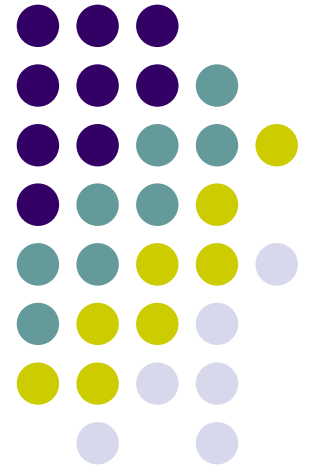
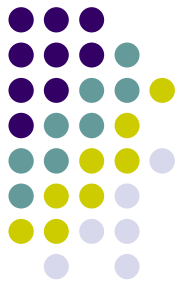


Virtuelle samarbeidsformer – IKT som støtte for geografisk spredt samarbeid

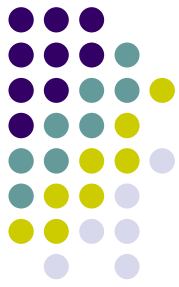
Sjur Larsen
Studio Apertura
NTNU Samfunnsforskning AS





- "Virtuell" – en definisjon
- Veksten i virtuelle samarbeidsformer – hvorfor?
- IKT som støtte for geografisk spredt samarbeid: nyere utviklingstrekk
- Funn fra doktorgradsprosjekt om internasjonalt distribuerte prosjekter
- Hvordan håndtere utfordringer i virtuelt samarbeid

Virtuelle samarbeidsformer: en definisjon



”Virtuell”

- ”Ikke virkelig” men ”som ser ut til å eksistere”, noe som ”synes å være virkelig for sansene” men som faktisk ikke er det.
- ”Ikke det faktisk det samme” men ”i praksis”, eller ”nesten som”
- Virtuell som i ”virtuell virkelighet” (virtual reality).

Virtuelle samarbeidsformer: en definisjon



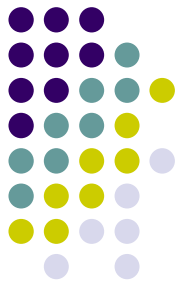
De som samarbeider er geografisk spredt, det meste av kommunikasjonen dem imellom foregår ved hjelp av ulike typer IKT, og/eller de tilhører ulike organisasjoner.

Virtuelle samarbeidsformer – blir stadig mer vanlig



- Globalisering
- Utvikling innen IKT
- Økende kompleksitet i oppgaver som må løses av flere personer
- Økende kompleksitet i varer og tjenester
- Oppkjøp og sammenslåinger
- Omorganiseringer
- Økt bruk av hjemmekontor

IKT som støtte for geografisk spredt samarbeid: nyere utviklingstrekk



“After years of hype, collaboration tools may finally be approaching that elusive goal of enabling employees, vendors, and customers to work with one another when they’re in different locations as smoothly as they can in face-to-face meetings.”

- Computerworld Executive Bulletin

IKT som støtte for geografisk spredt samarbeid: nyere utviklingstrekk



- Teknologier som kan støtte informasjonsrik og synkron (sanntids) kommunikasjon mellom personer som samarbeider over avstand.
- Økt båndbredde på internett
- Trådløs teknologi
- Utbyggingen av UMTS-nett
- Teknologisk konvergens

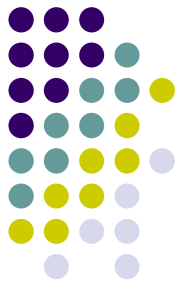
Teknologi er ikke nok!



"The soft stuff is the hard stuff."

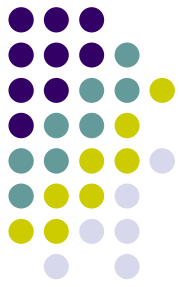
- David Coleman, *Collaborative Strategies*

Doktorgradsprosjekt om internasjonalt distribuerte prosjekter



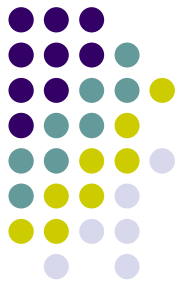
- Utfordringer ved IKT-støttet kommunikasjon og samarbeid over avstand
- Det at man kan sende av gårde meldinger elektronisk med så stor hurtighet, kan føre til at man ikke tar seg nok tid til å tenke gjennom budskap man sender til andre.

Utfordringer ved IKT-støttet kommunikasjon og samarbeid over avstand



- Som mottaker blir man lett overveldet av informasjonsmengder, fordi det er så lett å sende fra seg elektroniske meldinger, for eksempel via epost.
- Mye av kommunikasjonen mellom teammedlemmer som befinner seg på ulike steder i verden er asynkron (ikke samtidig). Tilbakemeldinger og kommunikasjon kan da bli forsinket, noe som for eksempel kan føre til misforståelser

Utfordringer ved IKT-støttet kommunikasjon og samarbeid over avstand



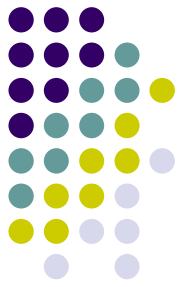
Det er vanskelig å overføre fullstendige budskap ved hjelp av de elektroniske kommunikasjonsverktøyene som slike team bruker. Mange av disse kommunikasjonsteknologiene mangler ”informasjonrikhet.”

Utfordringer ved IKT-støttet kommunikasjon og samarbeid over avstand



- "Flaming"
- *"Man ser eksempler på begrensningene ved epostkommunikasjon i distribuerte team. Det man ser er at muntlige uttrykk som er "innrammet" i kroppsspråk kan være helt akseptable, men når man får de samme uttrykkene i et skrevet format, kan de ofte føre til aggressive reaksjoner fra personene som leser dem. Vi har sett eksempler på korrespondanse via epost som ikke ville ha skjedd hvis man hadde vært lokalisert i nærheten av hverandre."*

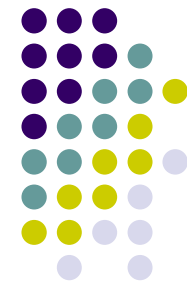
Teknologibruk



Hvordan teknologier brukes som støtte for kommunikasjon er vel så viktig som egenskaper ved teknologiene.

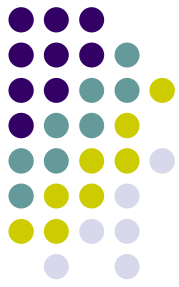
Ledelse

– svært viktig i virtuelle team



Han har fungert som en oversetter mellom Norge og Frankrike, og har gjort det med stor ro og tålmodighet. Han blir ikke irritert av forskjellene. Med N [teamlederen] tror jeg at vi har lyktes med å finne en middelvei mellom den franske og den norske måten å jobbe på. Takket være hans rolle har folk både innenfor og utenfor teamet fått et mer kollektivt syn, det har blitt mer lagånd på teamet. Folk er mindre aggressive på grunn av frustrasjon og irritasjon enn før. Og nordmennene har blitt mer tydelige, de gjør klarere beslutninger, og hevder seg selv klarere...nordmennene på teamet er klarere på hva de vil, de tenker mer selv, og lar seg styre av fellesskapet mindre enn de pleide. Og franskmennene for sin del er blitt flinkere til å forstå fellesskapet. Jeg tror at den norske kulturen er mer fellesskapsorientert, mens den franske er mer individualistisk og selvhevdende.

Hvordan håndtere utfordringer i virtuelle team?



- Normer for bruk av IKT
- Kunnskap om suksessfaktorer og utfordringer ved innføring av samarbeidsteknologi
- Organisatorisk tilrettelegging for samarbeid i virtuelle team
- Opplæring
- Finne en god balanse mellom teknologistøttet kommunikasjon og kommunikasjon ansikt-til-ansikt

For mer informasjon

Epost: sjurl@svt.ntnu.no

Mobil: 958 52 913

