



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
HANDELSHÖGSKOLAN

## Mötet mellan generationerna:

konsekvenser på arbetsplatsen till följd av olika generationers  
förhållningssätt till digitala verktyg

Företagsekonomiska institutionen

Management & Organisation

VT17

Kandidatuppsats

Susanna Dederling 831016

Maria Dimic 881130

Handledare: Nanna Gillberg

## Sammanfattning

Syftet med denna studie är att identifiera de konsekvenser, som uppstår på grund av de olika förhållningssätten digital natives och digital immigrants har till digitala verktyg när de ska interagera på sin arbetsplats. För att identifiera konsekvenserna intervjuades två digital natives och två digital immigrants på samma arbetsplats. Det empiriska materialet analyserades och diskuterades med hjälp av tematisk analys, för att sedan presenteras i resultat, slutsatser samt förslag till vidare forskning.

Resultatet av studien var att digital natives reflekterade mer över olikheterna mellan digital natives och digital immigrants vanor och bruk av de digitala verktygen, men också i stort mer över de digitala verktygens roll i arbetslivet än vad digital immigrants i studien gjorde. Identifierade konsekvenser:

- Digital natives uppfattade att de anpassade sitt användande av digitala verktyg till digital immigrants, genom att använda de verktyg de visste att digital immigrants förhöll sig till.
- I möten ansåg digital natives att de multitaskade mindre då det var digital immigrants i det fysiska rummet, eftersom digital natives uppfattade att digital immigrants stördes av multitaskandet.
- Viss interaktion uteblev från digital natives sida på grund av att den motsatta gruppen inte förhöll sig till verktygen, vilket var chattfunktionen i det givna exemplet.
- Viss interaktion uteblev från digital immigrants, på grund av begränsade möjligheter att använda alla digitala verktyg, headset i samband med videomöte i det givna exemplet.

Båda grupperna såg möjligheter med interaktionen sinsemellan. Digital natives beträffande telefonsamtal, och att inte behöva vara konstant uppkopplade. Digital immigrants beträffande vad digital natives kunde bidra med avseende på bruket av digitala verktyg. Alla efterfrågade en mer aktiv roll från arbetsgivaren för att fler medarbetare på ett mer effektivt sätt kunde utnyttja de digitala verktyg arbetsgivaren tillhandahöll dem med.

**Nyckelord:** digital natives, digital immigrants, interaktion, digitala verktyg

## Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>ii</b>
<b>Förord</b> .....	<b>vi</b>
<b>1. Introduktion</b> .....	<b>1</b>
1.1 Bakgrund .....	1
1.2 Problemdiskussion .....	2
1.3 Studiens syfte .....	2
1.4 Forskningsfråga .....	3
<b>2. Teoretisk referensram</b> .....	<b>4</b>
2.1 Definitioner av digital natives och digital immigrants .....	4
2.2 Skillnader i förhållningssätt till digitala verktyg .....	6
2.2.1 Digital natives .....	6
2.2.2 Digital immigrants .....	7
2.3 Interaktion på arbetsplatsen .....	7
2.3.1 Den skriftliga interaktionen ersätter den verbala .....	8
2.3.2 Geografisk flexibilitet .....	9
2.3.3 Multitasking och närvaron av digitala verktyg .....	9
<b>3. Metod</b> .....	<b>11</b>
3.1 Vetenskaplig ansats .....	11
3.1.1 Abduktiv ansats .....	11
3.1.2 Vetenskaplig kunskapsteori – hermeneutik .....	12
3.1.3 Konstruktionistisk ståndpunkt .....	12
3.2 En kvalitativ fallstudie .....	12
3.2.1 Val av undersökningsenhet .....	13
3.2.2 Val av intervjupersoner .....	14
3.3 Genomförande av datainsamling .....	15
3.3.1 Genomförande av intervjuer .....	15

3.3.2 Intervjuguiden.....	16
3.3.3 Transkribering .....	16
3.4 Bearbetning av data inför analysen .....	17
3.5 Reliabilitet och validitet .....	17
3.6 Forskningsetik .....	18
<b>4. Resultat från intervjuerna .....</b>	<b>20</b>
4.1 Resultat av intervjuer med digital natives .....	20
4.1.1 Användning av digitala verktyg mejl, telefonsamtal, sms, IM.....	20
4.1.2 Skillnaden i bruk mellan digital natives och digital immigrants .....	21
4.1.3 Pappersutskrifter på möten .....	22
4.1.4 Policy från arbetsgivare .....	23
4.1.5 Multitasking och bruk av datorer och telefoner i möten .....	23
4.1.6 Exempel på när det brustit i interaktionen.....	24
4.1.7 Arbetsgivarens roll i tillhandahållandet av digitala verktyg.....	25
4.1.8 Fördelar med att ha den andra gruppen på arbetsplatsen.....	25
4.1.9 Anpassning av interaktionen med den andra gruppen.....	26
4.2 Resultat av intervjuer med digital immigrants .....	27
4.2.1 Användning av digitala verktyg mejl, telefonsamtal, sms, IM.....	27
4.2.2 Skillnaden i bruk mellan digital natives och digital immigrants .....	28
4.2.3 Pappersutskrifter på möten .....	29
4.2.4 Policy från arbetsgivare .....	29
4.2.5 Multitasking och bruk av datorer och telefoner i möten .....	29
4.2.6 Exempel på när det brustit i interaktionen.....	31
4.2.7 Arbetsgivarens roll i tillhandahållandet av digitala verktyg.....	31
4.2.8 Fördelar med att ha den andra gruppen på arbetsplatsen.....	32
4.2.9 Anpassning av interaktionen med den andra gruppen.....	32
<b>5. Analys och diskussion.....</b>	<b>33</b>

5.1 Olikheter i samband med den skriftliga interaktionen .....	33
5.1.1 Alla förhåller sig till telefon och mejl, men på olika sätt .....	33
5.1.2 Språkbruk i den skriftliga interaktionen .....	34
5.1.3 Att göra på sitt sätt.....	35
5.2 Multitasking – att göra flera saker samtidigt i det fysiskt delade rummet .....	36
5.2.1 Digital natives som multitaskers – inte bara fördelar .....	36
5.2.2 Digital natives multitaskar mindre än vad de själva hade föredragit .....	37
5.3 Digital fluency, att använda de digitala verktygen effektivt .....	37
5.3.1 Att använda IM hemma, men inte på jobbet .....	37
5.3.2 Interagerar de mindre, de som inte använder IM?.....	38
5.3.3 De anställdas roll i digital fluency .....	39
5.3.4 Arbetsgivarens roll i samband med digital fluency .....	40
5.4 Anpassning till den andra gruppen.....	41
<b>6. Slutsatser och rekommendation till vidare forskning.....</b>	<b>43</b>
Rekommendationer till vidare forskning.....	43
<b>7. Litteraturförteckning .....</b>	<b>44</b>

## Förord

Denna kandidatuppsats skrevs vid företagsekonomiska institutionen, sektionen för management & organisation, på Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet.

Vi vill rikta ett stort tack till vår handledare, forskare Nanna Gillberg, för all hennes konstruktiva kritik och utomordentliga handledning under arbetets gång. Ett stort tack även till de digital natives och digital immigrants, som tog sig tid att intervjuas – utan Er, ingen uppsats.

Tack!

*Susanna Dederling och Maria Dimic*

Göteborg den 1 juni 2017

# 1. Introduktion

## 1.1 Bakgrund

Digital natives och digital immigrant är två begrepp som Marc Prensky beskrev i sin text ”Digital Natives, Digital Immigrants Part 1” (Prensky, 2001). Digital natives definierades som de individer som är så unga att de inte kan minnas första gången de använde Internet (födda omkring 1980 och framåt). Digital immigrants är de som var mer eller mindre vuxna, första gången de använde Internet. Prensky (2001) menar att digital natives som vuxit upp i det digitala samhället, därmed lärt sig ett språk i ung ålder och därför anammat det på ett annorlunda sätt än vad digital immigrants gjort, som istället kan ses som en grupp individer som lär sig ett nytt språk i vuxen ålder. Precis som att det kan finnas skillnader mellan urbefolkningar och immigranter i andra sammanhang, belyser Prensky (2001) skillnaderna mellan den digitala urbefolkningen och dess immigranter.

Prenskys text har väckt stort intresse, och texten har sedan sin publicering år 2001 citerats över 17 000 gånger (Google Scholar, 2017). Citeringarna innehåller viss kritik, som ifrågasätter hans generaliseringar och indelningar (se kapitel 2), men det finns även många, däribland Colbert, Yee och George (2016) och Delbourg-Delphis (2015), som valt att anamma begreppet och vidare studera de skillnader som går att identifiera mellan de två grupperna.

Varför är då de två grupperna intressanta ur ett management – och organisationsteoretiskt perspektiv? Enligt Delbourg-Delphis (2015) är det inte upp till digital natives att anpassa sig efter arbetsgivaren, utan arbetsgivaren ska anpassa sig till digital natives gällande det sätt man arbetar på idag. Men samtidigt som digital natives är i början av, eller på väg in i, sin yrkeskarriär är det ofta digital immigrants, som på grund av sin ålder och erfarenhet, besitter de inflytelserika positionerna i organisationen och har skapat förutsättningarna och strukturerna för hur arbetsplatserna ser ut idag. Det är kanske inte en självklarhet för dem att helt och hållet anpassa arbetsmarknaden till digital natives?

Baserat på de definitioner Prensky (2001) lyfte fram, är digital natives alltså en fortsatt växande grupp, eftersom det inte finns någon nedre gräns i ålder. Med den fortsatta digitalisering vi ser i västvärlden, kan det tyckas naturligt att de utmärkande dragen hos digital natives fortsätter att förstärkas och/eller vidareutvecklas hos de yngre och kommande generationerna. Då digital immigrants är alla som är födda före 1980-talet, vilket just nu är en stor grupp på

arbetsmarknaden, är det uppenbart att vi både nu men även framöver, kommer ha båda grupperna representerade på många arbetsplatser.

## 1.2 Problemdiskussion

Baserat på Prenskys definitioner, och den forskning som är utförd i dess kölvatten, belyses en del skillnader kring hur digital natives och digital immigrants förhåller sig till olika digitala verktyg. Författarna anser att det är intressant att studera konsekvenserna av hur dessa olika förhållningssätt påverkar mötet när de olika grupperna på en arbetsplats ska förhålla sig till varandra. Det skulle kunna uppstå frustration när den ena parten använder ett verktyg, som den andra parten helst skulle vilja avstå från. Det kan även uppstå frustration om det visar sig att den ena parten överhuvudtaget inte använder sig av det verktyg den andra parten anser vara det självklara valet. Å ena sidan kan det tyckas att arbetsuppgifter kan delas upp beroende på kompetens och arbetssätt, å andra sidan kan det tyckas svårt att undvika interaktion och kommunikation mellan grupperna. Vare sig en medarbetare använder ett digitalt verktyg eller inte, så länge en arbetsgivare tillgodoser medarbetarna med verktygen, har alla ett förhållningssätt till det.

Vad händer egentligen när till exempel en digital native, som inte vill prata i telefon (Colbert, Yee och George, 2016), ständigt blir uppringd av en digital immigrant som är van vid telefon som sitt primära kommunikationsverktyg? Hur uppfattar en digital immigrant en digital natives misslyckade försök att starta och avsluta samtal på ett formellt, men ändå naturligt, sätt? Påverkas den dagliga interaktionen av de olika förhållningssätten digital natives och digital immigrants har till digitala verktyg? Det den ena gruppen ser som en tillgång kan den andra gruppen se som en belastning. Vad händer med interaktionen på arbetsplatsen när digital natives och digital immigrants ska förhålla sig till varandra?

Studien avser digitala verktyg som arbetsgivaren tillhandahåller sina medarbetare med fokus på mejl, telefonsamtal, sms och instant message (IM). Interaktionen avser i huvudsak direktkommunikation mellan kollegor, men direktkontakt med extern motpart och organisationens medlemmar tas också i beaktning.

## 1.3 Studiens syfte

Uppsatsen önskar studera interaktionen i yrkeslivet mellan digital natives och digital immigrants, med fokus på bruket av digitala verktyg på arbetsplatsen. Syftet med studien är att



identifiera de konsekvenser, som kan uppstå på grund av de olika förhållningssätt digital natives och digital immigrants har till digitala verktyg.

Relevansen i att identifiera detta är att ta med sig den kunskapen till vidare organisations- och kompetensutveckling. Studien är också relevant för alla som arbetar i en organisation där båda grupperna förekommer. Ökad förståelse för sin omgivning, kan bidra till att identifiera problem, som i sin tur kan skapa lösningar.

#### **1.4 Forskningsfråga**

Vilka konsekvenser uppstår på grund av de olika förhållningssätten digital natives och digital immigrants har till de digitala verktygen när de ska interagera på arbetsplatsen?

För att besvara forskningsfrågan krävs att först studera och presentera de skillnader i förhållningssätt till digitala verktyg som digital natives och digital immigrants har på arbetsplatsen.

## 2. Teoretisk referensram

Teorin beskriver studier som visar på skillnaderna mellan digital natives och digital immigrants förhållningssätt till digitala verktyg i samhället och arbetslivet. Teorierna används för att:

- Definiera centrala begrepp, som är relevanta för förståelse för studien (kap 2.1)
- Beskriva befintlig forskning för att försäkra att inte studera någon som redan är studerat, och att säkra relevansen i studiens forskningsfråga (kap 2.2 och 2.3)
- Hitta rätt teman, som är viktiga att lyfta under kommande intervjuer (kap 2.2 och 2.3)

Sökord: *digital natives, digital immigrants, digital fluency, digital literacy, digital divide, digital gap, millennials, net generation, communication, communication skills, e-mail, workplace use, multitasking workplace, multitasking, generations, generational differences, social media, workplace technology, mindful usage.*

Teorisökningen påbörjades med begrepp som bland annat *digital natives, digital immigrants* och *generations*, för att efter det ledas in på teman såsom *multitasking* och *e-mail*. Frågeställningen formulerades allteftersom fler sökord bearbetats. För att kunna bedöma begrepp som irrelevanta vid utformningen av teoriavsnittet, så krävdes det omfattande teoristudier av de ovan nämnda sökorden.

### 2.1 Definitioner av digital natives och digital immigrants

Den här studien fokuserar på den generationsindelning, som uppkommit på grund av de digitala verktygens allt mer utbredda användande i samhället. Indelningen som används är begreppen digital natives och digital immigrants, begrepp som fick internationell spridning av Marc Prensky (2001). Prensky menade att det fanns skillnader mellan de som vuxit upp med Internet (natives) och de som var vuxna då Internet kom (immigrants). Prensky själv nämnde år 2001 inga årtal angående när dessa personer är födda. I artiklar som hänvisar till Prenskys begrepp, drar dock många den nedre gränsen vid 1980. Det innebär att i västvärlden, tillhör de flesta som är födda efter år 1980 gruppen ”digital natives”, och de flesta som är födda innan 1980 tillhör ”digital immigrants”.

Kritik har väckts mot användningen av begreppen. Martinez (2011) menade att genom att använda de två begreppen antydde det att genom att tillhöra gruppen digital natives, kommer man ha lättare att ta till sig och lära sig av nya teknologier, just för att man är uppvuxen med digitala apparater. Endast genom att tillhöra den gruppen skulle man per automatik tillskansa sig all nödvändig kunskap om de digitala apparaterna, utan någon assistans eller upplärning

från utomstående. Tillhörde man istället gruppen digital immigrants, implicerade det att man alltid skulle ha en viss ”accent”; vara färgad av sin bakgrund och därmed ha svårigheter att behärska den digitala världen, vilket snarare skulle leda till uppgivenhet. Att använda sig av och cementera de två begreppen skulle enligt Martinez (2011) istället skapa större klyftor genom att betona skillnader som då framställs som större än vad de är i verkligheten.

Prensky (2011) försvarade begreppen genom att hävda att det är onödigt att avfärda dem som en slogan, då begreppen varit till stor hjälp för många att förstå en stor del av 2000-talets verklighet. Prensky (2011) betonar även att det inte handlar om förmågor eller kunskap, det handlar om att det är något alla måste lära sig, men menar att distinktionen mellan grupperna fokuserar mer på kultur. Prensky (2011) lyfter att även om digital natives är uppvuxna med och är mer bekväma med teknik, så betyder det inte att de kan, eller vill lära sig allting om teknik. Digital immigrants kan vara mer teknikkunniga, medan digital natives kan känna till genvägar och tricks vid teknikanvändandet. Prensky betonar att digital natives sätt att använda tekniken på inte är någon förmåga man föds med, utan understryker att det är en värld digital natives vuxit upp i.

Som ska ses vidare i detta kapitel, är det många som använt sig av Prenskeys begrepp och utfört vidare studier, baserat på indelningen. Andra begrepp som inom vetenskapen diskuterats på liknande sätt som digital natives, är *millennials* och *the net generation*. Millennials är ett begrepp som populariserades av Howe och Strauss (1991), där de som är födda mellan 1982 och 2004 räknas in i gruppen. De poängterar att gränsdragningen för gruppen är lite svävande, då gränsdragningarna inte är helt finita förrän en generation nått sin topp och den efterföljande generationen blommat ut. I millennials-generationen är inte det digitala samhället i fokus, utan endast årtalen då personerna är födda. Net generation används, som ordet antyder, för att beskriva generationen med stark anknytning till Internet, och har precis som begreppet digital natives fokus på förhållningssättet till digitala verktyg (Tapscott, 1998).

Båda begreppen, millennials och net generation, beskriver grupper av individer med liknande karaktärsdrag som digital natives, då de vuxit upp med liknande erfarenheter sett till digitalisering och därmed kan tänkas ha en delad referensram.

På grund av att de närliggande definitionerna tar fasta på aspekter som är relevanta för studiens frågeställning och då möter syftet, har författarna valt att använda sig av några vetenskapliga studier gällande millennials och net generation. I empirin, analysen och slutsatserna ses de tre

begreppen som synonymer i den här studien. Här i kapitel 2, framkommer det i texten om vilka begrepp de vetenskapliga studierna och teorierna berör.

I tillägg till kritiken mot Prenskys begrepp, finns det också en generell kritik mot begrepp som generationer, generalisering av grupper av individer och vilka förhållningssätt de tänks besitta. Huruvida indelningen är förenklad och bör vidareutvecklas eller ej, håller sig den här studien utanför, då den baseras på Prenskys definitioner. I tillägg inkluderas de kategoriseringar och studier, där vidare forskning visar på specifika förhållningssätt och beteenden hos de två olika grupperna. Författarna är medvetna om att det alltid förekommer variationer inom grupper av individer. Även om den här studien innebär en ofrånkomlig förenkling, anser författarna att det är motiverat att använda sig av begreppen, sett till vad de kan bidra med till analysen.

## **2.2 Skillnader i förhållningssätt till digitala verktyg**

De nedan beskrivna skillnaderna i användandet av digitala verktyg hos digital natives och digital immigrants, används i studien för att få hjälp med att formulera frågor och finna relevanta teman så att svaren i djupintervjuerna kan hjälpa oss att besvara frågeställningen. Exempelen som nämns nedan tas upp i intervjuerna, först för att identifiera likheter och skillnader mellan intervjupersonerna och teorierna, för att sedan fokusera på att, med hjälp av intervjupersonernas svar, identifiera hur skillnaderna påverkar interaktionen mellan grupperna.

### **2.2.1 Digital natives**

Enligt Delbourg-Delphis (2015) har digital natives vuxit upp med smartphones, bredband och sociala medier som norm, vilket lett till att de förväntas kunna uttrycka sig själva, bli sedda, kunna skaffa information direkt, fokusera på de ämnen som intresserar dem samt viljan att få feedback direkt. Prensky (2001) beskriver att digital natives förlitar sig på dagens teknologier i allt fler aspekter i livet, de är vana vid att lära sig saker snabbt, de föredrar multitasking, nätverkande, att samarbeta samt att få ny information grafiskt snarare än i text.

Hartman och McCambridge (2011) har studerat den grupp de kallar för millennials, och beskriver dem som "technology sophisticated multitaskers", men anser att deras färdigheter inom kommunikation är bristfällig. Tekniken i sig är inte något de nödvändigtvis försöker implementera eller bli bättre på, utan det ses mer som en självklar del av deras vardag.

Enligt Oblinger, Oblinger och Lippincott (2005) känner de som tillhör net generation inte till ett liv utan Internet, vilket stämmer överens med kriteriet Prensky (2001) nämnde för digital natives. Oblinger, Oblinger och Lippincott (2005) menar att gruppen svarar omedelbart, vare

sig det handlar om spel eller ett sms, samt lägger större vikt vid att svara snabbt än att svara korrekt. De som tillhör gruppen är dessutom enligt Tapscott (1998) bra på multitasking, de lär sig genom att testa sig fram samt är beroende av kommunikationsteknologier för att söka information och kunna interagera med andra.

### **2.2.2 Digital immigrants**

Prensky (2001) beskriver digital immigrants som de individer som inte föddes in i den digitala världen, utan bekantade sig med den i vuxen ålder. Den viktiga distinktionen mellan digital natives och digital immigrants är att även om en digital immigrant lär och anpassar sig till den nya tekniska omgivningen, så kommer de till en viss gräns, alltid ha en viss "accent", dvs. vara färgade av sin bakgrund utan de digitala verktygen. Exempel Prensky (2001) lyfter, är att digital immigrants inte använder Internet som sin primära källa vid informationssökning, och att de läser manualen till ett program snarare än förutsätter att programmet i sig kommer lära användaren hur den ska använda det. Digital immigrants lär sig med andra ord ett nytt språk, vilket kan jämföras med hur forskning säger att, vi lär oss språk annorlunda ju äldre vi är.

Andra exempel Prensky (2001) tar upp är att digital immigrants väljer att skriva ut ett mejl, eller kanske till och med låter sin sekreterare skriva ut det åt dem, skriver ut ett dokument för att redigera på pappret snarare än att redigera direkt i datorn, och hämtar kollegorna för att visa något på sin egen dator istället för att dela det med hjälp av länkar. Prenskys favoritexempel är telefonsamtalet avsändaren gör till mottagaren, för att se om mottagaren fått mejlet den skickat.

Digital immigrants har vuxit upp med att lära sig nya saker genom att lära sig allt steg för steg, en sak i taget, individuellt och framförallt – ta saker på allvar (Prensky 2001). Enligt Vodanovich, Myers och Sundaram (2010) så antas digital immigrants vara avogt inställda till nya teknologier eller åtminstone ha svårt att acceptera förändringar. Det motsägs till viss del av Colbert, Yee och George (2016) som menar att digital immigrants idag är alltmer bekväma vid, samt beroende av teknologi, både i sin vardag och i arbetslivet.

### **2.3 Interaktion på arbetsplatsen**

Hartman och McCambridges (2011) undersökning visar att både de skriftliga och muntliga "interpersonal communication"-egenskaperna är det absolut viktigaste både för personlig framgång och för organisationens framgång. De menar också att effektivitet i "interpersonal communication" är av största vikt för organisationers framgång.

Hartman och McCambridge (2011) visar i sin studie att olika personer och olika generationer har olika sätt att kommunicera på arbetsplatser, och de hävdar att millennials är bristfälliga vad gäller kunskaper inom kommunikation, både skriftligt och muntligt mellan människor. De föreslår metoder för att millennials ska förstå hela kommunikationsprocessen, alltså både att identifiera sin egen kommunikationsstil, men också att lära sig att ändra sätt för att anpassa sig till olika tillfällen. De betonar att det är viktigt att kommunicera på olika sätt beroende på vem man kommunicerar med.

### **2.3.1 Den skriftliga interaktionen ersätter den verbala**

Att kommunicera i skrift i form av sms och mejl, anses enligt digital natives vara mer effektivt (Turkle, 2017) – något som ställer krav på att ständigt vara uppkopplad. Colbert, Yee och George (2016) samt Gregg (2011) lyfter att anställda idag använder sig av mejl på samma sätt som många förut använde telefonen; istället för ett snabbt samtal så skickar de mejl, vilket gör att de i förlängningen förväntar sig ett snabbt svar. Gregg (2011) nämner ett exempel där de anställda på en arbetsplats använde sig av internchattar, till exempel IM, där de såg vilka som var online och meddelanden poppade upp på skärmen. Det ledde till att det inte samlades en mängd olästa mejl i inkorgen, då de anställda kunde ta de kortare frågorna direkt i chatten. Att kommunicera skriftligt istället för att ses fysiskt, kan enligt Gillberg (2014) resultera i fler överord och proklamerad närhet, i motsats till den mer disträa och avmätta stämningen som kan upplevas i den fysiskt delade världen. Gillbergs (2014) resonemang kan vara intressant att jämföra med ett exempel från Turkle (2017) som lyfter studier som visar att ett ökat bruk av teknologi och därmed ett minskat bruk av samtal i det fysiska rummet, leder till att individer blir mindre empatiska, känner en lägre grad av gemenskap samt blir mindre kreativa och tillfreds.

Både Gregg (2011) och Colbert, Yee och George (2016) beskriver studier som visade att de som använde sig av mejlande i högre grad än andra, upplevde att de hade en högre arbetsbelastning, då de ständigt förväntades besvara och hålla koll på mejlen. Det kunde leda till att det blev ett mindre fokus på problemlösningar, då det inte blev ett naturligt flyt i arbetet, om det ständigt skulle avbrytas för att den anställda skulle hålla koll på sin mejl. Då man kan mejla vilken tid som helst på dygnet, så bidrar det till att inkorgen snabbt fylls upp. De anställda kände en normativ press i att inte ha en inkorg full med olästa mejl, vilket ledde till ökad stress och förlorat fokus på de andra arbetsuppgifterna (Colbert, Yee och George, 2016).

Colbert, Yee och George (2016) nämner en studie där de tillfrågade i åldrarna 18-29 år föredrog att skicka sms, då det sågs som mer effektivt och tillät individen att framställa sig själv på ett önskvärt sätt, jämfört med telefonsamtal eller ett fysiskt möte.

Turkle (2017) skriver:

*”...De [första generationen barn som växte upp med smarttelefoner] är intelligenta och kreativa personer, precis i början av sina karriärer, men många arbetsgivare säger att de kommer till arbetsplatserna med oväntade fobier och ångestkänslor. De vet inte hur man påbörjar och avslutar ett samtal. De har problem med ögonkontakt. De säger att de har ångest över att tala i telefon.”*

### **2.3.2 Geografisk flexibilitet**

Både Gregg (2011) och Colbert, Yee och George (2016) tar upp det faktum att arbetsplatserna idag är mer flytande och att de anställda kan arbeta hemifrån om tillfälle ges. Då det inte kommer vara lika viktigt att alla anställda sitter på samma plats, kommer det läggas ännu större vikt vid digitala lösningar som underlättar arbetet. Gregg (2011) beskriver hur man med hjälp av mejl kan involvera många anställda i ett och samma mejl, på gott och ont. Många anställda kan då välja att mejla mindre viktiga uppgifter, som de vid en gemensam arbetsplats hade kunnat avhandla direkt.

Colbert, Yee och George (2016) påpekar att användandet av teknologin lett till att gränserna mellan arbete och fritid suddats ut, vilket gör att många anställda distraheras av sociala medier och privata mejl på arbetstid. En fördel med teknologin är däremot möjligheten att arbeta hemifrån.

### **2.3.3 Multitasking och närvaron av digitala verktyg**

Colbert, Yee och George (2016) talar om begreppet ”digital fluency”. Det benämns som en kompetens som innebär att inneha skickligheten, att vara säker nog att nå det resultatet man önskar, med hjälp av teknologin. De som nått en hög nivå av digital fluency klarar av att skapa idéer, manipulera information och använda sig av teknologin, för att nå strategiskt uppsatta mål. Colbert, Yee och George (2016) betonar i sin artikel att då man på arbetsplatserna endast utnyttjar en bråkdel av teknologiernas potentiella kapacitet, så är det av stor vikt att man i framtiden forskar på hur man bäst ska utforma lösningar, för att få ut maximal nytta av digital fluency hos de anställda.

Turkle (2017) diskuterar det faktum att människan är förprogrammerad att vilja ha omedelbar tillfredsställelse, högt tempo och oförutsägbarhet. Genom att permanent multitaska så tränas även individernas hjärnor till att vilja ha mer multitasking – *"[...] de som multitaskar mest blir inte bättre på det: de vill bara ha mer. Alltså blir det allt svårare för dem att föra ett koncentrerat samtal."*

Colbert, Yee och George (2016) ger exempel på företag som använt sig av "mindful usage" av teknologi, i det här fallet att utesluta tekniska hjälpmedel under möten, för att öka effektiviteten genom att de anställda multitaskade mindre under mötena. Andra företag ämnar minska beroendet av mejl, genom att ersätta det med fler fysiska möten jämfört med digitala möten, i hopp om att öka effektiviteten av problemlösning och beslutsfattande. Även Turkle (2017) lyfte exempel på arbetsplatser där man använt sig av teknikfria möten, där mötesdeltagarna fick lämna ifrån sig sina mobiltelefoner för att inte kunna kolla av sin mejl under mötet.

Enligt Turkle (2017) visar studier att det räcker att det ligger en telefon på bordet, för att det ska påverka det folk talar om. Turkle (2017) skriver:

*"Idag vet vi att till och med en tyst telefon kan verka hämmande på de samtal som verkligen spelar roll. Bara åsynen av en telefon ger oss en känsla av att vara mindre förbundna med och engagerade i varandra."*



### **3. Metod**

För att söka svar på frågeställningen krävdes data på hur medarbetare uppfattar hur de och kollegor använder digitala verktyg på sin arbetsplats. Data samlades in genom att författarna utförde en fallstudie hos en relevant organisation. Insamling av data skedde genom djupintervjuer av två anställda digital natives och två anställda digital immigrants.

Fokus i analysen var att definiera vad som händer när de olika grupperna interagerar med varandra, både med hjälp av de digitala verktygen, men även hur de interagerar vid frånvaro av digitala verktyg samt då den ena parten kommunicerar med digitala verktyg då den andra inte gör det. Grundunderlag för analysen är både teorierna från tidigare utförda studier, samt svar och tolkningar från de utförda intervjuerna.

#### **3.1 Vetenskaplig ansats**

##### **3.1.1 Abduktiv ansats**

Studien har i mångt och mycket en deduktiv ansats, men även inslag av en induktiv ansats. När forskare antar en abduktiv ansats, så innebär det att studien blandar den deduktiva och den induktiva ansatsen.

Deduktiv ansats innebär att studien utgår ifrån en teoretisk referensram, den kunskap som finns och de teorier som sedan tidigare rör området (Bryman och Bell, 2013). Induktiv ansats innebär att forskarna beskriver konsekvenserna av resultatet för den teori som låg bakom eller styrde hela undersökningen. Resultatet kopplas sedan tillbaka till teoriförrådet och de forskningsresultat som hör till ett visst område (Bryman och Bell, 2013).

I den här studien exemplifieras den deduktiva forskningen genom att författarna diskuterade och fann det studerade ämnet intressant, sökte och läste vetenskapliga artiklar och utifrån det skapade den teoretiska referensram, som presenterades i kapitel 2. Teorierna är i denna studie grundläggande och de studerade begreppen har utgjort en utgångspunkt, som legat till grund för syftet och forskningsfrågan som ställts i studien. Den induktiva forskningen exemplifieras genom hur teorierna används vid resultatet och analysen. I den här studien används teorierna för att specificera studiens område, och som grund för att identifiera lämplig insamling av empiri. Syftet med hela studien och dess forskningsfråga är just att studera vilka konsekvenser de beskrivna teorierna leder till.

### **3.1.2 Vetenskaplig kunskapsteori – hermeneutik**

Hermeneutik är en term, som inom samhällsvetenskapen, rör teori och metod i samband med tolkning av människors handlingar (Bryman och Bell, 2013). Målet är inte att söka efter en absolut sanning, eftersom det enligt hermeneutiken inte finns någon sådan. Det som ska tolkas, är fenomen som skapats av människor. Genom att försöka förstå ett fenomen i dess kontext, bör läsaren sträva efter att sätta sig in i författarens situation, vid tolkning av texten. För att inte dra för stora slutsatser utan att generalisera, måste studien baseras på och utgå ifrån omfattande teoristudier.

I den här studien är omfattande teoristudier utförda, där de utvalda teorierna presenterats i kapitel 2. Fokus där har varit att beskriva teorier som studier utförda på de olika grupperna och deras bruk av de digitala verktygen. Under empirin, antas en tolkande ansats, med fokus på att tolka intervjupersoners berättelser, och läsa mellan raderna hur de beskriver och uppfattar situationer på sin arbetsplats.

### **3.1.3 Konstruktionistisk ståndpunkt**

Konstruktionism innebär att sociala företeelser och deras mening är något som sociala aktörer kontinuerligt skapar. Synsättet innebär att sociala företeelser och kategorier inte bara skapas via socialt samspel utan också att de befinner sig i ständig revidering (Bryman och Bell, 2013). Konstruktionismen ifrågasätter till exempel att ordningen i en organisation skulle vara förexisterande och oberoende av vilka individer som verkar i den. Den konstruktionistiska ståndpunkten fungerar som en referensram, men den omformas och omvandlas också kontinuerligt.

I den här studien exemplifieras det genom att intervjupersonerna, genom att interagera i en ständigt föränderlig miljö, förändrats och eventuellt fortsätter ändra sitt beteende, med den. Att det pågått och ständigt pågår förändringar i samband med digitaliseringen, är obestritt. Värderingar, föreställningar och attityder är något som ofta kan tänkas delas inom generationer, vilket teoriavsnittet antyder men även intervjupersonerna reflekterade kring. Exempel de gav har indikerat att det ständigt sker förändringar, om än långsamma, hos undersökningsenheten.

## **3.2 En kvalitativ fallstudie**

I denna studie är författarna intresserade av vad som händer med interaktionen när de olika grupperna möts på en arbetsplats. Författarna är intresserade av fenomenet i allmänhet, då de tror att liknade situationer uppstår i många organisationer, just för att de två grupperna finns

representerade i mer eller mindre alla organisationer på dagens arbetsmarknad. Baserat på situationen, så anser författarna att en fallstudie är mest lämplig. En fallstudie ämnar ge en detaljerad och djupgående beskrivning av ett enligt forskarna intressant ämne (Bryman och Bell, 2013). Vid val av fall är det viktigt att välja en organisation som är väl lämpad för studien.

I denna studie anser författarna att den valda organisationen är lämplig, då fördelen med att intervjupersonerna är anställda i samma organisation är att de förhåller sig till samma digitala verktyg tilldelade av arbetsgivaren. En nackdel författarna kan identifiera med att välja personer från samma organisation är att författarna reducerar antalet intervjupersoner att välja mellan. Baserat på fördelarna att intervjupersonerna förhåller sig till samma digitala verktyg väljer författarna att utföra en instrumentell fallstudie.

Sett till omfånget av denna studie, så bedömde författarna att fyra intervjuer skulle vara ett lämpligt antal utförda intervjuer. Istället för att utföra fler intervjuer, så fokuserade författarna på att utföra längre och mer utförliga intervjuer.

### **3.2.1 Val av undersökningsenhet**

Första kriteriet för val av undersökningsenhet är att det finns digital natives och digital immigrants i organisationen. Detta är relevant för att de olika grupperna ska kunna delge sina åsikter, för att visa på eventuella likheter och olikheter. Men framför allt är det relevant för att det ska finnas interaktion mellan de två grupperna. För att kunna studera vad som händer när de två grupperna interagerar är det nödvändigt att de två grupperna existerar på samma arbetsplats.

Andra kriteriet är att undersökningsenheten ska ha digitala verktyg som hjälpmedel i sin dagliga interaktion. För att säkra lika möjligheter till förhållningssätt till verktygen, ska det finnas en arbetsgivare som tillhandahåller de anställda med verktyg för interaktion. Då fokus i studien ligger på internkommunikation, bör arbetsgivaren i undersökningsenheten tillhandahålla flertalet verktyg, såsom mejl, telefon, IM, video samt möjlighet att ses i det fysiska rummet. Det är viktigt att det finns valmöjligheter mellan verktygen, så att det öppnas upp till möjlighet för olika förhållningssätt och bruk av de olika verktygen i olika situationer. Studien handlar om de olika förhållningssätten till de digitala verktygen och det är då nödvändigt att undersökningsenheten och intervjupersonen använder, eller i alla fall erbjuds att använda, sådana. För att tydligare avgränsa vilka verktyg studien handlar om är det viktigt att arbetsgivaren tillhandahåller verktygen. På så sätt blir det en tydligare gräns för studien och för intervjupersonen, vilka situationer som ska studeras och tas med i intervjuerna.

Vald undersökningsenhet är en rikstäckande facklig organisation. Det är de anställda i organisationen som utgör grunden för studien, och alltså inte organisationens medlemmar. Via författarnas kontaktperson hos organisationen har författarna under kontinuerlig telefonkontakt fått bekräftat att de använder digitala verktyg i samband med kommunikation, dels då de sitter på samma lokala kontor, men också då de interagerar mellan olika delar i Sverige. Organisationen interagerar nationellt mellan de olika kontoren, och det finns också många exempel på anställda som pendlar eller jobbar hemifrån.

Den valda organisationen är intressant då stor del av de anställda är digital immigrants. Både författarnas kontaktperson och intervjupersonerna bekräftar detta, och de bekräftar också att det finns flertalet anställda digital natives.

### **3.2.2 Val av intervjupersoner**

Studien omfattar djupintervjuer med två digital natives och två digital immigrants.

Syftet med att intervjua digital natives är att få en bild av hur de uppfattar interaktionen på arbetsplatsen, både med sin grupp och med den motsatta. Det förväntas även fås information om vad digital natives i organisationen ser för konsekvenser med sättet det arbetas på, relaterat till deras livsstil, eller tidigare erfarenheter. Att välja personer som varit anställda en relativt kort period kan resultera i mer kreativa svar, då de som nyanställda ser på organisationen på ett annat sätt än de som varit anställda en längre period. Ju längre en person är anställd, desto mer ökar sannolikheten att personen vaggas in i organisationens kultur och metoder, och ser den aktuella organiseringen som den enda rätta.

Syftet med att intervjua digital immigrants är att få en bild av hur de uppfattar interaktionen på arbetsplatsen, både med sin grupp och med den motsatta. Att välja personer som varit anställda en längre period ger en inblick i hur de anammat rutinerna, traditionerna och interaktionsmetoderna som finns inom organisationen. Det är positivt om digital immigrants har varit med när nya digitala metoder har implementerats i organisationen, så som mejl, video och IM. På så sätt kan de relatera till alternativa metoder, eftersom de tidigare utfört sina arbetsuppgifter på alternativa sätt än de digitala vägarna.

Intervjupersonerna har valts ut via en första kontakt med en anställd digital immigrant. Det visade sig att det endast fanns två stycken digital natives anställda på kontoret lokaliserat geografiskt närmast författarnas lärosäte. Efter telefonkontakt visade det sig att de båda hade stort intresse för digitala verktyg, vilket i tillägg till deras ålder stärker deras tillhörighet till

gruppen digital natives. Författarna valde att intervjua dessa, istället för att leta vidare och eventuellt behöva ta intervjuer på telefon eller video. Angående digital immigrants valdes den första ut med hjälp av bekantskap, och denna person tipsade om vidare digital immigrants. Alla fyra personerna innehar samma sorts tjänst, dock med lite olika inriktningar.

### **3.3 Genomförande av datainsamling**

Datainsamling sker i form av djupintervjuer, ofta även kallade kvalitativa intervjuer (Bryman, 2011). I kvalitativa intervjuer är det intervjupersonens åsikter och tankar som står i fokus. En intervjuguide görs, men det betyder inte att författarna skulle avbryta intervjupersonen om de börjar tala väldigt fritt, såvida det inte hamnar helt utanför studiens omfång. Målet är att intervjuerna ska vara flexibla och följa riktningen intervjupersonens svar går i. Undersökningens fokus kan anpassas efter viktiga frågor som dyker upp under intervjuerna. Önskvärt är att svaren är detaljerade, fria och inte styrda av författarnas egna åsikter.

Intervjuerna är av semistrukturerad karaktär. Karaktäristiskt är att en lista över specifika teman ska beröras, men intervjupersonen har stor frihet i hur den svarar (Bryman, 2011). Frågorna behöver inte komma i samma ordning som i intervjuguiden. Frågor som inte ingår i intervjuguiden kan också ställas, om författarna knyter an till något intervjupersonen säger. Stor tonvikt läggs vid flexibilitet. Målet är att författarna ser till att intervjupersonen förstår frågorna och att det är en sådan stämning att intervjupersonen inte känner sig avskräckt från att ta upp frågor och tankar som intresserar den, inom ramen för intervjuguiden och studien.

Syftet med att börja med generella/övergripande frågor är att intervjupersonen då inte styrs av författarnas världsbild och förväntningar, vilket förhoppningsvis ger en mer rättvis bild av intervjupersonernas verklighet. Sedan följer författarna upp med mer specifika frågor, för att säkra den data författarna anser kommer vara relevant för att kunna dra välgrundade slutsatser.

#### **3.3.1 Genomförande av intervjuer**

Två digital natives, person A och B, samt två digital immigrants, person C och D, intervjuades. Intervjuerna utfördes en gång och individuellt. Längden på intervjuerna hamnade mellan 45-60 minuter.

Av intervjupersonerna intervjuades tre stycken i organisationens lokaler, då båda författarna medverkade vid intervjun. Den fjärde intervjupersonen har kontor på annan ort, och den intervjun utfördes i privata lokaler. Vid den sistnämnda intervjun deltog endast en av författarna, detta på grund av logistiska prioriteringar.

Intervjupersonerna informerades i förväg om att deras deltagande var frivilligt, att de närsomhelst kunde avbryta sitt deltagande och att de inte var tvungna att svara på alla frågorna som ställdes. De informerades om upplägget på intervjun, att de föreslogs vara anonyma och att insamlad data endast skulle användas till forskningsrapporten.

Vid intervjutillfället informerades intervjupersonerna om att ljudinspelning föredrogs, vilket alla accepterade. Oavsett så hade författarna med sig dator, så att stöttande anteckningar kunde göras, men även som en säkerhet ifall något skulle gått fel med ljudinspelningen. Båda författarnas mobiltelefoner användes som ljudinspelningsenheter. Kvaliteten på ljudet testades innan intervjuerna utfördes, för att se om ljudupptagningen var bra.

Den ena intervjuaren var den ledande vid frågeställandet. Den andra hade huvudansvaret för att anteckna, observera intervjupersonens reaktioner och fånga nyanserna. Den noterade även vilka frågor som ställts, samt såg till att inget missades under intervjun. Författarna var noga med att vara uppmärksamma på varandras samtalsmönster och reagera utifrån det, att de inte avbröt varandra och släppte in den andra i samtalet.

### 3.3.2 Intervjuguiden

Syftet med de teman som togs upp i intervjuguiden var att de skulle hjälpa författarna att besvara forskningsfrågan. En del frågor var direkt kopplade till teorierna i kapitel 2, för att se om teorierna var applicerbara på denna organisation. Vidare kunde exempel i teorin hjälpa både författarna och intervjupersonerna att vidare se hur dessa olikheter ledde till konsekvenser i samband med interaktionen. Vid alla intervjuer användes samma intervjuguide, men ordningen på frågorna varierade, beroende på de olika personerna och deras berättelser. En förenkling av intervjuguiden:

- Bruk och vanor i samband med de olika digitala verktygen
- Upplevda skillnader mellan sin egen och den andra gruppen i relation till de digitala verktygen
- Konkreta exempel från teorierna i kapitel 2
- Upplevda barriärer och möjligheter med att ha den motsatta gruppen på arbetsplatsen
- Övriga reflektioner från intervjupersonen

### 3.3.3 Transkribering

För att bearbeta det insamlade intervjumaterialet transkriberades alla fyra intervjuerna så snart som möjligt efter att de genomförts, detta för att inte nyanser och intryck från intervjuerna

skulle glömmas bort. Hela intervjuerna transkriberades, för att säkra att inget material sorterades bort för tidigt.

### 3.4 Bearbetning av data inför analysen

Data från intervjuerna bearbetades med hjälp av tematisk analys. Tematisk analys är en form av narrativ analys, där tyngd och fokus ligger på vad som sägs och inte på hur det sägs. Det rymmer en sensitivitet för människors beskrivningar av sitt förflutna, sin nuvarande situation och framtid, sin upplevelse av sin roll i dessa skeende, vilka berättelser de skapar och sammanhangets betydelse för det som sker och människors roll i detta (Bryman, 2011).

Baserat på de utförda teoristudierna samt diskussioner författarna emellan, så delades den insamlade datan in i olika kategorier. Utifrån de ämnen som lyftes och diskuterades under intervjuerna, så fann författarna flertalet ämnen och rubriker som intervjupersonerna snuddade vid och lade störst tyngd på. Ett tillägg avseende ämnen gjordes då intervjuerna hade analyserats och författarna bättre kunde sätta finger på vad som ansågs vara relevant för studien. Allt insamlat material bearbetades och sorterades in i huvudteman och analyserades för att identifiera eventuella underteman. När eventuella underteman identifierats, analyserades och sammanfattades materialet under varje tema.

### 3.5 Reliabilitet och validitet

Enligt Bryman (2011) är en av svårigheterna med att direkt tillämpa reliabilitets- och validitetskriterierna på en kvalitativ studie, att de kriterierna förutsätter att det finns en enda och absolut bild av verkligheten. Tillförlitligheten i en kvalitativ studie består av fyra delkriterier: *trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och konformerings*.

Om det finns olika beskrivningar av verkligheten, är det trovärdigheten i den beskrivningen en forskare kommer fram till, som avgör hur pass acceptabel den är i andra människors ögon. I denna fallstudie försöker författarna skapa trovärdighet genom transparensen i genomförandet. I kapitel 3.2 har författarna försökt argumentera för val av undersökningsenhet och intervjupersoner, och i kapitel 4 presenteras intervjupersonernas svar innan författarna gör en egen subjektiv analys.

Angående överförbarhet menar Bryman (2011) att då kvalitativ forskning ofta ingående ämnar studera en liten grupp individer med vissa gemensamma egenskaper, ligger fokus på det som är unikt och av betydelse i den sociala verklighet som studeras. Fokus ligger på en utförlig beskrivning och detaljer av något som ingår i en kultur, där resultaten bedöms hur pass

överförbara de är till en annan miljö. I denna studie utförs en fallstudie, som det argumenterats för i kapitel 3.2. Dess överförbarhet till andra situationer diskuteras också i analysen i samband med att resultaten och teorierna knyts ihop.

Genom att anta ett granskande synsätt menar Bryman (2011) att forskarna ska säkerställa att det skapas en fullständig och tillgänglig redogörelse av alla faser av forskningsprocessen. Det är detta som ska styrka pålitligheten i studien.

Angående konformiteten menar Bryman (2011), att då det inte går att säkerställa någon fullständig objektivitet i samhällsvetenskaplig forskning, försöker forskaren säkerställa att de agerat i god tro. Det ska vara tydligt att forskaren inte medvetet låtit personliga värderingar eller teoretisk inriktning påverka utförandet av och slutsatserna från en undersökning. Detta försöker författarna uppnå genom transparens i metodavsnittet och redovisning av resultaten.

### **3.6 Forskningsetik**

Det finns både för – och nackdelar med att enheten och intervjupersonerna hålls anonyma. Anonymitet kan leda till mer ärliga och uppriktiga svar. Det kan också leda till att författarna vågar vara mer kreativa och kritiska i sin analys, utan att riskera att sätta organisationen i dåliga dager eller riskera att trampa någon på tårna. En stor nackdel med anonymitet är att det eventuellt reducerar autenticiteten och pålitligheten för läsarna, då enheten och objekten inte kan spåras. För att minska denna risk, så har stort fokus lagts vid att vara så transparenta som möjligt, genom att redogöra för forskningsprocessen. Förhoppningen är att läsaren tack vare det ska kunna bilda sig en egen uppfattning om autenticiteten och pålitligheten.

I den här studien valde författarna att ta stor hänsyn till intern anonymitet. Anledningen till att i empiriredovisningen benämna intervjupersonerna som ”intervjuperson A, B, C, D”, för att andra gånger benämna dem som digital natives eller digital immigrants, var för att minska risken att de intervjuade personerna annars lätt skulle kunna känna sig utpekade.

I enlighet med forskningsetiska principer har författarna följt informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Göteborgs Universitet, 2002). För att uppfylla informationskravet så har intervjupersonerna informerats om att deltagandet är frivilligt och att de närhelst har rätt att avbryta sin medverkan. Samtyckeskravet uppfylls genom att intervjupersonerna kontaktats via mejl och telefon, samt tackat ja till medverkan. Konfidentialitetskravet uppfylldes genom att all information och uppgifter från intervjuerna har avrapporterats och anonymiserats, så att ingen utomstående kan identifiera dem.



Nyttjandekravet uppfylldes genom att de insamlade uppgifterna inte användes till något annat än forskningsändamålet.

## 4. Resultat från intervjuerna

För att få en helhetsbild av intervjupersonernas relation till digitala verktyg, inleddes intervjuerna med att låta dem berätta om sina interaktionsvanor både privat och i jobbsammanhang. Under kapitel 4.1.1 och kapitel 4.2.1 presenterades alltså både deras bruk privat samt bruket på jobbet. Efter de avsnitten läggs fokus på bruket på arbetsplatsen, i huvudsak vid interaktion med kollegor, men också till fackföreningens medlemmar och fackföreningens motpart, arbetsgivareföreningar.

### 4.1 Resultat av intervjuer med digital natives

Intervjuperson A och B är digital natives. Intervjuperson C och D är digital immigrants. En digital immigrant hade gemensam mobiltelefon för privat bruk och arbetet. De tre övriga intervjupersonerna hade två separata mobiltelefoner, en för privat bruk och en för arbetet.

#### 4.1.1 Användning av digitala verktyg mejl, telefonsamtal, sms, IM

Båda digital natives använde mejl dagligen på arbetet, men privat använde de mejl endast någon gång i veckan. I jobbsammanhang sade intervjuperson A att den främst använde mejl i formella sammanhang och där togs jämförelsen med det tidigare klassiska brevet (post) upp. Om mejl eventuellt användes till kort information, eller mindre formella saker, så beskrev sig intervjuperson A som relativt formell även då. Intervjuperson B använde mejl varje dag på jobbet, men endast någon gång i veckan privat, där den betonade att den privata mejlen ersatt den vanliga pappersposten, både i form av reklam men även annan information.

Intervjuperson A ansåg att den använde telefonsamtal dagligen både på jobbet och privat. Intervjuperson B var osäker på om den verkligen använde det dagligen på arbetet. Det skedde åtminstone varje vecka, men privata telefonsamtal endast några gånger i veckan. Båda digital natives berättade att de i stort sett endast pratade i telefon med sina närmsta familjemedlemmar, eventuellt även formella ärenden så som att kontakta Internetleverantören eller Försäkringskassan.

Intervjuperson A berättade att den på arbetet använde telefonsamtal i formella sammanhang, framför allt med motparten. Med motparten avstod den till exempel från sms, då den ansåg sms vara mindre formellt, och med motparten ville intervjupersonen använda sig av en formell kommunikation då den ansåg det vara mer professionellt. Internt i organisationen kunde personen använda telefon med digital immigrants-kollegor, i sammanhang där den egentligen hellre hade använt IM, men att den då anpassade sig om den visste att kollegan inte använde

IM. Intervjupersonen berättade också att den kunde föredra telefon framför Skypemöten, endast på grund av att det var mindre risk för avbrott eller tekniska problem med telefonen än med verbal och eventuellt visuell kommunikation över Skype.

Båda digital natives skickade sms privat dagligen men endast någon gång i veckan, på arbetet. Intervjuperson A gav ett exempel på en jobbsituation där den skulle kunnat skicka ett sms om den blev sen till ett möte. Helst hade personen använt sig av IM, men eftersom många av kollegorna inte förhöll sig till IM, använde personen sms vid de tillfällena.

Intervjuperson A använde dagligen IM hemma och intervjuperson B någon gång i veckan. Det uppstod en del diskussioner om skillnaden på sms och IM, och huruvida till exempel iMessage var ett sms eller ett IM. Båda kommunicerade dagligen med korta meddelanden på sina privata mobiltelefoner. IM, som i det här fallet, inom den här organisationen innebar chattfunktionen på "Skype for business", använde de båda dagligen mellan varandra, men i stort sett inte alls med andra kollegor på kontoret. En av de intervjuade digital natives kom relativt nyligen från en annan arbetsgivare och såg stora skillnader i bruket av IM. På den tidigare arbetsplatsen var det ett självklart verktyg att använda dagligen, och intervjupersonen var förvånad över hur lite det användes i organisationen som den här studien berör.

Båda personerna hade verbal kommunikation i det fysiska rummet dagligen, både på arbetet och privat. Det handlade både om förhandlingar med motparten, men också små frågor med kollegor på kontoret. Intervjuperson B nämnde att den ofta skickade ett mejl innan den gick in till en kollega. Om kollegan hade förhållit sig till IM, hade den skickat det istället, men då få på kontoret förhöll sig till IM, skickade personen istället ett mejl. Att intervjupersonen kommunicerade i skrift först, gjorde den för att inte störa en kollega genom att direkt komma in i det fysiska rummet.

#### **4.1.2 Skillnaden i bruk mellan digital natives och digital immigrants**

Intervjuperson A berättade hur den upplevt digital immigrants bruk av mejl, genom att kommunicera småsaker, såsom att avtala lunch, förseningar, klockslag med mera. Personen hade också noterat hur de ofta använde sig av endast ämnesraden och lät resten av meddelandet vara tomt. Denna upplevelse var mycket märklig för intervjuperson A, som aldrig hade sett det förrän den uppmärksammade att dess digital immigrants-kollegor gjorde så på arbetsplatsen. Intervjuperson B bekräftade denna upplevelse både angående bruket vid kommunikation av småsaker, samt användningen av endast ämnesraden.

Båda digital natives uppfattade det som att digital immigrants använde sig av telefon oftare än vad den själv gjorde. Enligt dem så använde digital immigrants telefonsamtal i mindre formella sammanhang, där digital natives själva hade valt andra kommunikationskanaler.

Båda digital natives beskrev att de uppfattade det som att digital immigrants i deras organisation inte använde IM överhuvud taget. Angående mejl beskrev båda att de uppfattade digital immigrants bruk annorlunda än deras egna. Den ena intervjupersonen ansåg att digital immigrants hade ett mer formellt förhållningssätt till sms, än vad den själv hade. Den andra intervjupersonen ansåg att de digital immigrants-kollegor intervjupersonen hade smsat med, helt enkelt hade ett annorlunda språk än den själv, ett kortare språk, och intervjupersonen uppfattade det som att digital immigrants generellt var mer obekväma i kommunikationen med sms.

Intervjuperson B upplevde att digital immigrants-kollegor kunde komma in direkt på rummet, utan att stämma av skriftligt först. Vidare berättade intervjupersonen att den noterat att alla kollegor inte var konstant uppkopplade på mejlen, och därmed blev responstiden på mejl längre, än vad personen var van vid med digital natives. I de tillfällena ansåg personen det vara nödvändigt med direkt verbal kommunikation i det fysiska rummet istället.

#### **4.1.3 Pappersutskrifter på möten**

Båda digital natives uttryckte ett visst missnöje mot att få pappersutskrifter utdelade under möten. Båda lyfte att det även var en miljöfråga, att man inte borde skriva ut så mycket, men trots det upplevde ingen av dem att det skrevs ut några enorma mängder.

Intervjuperson A sade att mötesdeltagarna ofta antecknade på papper under möten, att det främst berodde på att datorerna var dåliga på att docka ur och att det snarare ledde till merarbete att använda sig av sin egen dator under möten, då de så ofta kraschade, vilket hade lett till att de inte alltid hade med sig dem på möten. Personen tyckte inte om att ha fysiska papper med känslig information liggandes på sitt kontor, vilket hade blivit resultatet av att datorerna inte kunde användas obehindrat. På datorn hade intervjupersonen istället kunnat sekretessmarkera dokumenten, skrivit snabbare och inte behövt lägga ner tid på att kontinuerligt strimla och destruera papper med känslig information.

Däremot var intervjuperson B redan på tidigare arbetsplatser van vid att använda sig av digitala verktyg som läsplattor, men den kunde ändå föredra att skriva ut när det handlade om större och mer omfattande texter, då den uppfattade att den tog tills sig "papperstext" bättre. Den

kände även att datorskärmarna inte var de bästa, vilket kunde bidra till att den istället skrev ut bland annat lagtexter och föreskrifter.

#### 4.1.4 Policy från arbetsgivare

Båda digital natives spontana svar angående policy vid bruk av digitala verktyg var att arbetsgivaren inte hade någon sådan, däremot så var de tydliga med att de inte kände till någon sådan. Efter lite eftertanke tog båda upp exempel på rättningslinjer. Exempel de tog upp var att de anställda skulle vara tillgängliga på telefon mellan 08-17 samt exempel på en del programvara som inte var tillåten att ha på sin dator. Intervjuperson A såg det inte som något större problem än att den fick installera programvaran på nytt. Vissa program klarade personen att ladda ner själv, och vissa program kunde den ladda ner först efter att ha bätt IT-avdelningen om tillgång. Intervjuperson A såg fördelar med att det fanns begränsningar, men poängterade även att det ibland blev ett hinder i arbetsdagen.

#### 4.1.5 Multitasking och bruk av datorer och telefoner i möten

Intervjuperson A upplevde det som en stor generationsfråga, att digital immigrants kunde uppleva det som något otrevligt, om den snabbt kollade till sin mejl. Däremot kunde digital immigrants-kollegorna ha en högre tolerans för om det kom ett samtal under ett möte och personen då tog samtalet och lämnade mötet, vilket enligt intervjuperson A snarare var ett större störningsmoment. Intervjupersonen upplevde det som lite av en generationsfråga, att digital natives kunde göra flera saker samtidigt, men ändå hänga med i en diskussion medan digital immigrants generellt upplevde dem som frånvarande och såg det som något otrevligt.

*”[...] Men jag tror att immigrants inte förstår vad det är vi pysslar med, och att det är där det brister, liksom. Att de tror att vi inte är uppmärksamma...”*

Intervjuperson A sade att det oftast var en utnämnd person som hade med sig dator på mötena och då kopplade upp sig på videomöte, med kollegor i en annan stad. Intervjuperson A upplevde digital natives som mer effektiva när det var de som skötte tekniken. Den upplevde även en viss frustration när det var digital immigrants som skötte teknikbiten, att det kunde ta uppemot 10 minuter bara för att sätta igång allt, men att det fanns flera digital immigrants-kollegor, som också var duktiga på teknik.

Intervjuperson B upplevde det som självklart att använda fler digitala verktyg samtidigt, till exempel att använda Skype samtidigt som den skickade ett mejl. Den berättade att det fanns ett behov att berätta för digital immigrants-kollegorna vad den gjorde på sin mobiltelefon, om den

till exempel kollade kalendern i mobilen, så att de inte skulle tro att den satt och surfade på privata saker. Det skapade frustration, om intervjupersonen till exempel tog fram något jobbrelaterat i mobilen, så fick den förtydliga det, och den kände ett behov av att försvara sitt agerande. Den upplevde att kollegorna förutsatte att personen utförde sitt arbete, om den istället använde sig av datorn och kände att den då inte ifrågasattes på samma sätt.

Intervjuperson B hade personligen haft med sig dator i större utsträckning på möten, om det hade fungerat bättre med datorerna. Nu fick den istället ha med sin mobiltelefon för att göra saker den hade gjort på datorn och istället få tillsägelser från digitala immigranter-kollegor, för att den använde mobiltelefonen *“hela tiden”*.

Intervjuperson B hade på tidigare arbetsplatser varit med om förslag på mobilfria möten. Personen kommunicerade tydligt med sitt kroppsspråk att den ansåg det vara tillbakasträvande. Den ansåg att man borde anpassa inställningen till bruket av mobiltelefoner, generellt men även på möten. Personen menade att man idag använde mobiltelefonen till mer än att bara prata i den och lade till att den ansåg mobiltelefonen vara en förlängning av sig själv, både privat och i arbetssammanhang. Mobiltelefonen underlättade för personen att kunna multitaska, men personen reflekterade över att den kände ett behov av att göra det. Inte bara på arbetsplatsen, utan även när den var hemma och till exempel tittade på tv, så satt den och kollade upp saker på Internet samtidigt.

#### **4.1.6 Exempel på när det brustit i interaktionen**

Den ena digitala natives berättade att den upplevde att de tillfällen då digitala natives satt bakom sina datorskärmar på möten och förhandlingar, såg digitala immigranter-kollegorna skärmarna som ett hinder. Det var något intervjupersonen också själv tänkt på, att det kunde ses som en fysisk barriär mellan den och andra mötesdeltagare.

Den andra digitala natives uppfattade det som att vissa i den motsatta gruppen kunde envisas med att göra på sitt sätt när det gällde användandet av digitala verktyg. När personen istället försökte visa ett alternativt sätt, så var den andra personen inte mottaglig för hjälpen.

Intervjuperson A beskrev en situation där den skulle möta sin digitala immigranter-kollega efter lunchen, att de bestämde att kollegan skulle smsa intervjupersonen, så skulle de mötas för en promenad. De möttes upp trots att intervjupersonen inte hade fått något sms;

*”Men då sa han, ”jag har ju ringt tre gånger”. Men då hade jag ju satt min telefon på lunch och det går inte att nå fram och då var det såhär att han hade hört att jag sa*

*”ring”; men jag minns tydligt att jag sa ”smsa”, att det blev liksom en brist där, att vi inte nådde varandra. Och då blev jag skyldig en lunch, för att jag inte hade svarat. Jag tror att han uppfattade det som lite, vad ska vi säga, i brist på bättre ord, oförskämt, inte oförskämt, men ni förstår, det var lite dåligt av mig att inte ha telefonen igång. För jag upplever det att immigrants ofta har telefonen igång, medan jag oftare stänger av den. Att nu är jag på möte, nu går jag inte att nå. Medan de ofta tar samtal under lunch, eller fika, eller liknande, som jag inte alls gör. Så där uppstår det väl också en brist... Men det är inte som att vi inte kommunicerar, men vi kanske använder olika verktyg då.”*

#### **4.1.7 Arbetsgivarens roll i tillhandahållandet av digitala verktyg**

Intervjuperson A sade att de inom organisationen pratat mycket om att datorerna kraschade. När de kraschade skulle de skickas till huvudkontoret, vilket innebar att de satt utan dator i några dagar. Personen uttryckte även att det var dåligt att de inte använde sig av till exempel läsplattor, då det var tungt att bära med sig handlingar i pappersformat, när man istället lätt hade kunnat söka informationen i en PDF. Den önskade en större digitalisering, som skulle kunna möjliggöra arbete på andra ställen än endast kontoret. Personen upplevde även att mobiltelefonen arbetsgivaren tillhandahöll var av en äldre version, som ofta kraschade, vilket försvårade arbetet och ledde till frustration hos personen, då allt arbete enligt denna utfördes med hjälp av tekniska hjälpmedel.

Intervjuperson B efterfrågade en mer effektiv användning av de digitala verktygen man hade till hands på arbetsplatsen. Den nämnde att förutsättningarna och utbildningarna som erbjöds på arbetsplatsen var bristfälliga, och upplevde att organisationen generellt var mer eftersatt. Personen hade gärna sett ett utökat användande av funktionerna i Skype, något som i dagsläget bland annat försvårades av den, enligt intervjupersonen, dåliga uppkopplingen på kontoret.

#### **4.1.8 Fördelar med att ha den andra gruppen på arbetsplatsen**

Båda digital natives hade i tidigare yrkesroller använt sig mycket av telefonsamtal, men det framgick att digital immigrants-kollegorna varit delaktiga i att öka bruket, samt hjälpt till att synliggöra fördelarna med telefonsamtalet framför andra verktyg. Det spekulerades i huruvida de intervjuade digital natives skulle vidareföra traditionen med telefonsamtal till yngre generationer. Kanske inte enbart på grund av tradition, utan även för att de båda såg fördelar med telefonsamtal. Den ena intervjupersonen poängterade att den upplevt att digital immigrants hade ett mer avslappnat förhållande till telefonsamtal än vad många digital natives hade.

Intervjuperson A pratade om fördelen med det lägre tempot som det reducerade bruket av digitala verktyg inneburit. Personen erkände att det hade kunnat bli en stressfaktor om alla kollegor skrev på IM löpande under dagen (i dagsläget var det endast digital natives-kollegor som gjorde det), kanske rentav så stor att personen hade valt att stänga av funktionen. Personen betonade att dess immigrantkollegor hade lärt den ”...att allt inte är så jäkla akut hela tiden”, att det fanns fördelar med att det fanns olika sätt att kommunicera på. Att också veta att responsen inte kom så fort, var enligt personen en faktor som kunde hjälpa till att reducera stressen på arbetsplatsen.

Intervjuperson B pratade om fördelen med att ifrågasätta det som för vissa kändes som självklara val i samband med bruket av digitala verktyg. Eftersom digital immigrants enligt personen var mindre kunniga på vissa verktyg, blev det nödvändigt att ifrågasätta hur de användes, och huruvida det kunde vara relevant med utbildning eller inte. Personen ansåg denna eftertanke positiv.

#### **4.1.9 Anpassning av interaktionen med den andra gruppen**

Intervjuperson A valde att inte skicka IM till digital immigrants-kollegor, vilket den däremot gjorde till andra digital natives. Den upplevde att digital immigrants, även om de hade tillgång till samma digitala verktyg, inte använde dem. Den avstod inte interaktion med den motsatta gruppen, däremot så anpassade den sitt val av digitala verktyg, då den skulle interagera med dem. Till exempel kunde den gå och knacka på hos en kollega, sms:a en annan och mejla en tredje.

Intervjuperson B nämnde att funktionen att dela sina kalendrar i Outlook inte användes som önskat. Intervjuperson B hade till och med gått över till att använda papperskalender, då så många andra på kontoret använde sig av det. Intervjupersonen kunde egentligen inte förklara varför den hade börjat använda papperskalender, men gissade att det antagligen blivit så, för att alla kollegorna använde den.

Båda digital natives anpassade enligt sig själva sitt sätt att interagera och kommunicera beroende på vilken grupp de kommunicerade med. Ingen av dem såg någon tendens till att den andra gruppen anpassade sitt sätt att kommunicera, vare sig de kommunicerade med digital natives eller digital immigrants.



## 4.2 Resultat av intervjuer med digitala immigranter

Intervjuperson A och B är digitala natives. Intervjuperson C och D är digitala immigranter. En digital immigrant hade gemensam mobiltelefon för privat bruk och arbetet. De tre övriga intervjupersonerna hade två separata mobiltelefoner, en för privat bruk och en för arbetet.

### 4.2.1 Användning av digitala verktyg mejl, telefonsamtal, sms, IM

Båda digitala immigranter menade att de använde mejl dagligen både på arbetet och privat. Intervjuperson D använde mejl i situationer då den behövde författa utförliga texter, särskilt om innehållet riktade sig till någon som inte var särskilt kunnig inom juridik. Intervjupersonen ansåg att det var enklare att mejla, då den kunde välja sina ord väl och inte behöva hastiga framgångar.

Enligt båda digitala immigranter hade de dagligen telefonsamtal på arbetet, den ena intervjupersonen var lite osäker på om det faktiskt skedde varje dag. Privat pratade de inte i telefon varje dag, men definitivt flera gånger i veckan. Intervjuperson C beskrev hur telefonsamtalen fått en ändrad betydelse i yrkesrollens vardag:

*”8 timmar om dagen. Och telefonsamtal var ju alltid prioriterade. Då behövde man ju aldrig ringa och fråga någon eller mejla och fråga nån om man fick ringa, om man hade tid att prata. Så gör man ju nu när man ringer: ”hej, har du tid att prata?”. Men förr så var ju telefonsamtalet alltid överordnat. På kafferaster och möten och alltid. Då var de högprioriterade. Då lämnade man mötet om telefonen ringde där ute till exempel. Och man gick ut och svarade. Och man kom för sent till mötena om man suttit i telefon.”*

På arbetet hade telefonsamtalen med tiden i mångt och mycket ersatts av mejl och videomöten, mejl för att meddela något, och Skype för att ha videomöten. Ingen av digitala immigranter hade något emot att använda telefon på jobbet. Båda såg också telefonsamtalet som fördelaktigt redskap vid kommunikation, när det var behov för att resonera eller höra hur personen på andra sidan luren reagerade.

Intervjuperson C använde i stort sett inte sms alls på jobbet. Privat användes det veckovis. På arbetet kunde intervjuperson D skicka sms i samband med situationer där den ansåg det mer praktiskt att personen på andra sidan luren, skulle få informationen skriftligt istället för muntligt. Personen exemplifierade det genom att då den ansåg att personen på andra sidan ändå hade behövt skriva ner innehållet, erbjöd den sig att skicka till exempel kontaktuppgifter eller kortfattad information i ett sms. Privat använde intervjuperson D sms inom familjen.

Privat använde båda digitala immigranter chattfunktionen på Messenger, där den ena intervjupersonen hade en grupp med sina barn och barnbarn, där de delade vardagen med varandra. De ansåg att chattfunktionen privat i stor utsträckning hade ersatt många telefonsamtal. Chattfunktionen på Messenger är i denna studie en form av IM.

Vid frågan om intervjupersonerna använde IM, eller chattfunktionen på Skype på arbetet, behövdes det flertalet omformuleringar på frågan för att få fram vad som åsyftades. Behovet av upprepningen visade tydligt att ingen av intervjupersonerna var några frekventa användare av IM på arbetsplatsen, någon som också bekräftades av dem själva. Båda använde Skype till videomöten, och de var båda medvetna om att det ofta förekom chatt parallellt i videomöten. Ingen av dem använde chattfunktionen på datorn utanför videomöten, då de istället använde mejl. Den ena intervjupersonen nämnde att den ofta försökte gå in till kollegan i det fysiska delade rummet, om den visste att kollegan fanns på kontoret.

Anledningen till att de inte använde chattfunktionen på arbetet förklarade den ena intervjupersonen med att det var ännu ett extra verktyg. Personen såg inte behovet av fler skriftliga digitala verktyg än mejl och sms. Den andra personen förmodade att anledningen var att den inte visste att funktionen fanns eller vad den skulle användas till. Intervjun fick dock intervjupersonen att reflektera över att den kanske skulle prova funktionen någon gång i framtiden.

Verbal kommunikation i det fysiska rummet hade den ena personen dagligen. Den andra personen arbetade delvis hemifrån, och hade därmed inte alltid fysiska möten med sina kollegor. Intervjuperson D upplevde att det fysiska mötet och därmed den verbala kommunikationen i det fysiska rummet, till stor del ersatts av mejl. Tack vare digitala verktyg som mejl, telefoni och videosamtal, kunde förhandlingar genomföras utan ett fysiskt möte, vilket lett till att de numera spenderade mer tid på kontoret. Personen nämnde att det kunde ses som en effektivisering men betonade att man ju inte kände till de långsiktiga effekterna av att minska på mötena i det fysiska delade rummet.

#### **4.2.2 Skillnaden i bruk mellan digitala natives och digitala immigranter**

Både intervjuperson C och D uppgav först att de inte tänkt på att det skulle finnas någon skillnad i hur digitala natives och digitala immigranter använder de olika digitala verktygen. Båda poängterade hur självklart för digitala natives att hantera de olika digitala verktygen, och också att digitala natives ofta gjorde flera saker samtidigt under möten.

Vidare nämnde intervjuperson D att digital natives kunde mejla angående småsaker, till exempel att mejla om något när man visste att den andra personen befann sig på kontoret. Det var intervjupersonen förbluffad över, då den föredrog att istället gå in till kollegans kontor. Den kunde inte se sig själv använda mejl eller sms till en kollega som den visste befann sig på kontoret.

#### 4.2.3 Pappersutskrifter på möten

Intervjuperson C var positiv till då det delades ut pappersutskrifter under möten, då den snabbt kunde skanna igenom innehållet, stryka under och föra anteckningar på pappret. Den berättade att den fortfarande läste mycket utskrivet och jobbade med papper och penna. Personen upplevde att funktionerna för kommentarer och redigering i Microsoft Word inte alltid fungerade som önskvärt. Intervjuperson D var också positiv till pappersutskrifter, och berättade att den gärna kunde skriva ut papper åt kollegor, så att de kunde föra anteckningar, till exempel i samband med powerpointpresentationer. Intervjuperson C beskriver, det båda digitala immigranterna berättade, hur utskriven information ofta i tillägg förmedlas digitalt:

*”Då är det alltid någon som säger, ”kan vi få det på mejlen?” och då får vi ju alltid det. Det är ju ingen som säger nej till det, utan då får vi också. Och då tänker jag, det är bra, så har jag det där.”*

#### 4.2.4 Policy från arbetsgivare

Intervjuperson C kände inte till någon policy för bruk av digitala verktyg, men nämnde en IT-policy, en policy personen inte brydde sig nämnvärt om. Intervjuperson D påpekade att organisationen hade en datapolicy, eller kommunikationspolicy, och att den i mångt och mycket handlade om vilka program som var tillåtna och till vilken utsträckning medarbetare kunde använda verktygen för privat bruk. Intervjuperson D berättade om en tidigare händelse där en kollega fått en tillsägelse i samband med att personen hade laddat ner programvara som inte var tillåten enligt organisationen.

#### 4.2.5 Multitasking och bruk av datorer och telefoner i möten

Båda digitala immigranterna svarade spontant att de inte använde sig av flera digitala verktyg samtidigt. När författarna exemplifierade att till exempel mejla och prata telefon samtidigt sågs som multitasking, så kunde både intervjuperson C och D hålla med om att det var något de gjorde. Intervjuperson C berättade att den kunde mejla på mobiltelefonen under ett fysiskt möte: *”Smyger med det. [...] Det gör vi ofta. Det är ju mycket man inte bryr sig om på möten. Då gör vi sånt under tiden.”* Intervjuperson D upplevde däremot att multitasking var något

som gjorde att den tappade koncentrationen: *”Jag är nog inte så bra på det där, jag har inte lärt mig, tagit till mig det.”*, och spekulerade i att digital natives kanske hade förmågan att ha flera bollar i luften samtidigt.

Med hjälp av lite exempel från författarna kunde båda digital immigrants beskriva att de uppfattade mycket multitasking i möten, i huvudsak från digital natives, men också från somliga digital immigrants som var bekväma med de digitala verktygen. De hade dock olika uppfattning om vad de ansåg om det.

Intervjuperson C beskriver:

*”Om vi har ett Skypemöte till exempel, då kan ju de göra massa med andra saker samtidigt. Om någon säger ”har du sett det?” säger någon. Tjoff säger det, så är det någon, som hittar fram ett dokument samtidigt som vi skypar. [...] Så kommer den personen tillbaka och säger ”men jag har hittat det, så här är det”.”*

*”Synd att jag inte kan det [...] Jag blir imponerad bara.”*

Intervjuperson D beskriver:

*”Jag har nog en fördom där. Några gånger har jag blivit störd av knappandet.”*

*”Jag själv skulle nog uppleva mig distraherad om jag själv skulle sitta med en dator och lyssna samtidigt. Men de verkar inte tycka det är jobbigt, men de stör ju faktiskt andra. Jag kan nog nästan [känna] att de inte är helt närvarande.”*

Intervjuperson D upplevde att kollegor, både digital natives och digital immigrants hade koll på sin mobiltelefon konstant, att den for upp och ner, i tid och otid. Det kunde kännas störande, och intervjupersonen var medveten om situationer där digital natives-kollegor surfade på annat än jobbrelaterade saker under möten. Intervjupersonen poängterade dock att den ju inte kunde veta om personen var frånvarande eller inte, på grund av detta.

Intervjuperson C berättade att det hade diskuterats om att ha förbud av mobiltelefoner på möten och upplevde att anledningen till det var att somliga skulle bli störda om det ringde och personen valde att ta samtalet. Intervjuperson C ansåg att sådana riktlinjer inte fungerade i praxis utan ville själv ta ansvar för sina prioriteringar av till exempel viktiga samtal som väntade.

#### 4.2.6 Exempel på när det brustit i interaktionen

Den ena intervjupersonen nämnde att det tog flera möten innan den hade fått reda på, eller upptäckt, att det fanns en chattfunktion i Skype, då ingen i organisationen hade visat eller berättat att funktionen existerade. På så sätt missade den personen en del kommunikation som skedde i mötet och därmed eventuellt också relevant innehåll.

Den andra intervjupersonen berättade att den noterat att digital natives på arbetsplatsen, kunde sitta med kontorsdörren stängd, vilket var en annorlunda upplevelse för intervjupersonen. En öppen dörr till kontoret uppfattade intervjupersonen som välkomnande, men en stäng dörr var intervjupersonen osäker på vad det kommunicerade.

En av intervjupersonerna berättade en anekdot om när den skulle vara med på videomöte hemifrån och hur misslyckade försök med bruket av headsetet gjorde att kollegorna tröttnade på bakgrundsljuden och intervjupersonen fick avstå från deltagande i mötena:

*”De hörde när [partners namn] bakade bröd i köket, för det förstod jag att ljuden förstärks, så fick jag avsluta mötet för de pallade inte ha mig med, för jag hade så mycket bi-ljud.”*

*”De tyckte de hamnade i en centrifug allihop, när [partners namn] satte på bakmaskinen. Ändå, när den var i ena änden av köket, och jag var i andra änden! Jag hörde inte bakmaskinen. Men alla de ljuden förstärks väl. Men ingen har hjälpt mig med det, sagt att jag behöver en sån hörlur, och ingen har kopplat in den åt mig när jag beställde den.”*

#### 4.2.7 Arbetsgivarens roll i tillhandahållandet av digitala verktyg

Båda digitala immigranter efterfrågade mer utbildning och support i samband med implementering och bruket av de digitala verktygen. De ansåg att de formella utbildningarna hade varit få, och manualer och eventuell formell support var bristfällig.

Det efterfrågades bättre introduktion av verktygen, en så enkel sak som att informera om nya verktygs existens. Den ena intervjupersonen berättade att det tog flera år innan den började använda Skype eftersom den inte visste att det fanns. Och än längre tid tog det att förstå hur den skulle få det installerat på datorn.

Den andra intervjupersonen lyfte ett exempel där den inte hade kunnat använda sig av lokaltrafikens reseapp, en app alla anställda inom organisationen skulle använda vid tjänsteresor. Med hjälp av digital natives-kollegor, visade det sig bero på att den senaste

programvaran inte var installerad på telefonen, något personen själv inte visste att den skulle felsöka efter.

Intervjuperson C efterfrågade en mer individuellt anpassad IT-support, som medarbetare kunde vända sig till istället för att belasta kollegor. Personen uppfattade stora barriärer för att nå IT-avdelningen, då i stort sett all kommunikation med dem skulle ske digitalt, istället för möjligheten till support i det fysiska delade rummet.

#### **4.2.8 Fördelar med att ha den andra gruppen på arbetsplatsen**

Spontant svarade intervjuperson C att det inte fanns några fördelar med att ha den motsatta gruppen på arbetsplatsen. Anledningen till det svaret, var i huvudsak stressfaktorn personen kände över att behöva belasta dem med frågor kring bruket av de digitala verktygen. Personen upplevde att det kunde uppstå irritation över att intervjupersonen ställde frågor i samband med bruket av digitala verktyg, frågor som intervjupersonen ansåg att andra kollegor ansåg självklara. Efter att frågat sina kollegor ett visst antal gånger, ville intervjupersonen inte plåga dem mer, slutade att använda den funktionen, och fokuserade på saker den var bra på istället.

Intervjuperson C sade att den lärt sig av digital natives att våga försöka använda de digitala verktygen, att våga klicka på olika ikoner och inte vara rädd för att till exempel datorn skulle krascha. Personen ansåg att den försökte mer nu, än tidigare, och att det till stor del var tack vare digitala natives på arbetsplatsen. Personen var också tacksam för den direkta hjälp den fått av sina kollegor att installera till exempel en del hårdvara kopplat till datorn.

Intervjuperson D var positiv till digital natives närvaro och möjligheten att de kunde hjälpa till med tips och lösningar i samband med digitala verktyg. Personen var positiv till att det inte hade behövts några formella utbildningar, utan att den hade klarat av att lära sig löpande i samband med bruk av funktionerna, och stödet av digital natives.

#### **4.2.9 Anpassning av interaktionen med den andra gruppen**

Både digital immigrants påstod att de inte anpassade sitt val av interaktionsverktyg beroende på om de skulle kommunicera med digital natives eller digital immigrants. De sade sig använda sina *“etablerade kommunikationsvägar”* oberoende av om kollegan var digital natives eller digital immigrants. De använde *“...det jag kan”* eller de kommunikationsvägar som *“passar för stunden”*.

## 5. Analys och diskussion

Det framstod tydligt i intervjuerna att temat som denna studie tar upp var något som digital natives reflekterat mer över, än vad deras kollegor som var digital immigrants hade gjort. Reflektionerna framkom på olika sätt. Hos digital natives fick författarna i båda intervjuerna engagerade svar, med många exempel men även reflektioner utöver intervjuguiden. Hos digital immigrants gick intervjuerna lite fortare. Ofta behövde författarna ställa frågorna flera gånger och omformulera dem, för att få fram det budskap som efterfrågades i frågan. Digital immigrants fick ofta fundera längre för att hitta svar, och stundtals bekräftade de själva att de inte hade reflekterat över specifika situationer, innan författarna lyfte ämnet. Digital natives berättade redan vid första kontakten att de reflekterat mycket över temat, och att de diskuterat det internt med varandra på arbetsplatsen.

Datan i denna studie är inhämtat från en facklig organisation, men teorierna bygger på vetenskapliga studier utförda i många olika sociala situationer. Att personer uppfattar skillnader i beteende mellan generationer är inget unikt varken för undersökningsenheten eller för tidsperioden vi befinner oss i. Att känna igen sig i historier både från intervjuerna och från teorierna, tror författarna att många kan göra, antingen från yrkessituationer eller från privatlivet. Vi hoppas och tror därmed att diskussionerna och analysen nedanför kan leda till eftertanke och vidare reflektioner även för dem utanför undersökningsenheten.

### 5.1 Olikheter i samband med den skriftliga interaktionen

#### 5.1.1 Alla förhåller sig till telefon och mejl, men på olika sätt

I alla intervjuerna var det många diskussioner om i vilka sammanhang de olika personerna valde att använda de olika verktygen för interaktion. Det framgick tydligt att digital natives ofta föredrog interaktion i form av skrift, än att prata telefon. De föredrog mejl, IM och sms framför situationer där telefonen hade kunnat vara ett primärt alternativ för en digital immigrant. Detta är i linje med teorierna i avsnitt 2.3 som beskriver hur digital natives, anser den skriftliga interaktionen mer effektiv än ett telefonsamtal eller ett möte i det fysiskt delade rummet (Turkle, 2017; Colbert, Yee och George, 2016). Digital natives i studien framhävde att de pratade mer i telefon efter att de börjat arbeta, och att de ansåg att det var relativt mycket telefonsamtal i yrkesrollen de hade nu. Digital immigrants å andra sidan, som historiskt upplevt en vardag med i stort sett åtta timmar telefonsamtal om dagen, ansåg att det var väldigt lite telefonsamtal på arbetstid, och att en stor del av telefonsamtalen hade ersatts av mejl och videomöten.

Det som hände i den studerade organisationen var att digital natives i vissa situationer anpassade sig till digital immigrants och därmed pratade mer i telefon än vad de kanske annars hade gjort. I takt med det ökade bruket, framkom fördelarna med telefonsamtal framför andra skriftliga kanaler. Leder detta till att de digital natives i sin tur vidareför bruket av telefoner när yngre personer antrår arbetsmarknaden? Kommer medarbetarna därmed hålla fast vid det traditionella sättet att kommunicera verbalt? Eller i alla fall hålla fast vid det längre än i de organisationer som i huvudsak endast består av digital natives?

Från digital natives sida, och till viss del från digital immigrants, uppstod reflektioner om hur olika personer, eller den motsatta gruppen använde mejl. Det var många olikheter, som presenterat i kapitel 4. Några tyckte att det mejlades istället för att skicka IM, andra tyckte att det mejlades istället för att ringa, och ytterligare någon tyckte att det mejlades istället för att ses i det fysiskt delade rummet. Alla mejlade, men många hade också föredragit andra interaktionskanaler framför mejl.

Precis som nämndes i kapitel 2, hade stor del av den verbala interaktionen på undersökningsenheten ersatts av skriftlig interaktion. Ett verktyg som de flesta verkade förhålla sig till var mejlen. Men det framstod också att de förhöll sig olika till det. I nästa avsnitt ska vi se på ett exempel om skriftspråket.

### **5.1.2 Språkbruk i den skriftliga interaktionen**

Utan att det direkt frågades i intervjuerna angående språkbruket i den skriftliga interaktionen, tog båda digital natives upp det. De upplevde att digital immigrants skriftliga språk skiljde sig från deras eget både i sms och i mejl. Eftersom båda digital natives ansåg att digital immigrants inte använde IM hade de inte någon reflektion kring språket i den kanalen. Författarna uppfattade det som att digital natives ansåg att digital immigrants förhöll sig mer formellt i den skriftliga kommunikationen än vad de själva gjorde. Det gällde både bruket av utropstecken och smileys, men även hälsningsfraser och avslutningsfraser. Som författarna tolkade digital natives i studien, tyckte de att de själva hade ett mer levande och glatt skrivspråk, medan de emellanåt uppfattade digital immigrants skrivspråk som ”stelt” och ”formellt”.

Att skriftlig kommunikation skulle resultera i fler överord och proklamerad närhet, än kommunikation i det fysiskt delade rummet (Gillberg, 2014), stämmer nog bättre in på digital natives än på digital immigrants i studien. Att det stämmer bättre in på digital natives är naturligt, då de som ”infödda” är mer till fullo integrerade i det digitala samhället.



Den skriftliga interaktionen, på det sätt som den tillämpas i Gillbergs (2014) studier, är ju interaktionen som ersatt den verbala. I de tillfällen där skriften i modern tid ersatt den verbala interaktionen, kan det vara så att skriftspråket blir mer informellt och levande, på så sätt som vi är vana vid det verbala talspråket. Pondera att digital immigrants, ser den skriftliga interaktionen som mer formell, då skulle det eventuellt innebära att digital immigrants saknar det skriftspråk som Gillberg (2014), men även digital natives beskriver. Enligt digital natives upplevde de att digital immigrants inte alltid uttryckte sig lika informellt och som digital natives själva var vana vid. Digital immigrants har som vuxna kommit in i det digitala samhället, och de har alltså med sig de traditioner och sätt att kommunicera som användes innan de digitala verktygen överförde det verbala talspråket till de skriftliga interaktionskanalerna. På så sätt uppstår uppenbarligen en olikhet vid bruket av skriftspråket i de olika sammanhangen. Bemärk att detta inte var en skillnad i bruket av verktygen, utan bruket av skriftspråket i verktygen.

Då det inte ställdes en specifik fråga kring huruvida intervjupersonerna hade reflekterat över språket i de olika verktygen, finns det ingen data på vad digital immigrants i studien tänkte angående saken.

### **5.1.3 Att göra på sitt sätt**

Ovan var ett exempel där en digital natives ändrar och anpassar sin interaktion till den andra gruppens beteende. Men vi fick också många historier berättade för oss om olikheterna, utan att det egentligen berättades några konsekvenser. Digital immigrants skrev till exempel hela meddelandet i ämnesraden, något de tyckte var mycket praktiskt. Digital natives stängde dörren när de arbetade, kanske för att inte bli störda. Digital natives skickade IM med ibland bristfälligt respons på andra sidan. Många fortsatte på sitt sätt, det sätt de tyckte var bäst. En digital native poängterade till och med att den försökte tipsa sina kollegor om andra sätt att lösa uppgiften, men uppfattade att tipsen inte alltid togs emot på önskat sätt. Men vad blir konsekvenserna av detta? Kanske är det inte värre än att människor ser olika ut, pratar olika dialekt, gillar olika kläder och har olika intressen på sin fritid? Å ena sidan efterfrågar de flesta organisationerna mångfald, å andra sidan efterfrågar vi en gemensam företagskultur. Att hitta rätt balans är en ständigt återkommande faktor.

Tillbaka till situationen i kapitel 4.1 där en digital native berättade om när den skulle stämma träff för promenad efter lunchen med sin digital immigrants-kollega. Det intressanta här var att den intervjuade digital natives tyckte att den tydligt kommunicerade att de skulle höras av via

sms, medan kollegan som var en digital immigrant var övertygad om att de kommit överens om att de skulle höras av via telefonsamtal. Författarna vet naturligtvis inte vilka ord som utväxlades, men det intressanta är att båda personerna hörde den kommunikationskanal de själva ansåg som den mest självklara i situationen. Ett tydligt exempel där båda gjorde på sitt eget sätt.

## **5.2 Multitasking – att göra flera saker samtidigt i det fysiskt delade rummet**

I den här studien framkom det intressanta exempel kring multitasking, när det skedde i möten i det fysiskt delade rummet och möten över video. Situationer där en person ensam satt framför datorn och utförde flera uppgifter eller interagerade i flera kanaler samtidigt, ledde inte till några spännande konsekvenser. Däremot, när medarbetare i organisationen utförde uppgifter samtidigt som det fördes samtal i det fysiskt delade rummet, uppkom känslor och åsikter.

### **5.2.1 Digital natives som multitaskers – inte bara fördelar**

Digital natives är på grund av sin uppväxt med den nästan ständiga närvaron av digitala verktyg vana vid multitasking (Delbourg-Delphis (2015); Hartman och McCambridge (2011); Prensky (2001); Tapscott (1988)). Att digital natives skulle multitaska under just möten, var något alla intervjupersonerna enades kring. Huruvida multitaskingen hos undersökningsenheten uppfattades som tekniskt sofistikerad eller inte kan diskuteras. Båda digital natives berättade att de gärna kollade av telefonen flera gånger under möten. De nämnde bland annat fördelarna med att kunna ta fram dokument eller annan information under möten.

Multitasking snarare framkallar mer multitasking, än att det skulle leda till högre effektivitet (Turkle, 2017). Det exemplifierades tydligt i en av de intervjuade digital natives berättelse i avsnitt 4.1 om att den multitaskade konstant, både privat och i arbetslivet, trots att den var medveten om att multitasking inte alltid var det mest effektiva. Digital natives i studien tog också upp att de trodde det skulle vara stressframkallande, om alla kollegorna använde sig fullt ut av alla de digitala verktygen som fanns tillgängliga. Det intressanta här är alltså att inte bara digital immigrants hade invändningar mot multitaskingen, utan det förekom även reflektioner från de intervjuade digital natives att de såg baksidorna av sitt eget agerande. Precis som Turkle (2017) diskuterade i avsnitt 2.3, kan det vara att digital natives går miste om det empati- och gemenskapsbyggande som samtal utan närvaron av mobiltelefoner, faktiskt utgör. Mobiltelefonens närvaro, och behovet av snabb respons (Delbourg-Delphis (2015); Oblinger, Oblinger Och Lippincott (2005); Turkle (2017)) som den snabba kollen av mobiltelefonen innebär, skapar en mental distans mellan kollegorna – något som bekräftades av

intervjupersonerna att digital immigrants i organisationen upplevde, till exempel då digital natives använde sig av sin mobiltelefon för att multitaska.

### **5.2.2 Digital natives multitaskar mindre än vad de själva hade föredragit**

Det framkom i kapitel 4 att det fanns många åsikter i organisationen kring telefonfria möten, vilket är ett exempel på ”mindful usage” (Colbert, Yee och George (2016); Turkle (2017). Telefonfria möten, var något digital natives i den här studien reagerade på som konstigt, då de ansåg att man snarare borde ändra sättet man betraktade bruket av digitala verktyg på.

Digital natives kände sig bevakade och upplevde att de enligt digital immigrants var till besvär då de multitaskade, i möten i det fysiskt delade rummet. De kände ett behov av att förklara sitt agerande varje gång de förhöll sig till ett digitalt verktyg samtidigt som de kommunicerade i det fysiska rummet. I tillägg reducerade de sin multitasking på grund av att de kände sig obekväma då de uppfattade att kollegor kunde störas av det. En tydlig konsekvens här av de olika förhållningssätten är uppenbarligen att digital natives anpassar sig efter digital immigrants. Som nämndes i stycket ovan, är digital natives själva medvetna om en del av multitaskingens baksidor, men det är inte de baksidorna som gör att de reducerar sin multitasking. Det framstår som att det snarare är uppfattningen om kollegornas önskan som är anledningen, till minskningen av digital natives multitasking.

### **5.3 Digital fluency, att använda de digitala verktygen effektivt**

Att då man på arbetsplatserna endast utnyttjar en bråkdel av teknologiernas potentiella kapacitet, är det av stor vikt att man i framtiden forskar på hur man bäst ska utforma lösningar, för att få ut maximal nytta av ”digital fluency” hos de anställda (Colbert, Yee och George, 2016).

Att digital immigrants, både enligt sig själva, och de intervjuade digital natives, använder några av de digitala verktygen i begränsad omfattning borde vara ett exempel på hur teknologins fulla kapacitet inte utnyttjas. Digital natives reflektion om att den kunde avstå interaktion med nationella kollegor och digital immigrants berättelse om de misslyckade försöken till att använda headsetet hemifrån, är exempel där interaktion till och med uteblivit på grund av att tekniken inte utnyttjats till fullo.

#### **5.3.1 Att använda IM hemma, men inte på jobbet**

Som nämndes i kapitel 4 blev det vid några tillfällen nödvändigt att omformulera frågorna för att de intervjuade digital immigrants skulle förstå innebörden av frågan. I vissa situationer var

det säkert så att författarna, i egenskap av att tillhöra gruppen digital natives, förutsatte ett visst språk. Men angående till exempel chattfunktionen, eller IM-funktionen på Skype tog det ett par frågor innan författarna och digital immigranten förstod varandra, vilket verktyg och vilken funktion, författarna faktiskt önskade diskutera. Det framgick tydligt, dels mellan raderna, dels från digital natives skildringar, samt dels från digital immigrants egna historier att de intervjuade digital immigrants i stort sett inte använde chattfunktionen.

Men båda digital immigrants använde dagligen Messenger privat med vänner och framför allt familj. Messenger är chattfunktionen, med andra ord, IM-funktionen hos Facebook. Antingen kan man ha en app i sin telefon/läsplatta, chatta på Facebooks hemsida, eller använda Messengers egen hemsida på Internet. I tillägg till IM, kan användarna via Messenger också ha både ljud – och videosamtal. I stort sett finns alla funktionerna som Messenger har, i den lösningen hos Skype som undersökningsenheten har. Vad är anledningen till att de ser funktionens fördelar privat, men inte i jobbsammanhang? Digital immigrants i studien nämnde dels att de inte kände till de kommunikationskanaler som de inte använde, men de uppgav också att de inte hade behov för ytterligare kanaler. Om de digital immigrants, i undersökningsenheten, som är bekanta med Messengers funktioner, introduceras för Skype i samband med jämförelser till Messenger, kanske funktionerna och funktionernas syften kan framkomma.

### **5.3.2 Interagerar de mindre, de som inte använder IM?**

Digital natives i studien kunde känna att det var positivt att arbeta med digital immigrants, då de inte använde sig av alla de olika digitala verktygen och kommunikationskanalerna, som till exempel IM och mejl. Enligt digital natives i studien hade det kunnat leda till en ökad stress, till exempel om de ständigt hade fått IM som poppade upp då de försökte arbeta. Det går i linje med det som beskrevs i avsnitt 2.3, att de som mejlade i högre grad än andra, upplevde en högre arbetsbelastning och ökad stress, om de ständigt förväntades besvara och hålla koll på mejlen (Gregg (2011); Colbert, Yee och George (2016)).

För att återgå till frågeställningen, skulle konsekvensen av digital immigrants närvaro på digital natives arbetsplats vara, att de kan bidra med att reducera stressen, på grund av digital immigrants begränsade bruk av några av de digitala verktygen? Om fler av digital native-personens kollegor hade skickat till exempel större mängder IM, borde det innebära färre mejl, telefonsamtal eller avbrott i det fysiskt delade rummet. Inga av teorierna som beskrivs i kapitel 2 nämner något om att den ena gruppen skulle interagera mer eller mindre än den andra, inte

heller att människor i samhället generellt interagerar mer eller mindre nu, jämfört med tidigare. Teorierna i kapitel 2 nämner däremot att den skriftliga interaktionen *ersätter* den verbala. De personer som inte anammat den trenden, de interagerar nog lika mycket som tidigare, men att de fortfarande gör det verbalt istället för skriftligt.

### 5.3.3 De anställdas roll i digital fluency

Utifrån det som nämns i empirin, så skulle man kunna påstå att de intervjuade digital natives besatt en högre grad av ”digital fluency”, än sina digital immigrants-kollegor. ”Digital fluency” beskrevs i kap 2.3 som att nå det resultatet man önskar, med hjälp av teknologin. De som nått en högre nivå av ”digital fluency” klarar av att skapa idéer, manipulera information och använda sig av teknologin, för att nå strategiskt uppsatta mål (Colbert, Yee och George, 2016).

Vi uppfattade de intervjuade digital natives som att de upplevde ett visst mått av frustration då digital immigrants-kollegor skulle vara den ansvariga personen med tekniken och datorn under videomöten med huvudkontoret. För att återkoppla till det teoretiska begreppet ”digital fluency” – dessa videomöten skulle kunna vara ett exempel där digital natives, på grund av sina färdigheter inom ”digital fluency”, använde sig av tekniken mer djupgående för att tekniken skulle bidra i så hög mån som möjligt till kvaliteten på möten. Vid bristfälliga färdigheter inom ”digital fluency” skulle det i samband med möten kunna vara så att tekniken stjälpmer mer än vad den hjälper.

Då digital natives är uppvuxna med att använda sig av teknologi i hög grad i sin vardag, kan det ses som naturligt att de förväntar sig att få använda teknologin i samma utsträckning på sin arbetsplats. Båda digital natives i studien betonade att de ansåg att arbetsgivare och medarbetare på arbetsplatsen inte nyttjade den tillgängliga teknologin i önskvärd grad. De gav exempel på att arbetsplatsen använde Outlook, men långt ifrån alla funktionerna. Kalenderfunktionen nämnde alla de intervjuade personerna, och lyfte att det var ett smidigt verktyg. Däremot fanns det enligt de intervjuade digital natives begränsningar av bruket, till exempel kunde kollegor mejla för att fråga om de kunde boka ett möte, istället för att använda funktionen i Outlook och boka ett möte direkt i kalendern. En av digital immigrantsen berättade att det varit uppe som förslag på kontoret att alla medarbetare skulle sätta upp papperskalendrar på sina dörrar. I tillägg ska vi komma ihåg den intervjuade digital natives som berättade om att den gått ifrån den digitala kalenderfunktionen och istället börjat använda papperskalender.

Ur författarnas synvinkel, som själva är digital natives, är det ett intressant fenomen att delar av undersökningsenheten verkar visa en sådan skepsis mot kalenderfunktionen i Outlook.

Bruket av den funktionen uppfattas som ett tydligt exempel av ”digital fluency”. Om en kollega sitter med överblicken av alla kommande mötesdeltagares kalendrar, kan den på ett effektivt sätt föreslå den mest lämpliga tidpunkten för ett möte. Att få genomfört ett möte under en viss tid, kan ses som ett exempel i miniatyr på att skapa idéer och använda information, för att nå strategiskt uppsatta mål.

Ett annat exempel på ”digital fluency” skulle kunna vara att digital immigrants, oftare än digital natives, väljer att skriva ut en papperskopia och gör ändringar på den istället för direkt i det digitala dokumentet (Prensky, 2001). I denna studie var det tydligt att digital immigrants var positiva till utskrifter, medan digital natives visade större skepsis till det. En intervjuperson poängterade att den inte ansåg att redigeringsfunktionerna på datorn fungerade som önskvärt och en annan poängterade att kvaliteten på skärmarna var bristfällig, i samband med att läsning av digitala dokument. Om teknikens funktioner i samhället inte är fullt så utvecklade som vi önskar, eller om det är arbetsgivarens roll att tillhandahålla och utbilda, går att diskutera. Det enklaste svaret att det är en kombination.

#### **5.3.4 Arbetsgivarens roll i samband med digital fluency**

Som nämndes tidigare i kapitel 5.3.3 kan det vara så att digital natives, som är uppvuxna med digitala verktyg i sin vardag, har förväntningar på att verktygens fördelar ska kunna användas även i deras yrkesliv. Alla intervjuade nämnde brister i vilka verktyg som arbetsgivaren tillhandahöll, men de fokuserade på olika aspekter. Medan digital immigrants fokuserade på att det saknades utbildning och individuell support, fokuserade digital natives på saker som bristande teknisk stabilitet i Skype, dålig internetuppkoppling och äldre modeller av telefoner som inte stödde den senaste versionen av programvaran.

I de här fallen såg de intervjuade digital natives det som en barriär att de inte fick de verktygen de förväntade sig. Det resulterade i att de fick hitta arbetsmetoder, utan de tekniska verktygen, arbetsmetoder som de egentligen ansåg mindre effektiva att jobba efter.

Frustrationen eller den begränsade kunskapen om verktygen gjorde att interaktion ibland uteblev. Ett första exempel på utebliven interaktion var digital natives exempel om att avstå interaktion nationellt eftersom kollegor inte förhöll sig till IM. Ett andra exempel var den ena digital immigrants berättelse om att den inte kunde använda headset och därmed fick avsluta sin deltagelse i mötet.

## 5.4 Anpassning till den andra gruppen

Hartman och McCambridge (2011) lyfte i kapitel 2 att effektivitet i kommunikation är av största vikt för organisationers framgång. Att digital natives anpassar sättet att interagera med sina digital immigrants-kollegor, medan digital immigrants-kollegorna inte ansåg att de anpassade sättet de interagerade med sina digital natives-kollegor, kan antyda att det finns en barriär i hur effektivt de två grupperna kommunicerar med varandra på arbetsplatsen. Ska man gå på vad Hartman och McCambridge (2011) säger, så kan det vara ett exempel på att kommunikationen inte är såpass effektiv som den potentiellt skulle kunna vara. Om kommunikationen mellan grupperna inte sker på bästa möjliga sätt, så skulle det i förlängningen eventuellt kunna vara något som gör att organisationen inte når den framgång de önskar. Intressant här är att de intervjuade digital natives ansåg att de anpassade sitt sätt till sina digital immigrants-kollegor, men Hartman och McCambridge (2011) menade på att digital natives skulle ha bristfälliga kommunikationskunskaper. Är det så att digital natives helt enkelt överskattar sin förmåga att anpassa interaktionen, eller är de faktiskt så effektiva i sin kommunikation som de själva tror?

En snabb analys av intervjupersonernas svar angående anpassning, skulle kunna vara att digital natives anpassar sitt interaktionssätt till den andra gruppen, medan digital immigrants inte gör det. Digital natives var väl medvetna om vilka digitala verktyg de föredrog att använda i olika givna situationer, beroende på syftet med interaktionen och vem mottagaren var. Digital immigrants däremot svarade att de använde ”...*etablerade kommunikationsvägar*” och att de använde det kommunikationssätt ”...*som passade för stunden*”. I tillägg nämndes av digital immigrants att de använde de verktyg de kände till och behärskade.

När författarna skriver att digital natives anpassar sig till digital immigrants är det viktigt att poängtera att det gäller i samband med val av digitala verktyg för interaktionen. Social kompetens generellt, och därmed interaktion, innefattar att individer anpassar sitt beteende efter olika givna situationer. I den här studien är författarna fel personer att döma huruvida yngre eller äldre personer kan anpassa sitt beteende i olika sociala situationer. Men vad författarna kan säga, är att efter denna studie ser de tendenser från undersökningsenheten att digital natives anpassar sin interaktionskanal efter digital immigrants, när det kommer till digitala verktyg. Anledningen till det, är förmodligen att digital natives känner till fler verktyg och därmed har möjlighet att variera sig mer. Den ibland begränsade kunskapen hos digital immigrants inom vissa verktyg, gör att syftet blir svårt att förstå och därmed även

användningsområdet. Då kunskap saknas, eller förståelse för syftet, är det naturligt att en person väljer att inte använda det verktyget. Det blir då även naturligt att de som har bredare kunskap inom just digitala interaktionsverktyg, får bli de som får anpassa sig till enskilda individer.

Den enklaste och mest rättvisa förklaringen till att digitala immigranter i organisationen inte anpassar sitt bruk av digitala verktyg till digitala natives, är troligtvis att de inte vet att de finns men framför allt att de inte blivit övertygade om dess syfte.



## 6. Slutsatser och rekommendation till vidare forskning

Digital natives reflekterade mer över, dels olikheterna mellan digital natives och digital immigrants vanor och bruk relaterade till digitala verktygen, men också i stort mer över de digitala verktygens roll i arbetslivet, än vad digital immigrants i studien gjorde. Det är intressant huruvida de olika grupperna anpassar sig till varandra, och det är intressant med tanke på vilka kriterier som tas i beaktning när digital natives väljer sina arbetsgivare. Nedan beskrivs de konsekvenser som identifierades till följd av de olika gruppernas förhållningsätt till de digitala verktyg arbetsgivaren tillhandahåller dem.

**Digital natives anpassar sitt val av digitala verktyg:** Digital natives beskriver att de anpassar sitt val av digitala verktyg efter digital immigrants på arbetsplatsen. De tar till verktyg de normalt inte hade använt i sammanhanget, eftersom digital immigrants inte alltid förhåller sig till det verktyg digital natives anser hade varit mest effektivt i sammanhanget.

**Digital natives reducerar sin multitasking:** Digital natives beskriver att de aktivt avstår från kontinuerlig koll av mobilen när digital immigrants är närvarande, alternativt försäkras omgivningen om att de jobbar när de kollar på telefonen eller datorn samtidigt som de interagerar verbalt i det fysiskt delade rummet.

**Interaktion uteblir då teknikens kapacitet inte utnyttjas till fullo:** Digital natives exempel om att de hade kontaktat kollegor mer nationellt, om de hade använt IM, ansåg vi intressant. Likaså berättelsen från digital immigrants som fick avbryta sina videomöten, då headsetets funktion inte kom till sin fulla användning.

**Begränsat bruk av de digitala verktyg som arbetsgivaren tillhandahåller:** Det nämns i denna studie att digital immigrants kan avstå från att använda verktygen för att de inte vet om att de finns, hur de ska användas eller dess syfte i olika sammanhang.

### Rekommendationer till vidare forskning

För vidare forskning hade det varit intressant hur dessa olikheter som i huvudsak nämns i kapitel 2, men också de slutsatser som dragits, hur de påverkar medarbetares val av arbetsgivare och arbetsplats. I en studie utifrån arbetsgivarens vinkel hade det varit intressant att studera huruvida arbetsgivare reflekterar över det här temat, angående existerande interaktion. Det hade också varit intressant att studera hur arbetsgivare arbetar med temat i samband med rekrytering av den ännu yngre generationen digital natives, individer med ännu starkare anknytning till de digitala verktygen.

## 7. Litteraturförteckning

- Bryman, Alan. 2011. *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2 uppl. Malmö: Liber
- Bryman, Alan och Bell, Emma. 2013. *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. 2 uppl. Stockholm: Liber
- Colbert, Amy, Yee, Nick och George, Gerard. 2016. The digital workforce and the workplace of the future, *Academy of Management Journal*, 59(3), s. 731-739
- Delbourg-Delphis, Marylene, 2015. Will You Attract the Leaders of the Future with Moth-eaten Practices? That's Risky Business!, *Workforce Solutions Review Online*, 15(7), s. 27-29
- Gillberg, Nanna. 2014. *Uppmärksamhetssamhället*. 1 uppl. Lund: Studentlitteratur AB
- Google Scholar, 2017. "Marc Prensky, Digital Natives, Digital Immigrants, Part 1"  
[https://scholar.google.se/scholar?q=marc+prensky+digital+natives%2C+digital+immigrants+part+1&btnG=&hl=sv&as\\_sdt=0%2C5](https://scholar.google.se/scholar?q=marc+prensky+digital+natives%2C+digital+immigrants+part+1&btnG=&hl=sv&as_sdt=0%2C5) (Hämtad, 2017-05-22)
- Gregg, Melissa. 2011. *Work's Intimacy*. 1 uppl. Cambridge: Polity Press
- gu.se. 2002. *Forskningsetiska principer*. Göteborgs Universitet  
[http://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494\\_forskningsetiska\\_principer\\_2002.pdf](http://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494_forskningsetiska_principer_2002.pdf) (Hämtad, 2017-05-01)
- Hartman, Jackie L. och McCambridge, Jim, 2011. Optimizing Millennial's Communication Styles, *Business Communication Quarterly*, 74(1), s. 22-44
- Martinez, Sylvia, 2011. Is the Digital Native a Myth?, Yes, *Learning & Leading with Technology*, 39(3), s. 6-7
- Oblinger, Diana, Oblinger, James L., Lippincott, Joan K., 2005. *Educating the Net Generation*. Brockport Bookshelf
- Prensky, Marc, 2001. Digital Natives, Digital Immigrants Part 1, *On the Horizon*, 9(5), s. 1-6
- Prensky, Marc, 2011. Is the Digital Native a Myth?, No, *Learning & Leading with Technology*, 39(3), s. 6-6
- Strauss, William, Howe, Neil, 2000. *Millennials Rising: The Next Generations*, Vintage Books

Tapscott, Don. 1998. *Growing up digital: the rise of the Net generation*, London: McGraw-Hill

Turkle, Sherry. 2017. *Tillbaka till samtalet: samtalets kraft i en digital tid*, Bokförlaget Daidalos

Vodanovich, Shahper, Myers, Michael, Sundaram, David, 2010. Research commentary – digital natives and ubiquitous information systems, *Information Systems Research* 21(4), s. 711–723