



Høgskulen  
på Vestlandet

# BACHELOROPPGAVE

## **Effekter av digitalisering:**

En kvalitativ casestudie av effekter på samhandling og motivasjon ved Høgskulen på Vestlandet

## **Effects of digitalization:**

A qualitative case study of effects on interaction and motivation at Høgskulen på Vestlandet

Silje Ikonopolis Fossberg & Sandra Ågotnes Lærum

BO6-2011 Bacheloroppgave for Økonomi og Administrasjon

Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

Institutt for økonomi og administrasjon

Veileder: Tore Frimanslund

Innleveringsdato: 14. mai 2020

Jeg bekrefter at arbeidet er selvstendig utarbeidet, og at referanser/kildehenvisninger til alle kilder som er brukt i arbeidet er oppgitt, jf. Forskrift om studium og eksamen ved Høgskulen på Vestlandet, § 12-1.

# Forord

Dette er vår oppgave som en avslutning på vårt treårige bachelorstudium i økonomi og administrasjon ved Høgskulen på Vestlandet, campus Sogndal. Vi har vært igjennom tre lærerike år, og håper og tror at vi har klart å benytte den kunnskapen vi har tilegnet oss til å skrive denne avsluttende oppgaven. Å skrive en bacheloroppgave har vært krevende, men også berikende ved at det har utfordret oss til å formidle det vi har lært gjennom studiet på en ny og spennende måte. Til tross for de mange utfordringene har det vært både interessant og lærerikt, og vi håper at vår oppgave kan være et bidrag til forskning på området.

Vi ønsker å rette en stor takk til vår veileder, Tore Frimanslund, som har gitt oss verdifulle og konstruktive tilbakemeldinger gjennom hele prosessen. Denne oppgaven ville ikke vært den samme uten hans gode hjelp. Vi vil også få takke våre informanter som har tatt seg tid til å dele av sine tanker og erfaringer, og gitt oss verdifull informasjon som har hjulpet oss til å besvare oppgavens problemstilling.

Mye av forarbeidet og hele datainnsamlingen til denne studien var allerede gjort da Norge ble rammet av covid-19. Vi har derfor ikke tatt høyde for korona-krisen i vår forskning, noe som ville ha påvirket resultatet av studien. Forslag til videre forskning er presentert i slutten av oppgaven der vi foreslår mulige innfallsvinkler til oppfølgingsstudier etter korona-krisen.

*Sogndal, 14.mai, 2020*

*Silje Ikonopolis Fossberg & Sandra Ågotnes Lærum*

# Sammendrag

Formålet med denne oppgaven er å studere hvilke effekter digitalisering har på menneskers samhandling og motivasjon ved Høgskulen på Vestlandet (HVL). Digitalisering blir mer og mer aktuelt i dagens samfunn, og særlig etter fusjonen i 2017 har HVL, med sine fem geografisk spredte campus, benyttet digitale verktøy i større grad. Hvilke effekter digitalisering har på ansattes samhandling og motivasjon er derfor et svært interessant tema å studere. Den overordnede problemstillingen er operasjonalisert til tre delproblemstillinger relatert til tre hovedtemaer innen digitalisering; digitale kommunikasjonsverktøy, streaming og samarbeid i store organisasjonsenheter. Dette er tema som kan være relevante for HVL, og vi har valgt å fokusere på disse for å begrense oppgaven da digitalisering er et bredt begrep.

For å legge et godt grunnlag for gjennomføring av oppgaven forankres studien i teorier som Maslows behovsteori og Herzbergs tofaktorteori, samt relevant litteratur. Vi har valgt en kvalitativ casestudie og gjennom et fenomenologisk forskningsdesign har vi gjennomført semistrukturerte dybdeintervjuer med ti informanter, som er ansatte og studenter ved HVL. Funnene vi har avdekket i lys av informantenes perspektiver og oppfatninger viser oss hvordan de digitale verktøyene spiller en stadig større rolle for utdanning og i de ansattes arbeidshverdag. Gjennom det teoretiske rammeverket drøfter analysen hvilke ulike effekter de tre digitaliseringsformene har på de ansattes motivasjon til arbeidet, samt hvordan disse effektene påvirker samhandlingen mellom ansatte, og mellom de ansatte og studentene.

Analysen er tidsriktig og presenterer forslag til hva som kan være viktig for HVL å vektlegge i en digitaliseringsprosess. Studien kan derfor være interessant for HVL som institusjon, men kan også være relevant for andre aktører i utdanningssektoren. Oppgavens konklusjon viser at effekter av digitalisering påvirker motivasjon og at virkningene digitalisering har er viktige å belyse. Den synliggjør også viktigheten av å ha fokus på brukeren i en digital implementeringsprosess. Alt sett i sammenheng, basert på informantenes perspektiver og oppfatninger, synes det at digitalisering kan oppleves som positivt for samhandling og motivasjon, dersom digitale verktøy benyttes på riktig måte.

# Abstract

The purpose of this bachelor thesis is to study what effects digitalization has on human interaction and motivation at Høgskulen på Vestlandet (HVL). Digitalization is becoming an increasingly relevant topic in today's society, and especially after the fusion in 2017, HVL, with its five geographically dispersed campuses, has incorporated the use of digital tools to a greater extent. The effects that digitalization has on employee's motivation and interaction is therefore a very interesting topic to study. The overall issue is operationalized to three sub issues related to three main topics in digitalization; digital communication tools, streaming, and collaboration in large organization units. These topics are relevant to HVL, and we have chosen to emphasize these, to limit the thesis, as digitalization is a broad term.

To form a good basis for the thesis, the study is rooted in relevant theories such as Maslow's theory of needs and Herzberg's two-factor theory, as well as relevant literature. We have chosen a qualitative case study, and through a phenomenological research design we have conducted semi-structured in-depth interviews with ten informants, who are employees and students at HVL. The empirical findings show how the digital tools play an increasingly important role in education and the work-life of employees. Through a relevant theoretical framework, the analysis discusses what different effects the three digitalization-forms have on the employees' motivation to work, and how these effects influence the interaction between employees, and between the employees and their students.

The analysis is timely and presents suggestions to what HVL should emphasize in a digitalization process. Hence, the study may be interesting to HVL as an institution but can also be relevant for other actors in the education sector. The conclusion of the thesis shows that the effects of digitalization affects motivation and that they are important to highlight. It also shows the importance of focusing on the user in a digital implementation process. All in context, based on the informant's perspectives and perceptions, it seems that digitalization can be perceived as positive for interaction and motivation, if digital tools are used properly.

# Innholdsfortegnelse

<b>Forord</b> .....	<b>2</b>
<b>Sammendrag</b> .....	<b>3</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Introduksjon</b> .....	<b>7</b>
1.1 Hva er digitalisering? .....	8
1.2 Avgrensing av oppgaven .....	8
1.3 Høgskulen på Vestlandet.....	9
1.4 Problemstilling .....	10
1.5 Oppgavens struktur.....	11
<b>2. Teori og litteratur</b> .....	<b>12</b>
2.1 Maslows behovsteori.....	12
2.2 Herzbergs tofaktorteori.....	13
2.3 Relatert litteratur.....	15
<b>3. Metode</b> .....	<b>17</b>
3.1 Forskningsprosessen.....	17
3.2 Valg av metode og forskningsdesign .....	18
3.3 Innsamling av data.....	19
3.3.1 <i>Utvalg</i> .....	20
3.3.2 <i>Individuelle dybdeintervju</i> .....	20
3.3.3 <i>Gjennomføring av intervju</i> .....	22
3.4 Kvalitetssikring .....	23
3.4.1 <i>Validitet</i> .....	23
3.4.2 <i>Reliabilitet</i> .....	24
3.5 Etske hensyn.....	25

<b>4. Funn</b> .....	<b>26</b>
4.1 Digitale kommunikasjonsverktøy.....	26
4.2 Streaming .....	28
4.3 Samarbeid i store organisasjonsenheter .....	30
<b>5. Analyse</b> .....	<b>33</b>
5.1 Digitale kommunikasjonsverktøy.....	33
5.1.1 <i>Samspillet endres</i> .....	33
5.1.2 <i>Direkte kontakt begrenses</i> .....	35
5.1.3 <i>Oppsummering</i> .....	36
5.2 Streaming .....	37
5.2.1 <i>Redusert oppmøte</i> .....	37
5.2.2 <i>Motivasjonen påvirkes</i> .....	38
5.2.3 <i>Oppsummering</i> .....	39
5.3 Samarbeid i store organisasjonsenheter .....	39
5.3.1 <i>God grunnopplæring</i> .....	40
5.3.2 <i>Fokus på brukervennlighet</i> .....	41
5.3.3 <i>Oppsummering</i> .....	43
5.4 Menneskers samhandling og motivasjon .....	44
<b>6. Konklusjon</b> .....	<b>46</b>
6.1 Forslag til videre studier.....	47
<b>Litteraturliste:</b> .....	<b>49</b>
<b>Vedlegg</b> .....	<b>55</b>
Vedlegg 1: Intervjuguide ansatte.....	55
Vedlegg 2: Intervjuguide student .....	56

# 1. Introduksjon

Vi ser i dagens samfunn at digitalisering blir mer og mer relevant i alle sammenhenger. Effekter av digitalisering er derfor et interessant og aktuelt tema. Det kommer frem av rapporten *En digital offentlig sektor* at i en stadig mer digitalisert verden blir arbeidsoppgaver forenklet eller erstattet av digitale systemer, slik at mennesker, næringslivet og offentlig sektor skal få en enklere arbeidshverdag. Likevel viser det seg at effektivisering gjennom digitalisering ikke alltid er i samsvar med det å sette brukeren i fokus (Regjeringen, 2019, s. 12). Mange av de kommunale arbeidsprosessene er i dag uten tvil i ferd med å endres som følge av digitalisering og de ansattes kompetanse skal brukes til å kunne tilby bedre tjenester, da digitaliseringen frigjør tid og ressurser (Berg et al., 2019, s. 4). Hvordan menneskers rolle i arbeidslivet og deres forhold til arbeid blir påvirket i en digitalisert tidsalder er derfor svært interessante spørsmål.

I rapporten *Digitale muliggjørende teknologier påvirker hele næringslivet* hevder Ekspertgruppe 1, en gruppe bestående av ulike eksperter fra ulike fagfelt som har et politisk mål om å øke digitalisering i norsk næringsliv, at digitale teknologier gir muligheter til å fornye, forbedre og skape nytt (Digital 21, 2018, s. 7). Det er dette de mener digitalisering handler om. De mener videre at digitalisering handler like mye om evnen og viljen til å kunne endre seg, som om digitale teknologier. Man oppnår ikke endring ved å snakke om endring, men heller ved å gjøre endringer og synliggjøre dens effekter. Omstillingen vil bli mye større for medarbeiderne jo mer man lykkes med automatiserte arbeidsprosesser og digitale brukereffekter. Det som bygger engasjement og stolthet er nettopp et moderne arbeidsmiljø og gode effekter for brukerne (Andreassen, 2017, s. 96).

For å lykkes med digitalisering kan det være viktig med læring gjennom prøving og feiling (Aagaard, Lund, Lanestedt, Ramberg, & Swanberg, 2018, s. 292; Berg et al., 2019, s. 5). For å øke studentenes motivasjon og læring benytter utdanningssystemer i dag digitale verktøy i mye større grad i undervisningen enn tidligere (Aagaard, 2015, s. 90). Det kan spekuleres i om dette er med på å øke motivasjon eller om det er blitt et verktøy som heller drar fokuset og konsentrasjonen i en annen retning. Forskning viser at studenter ofte bruker teknologi til distraherende formål, slik som multitasking og andre aktiviteter (Aagaard, 2015, s. 90). Så hvordan påvirker det studentene, at de ansatte må lære seg digitaliseringen gjennom prøving

og feiling, samtidig som de skal klare å formidle den kunnskapen de innehar? Hvilke innvirkninger har egentlig digitalisering på menneskers sosiale interaksjoner, og hvilke holdninger får mennesker til arbeid som ikke lenger krever fysisk tilstedeværelse? Hva er de positive og negative effektene av digitalisering, og på hvilken måte påvirker disse effektene arbeidstakerne og effektiviteten på arbeidsplassen? Dette er spørsmål vi skal se nærmere på for å kunne besvare vår problemstilling.

## 1.1 Hva er digitalisering?

Digitalisering er et bredt begrep som kan defineres på mange måter. Så hva menes egentlig med digitalisering? Kommunal- og Moderniseringsdepartementet definerer digitalisering på følgende måte: “Digitalisering er en samlebetegnelse for overgangen fra analoge, mekaniske papirbaserte løsninger, prosesser og systemer til elektroniske og digitale løsninger. Digitalisering innebærer omlegginger av virksomheter og dermed endringer i arbeidsprosesser, organisering, regelverk eller teknologi” (Berg et al., 2019, s. 10). Andersen og Sanners (2018) har tidligere definert digitalisering som; “transformasjonen fra at IT er et støtteverktøy i virksomheten til at det er en del av dens DNA.” Unruh og Kiron (2017) gir en mer presis avgrensning av digital teknologi og skiller mellom digitizing, digitalisering og digital transformasjon, der digital transformasjon er endringen av institusjoner, økonomi og samfunn som oppstår som et resultat av digitizing og digitalisering. Digital transformasjon kan forklares med det å endre grunnleggende måter å løse oppgaver på ved hjelp av teknologi. Dette fører til store endringer i virksomhetene som har smartere og mer effektiv oppgaveløsning, samt bedre brukeropplevelser som mål (Regjeringen, 2019, s. 3). Det er slike endringer vi synes er interessante å studere, og om de påvirker samhandling og motivasjon i arbeidshverdagen. Samtidig kan det være spennende å se på om målet om bedre brukeropplevelser blir oppnådd. For å forklare begrepet digitalisering har Berg et al. (2019) brukt følgende definisjon: “Med digitalisering mener vi den helhetlige prosessen rundt det å ta i bruk såkalte muliggjørende digitale teknologier for å løse kommunens oppgaver på en best mulig måte.” I vår oppgave har vi valgt å benytte denne tilnærmingen til begrepet.

## 1.2 Avgrensning av oppgaven

Det vil være svært tidkrevende og omfattende å ta for seg offentlig sektor som helhet. Vi har derfor valgt å avgrense oppgaven vår ved å fokusere på institusjonen Høgskulen på



Vestlandet (HVL), som en del av offentlig sektor. Her ønsker vi å se på om det finnes en sammenheng mellom digitalisering og motivasjon hos de ansatte i HVL, men også hvordan digitalisering påvirker kommunikasjonen mellom de ansatte og relasjonen mellom de ansatte og studentene. For å avgrense begrepet og vise hva vi mener med digitalisering i denne oppgaven har vi valgt å fokusere på tre sider ved digitalisering, nemlig digitale kommunikasjonsverktøy, streaming og samarbeid i store organisasjonsenheter. Disse tre temaene har ledet oss til utarbeidelsen av tre delproblemstillinger som presenteres grundigere i kapittel 1.4 Problemstilling.

### 1.3 Høgskulen på Vestlandet

I avtalen om gjennomføring av fusjon mellom Høgskolen i Bergen (HiB), Høgskulen i Sogn og Fjordane (HiSF) og Høgskolen Stord/Haugesund (HSH) står det følgende: “Høgskulen på Vestlandet si digitale satsing skal være i kunnskapsfronten” (HVL, 2016, s. 3). For å effektivisere og forbedre informasjonsflyten mellom de ulike institusjonene kan det være nyttig at man bruker digitale løsninger i større grad. I den stadig digitaliserte verden vi lever i kommer man ikke unna å måtte mestre de ulike formene for digital kommunikasjon. Man kan spørre seg hvor effektivt det egentlig er når oppgaver, møter og undervisning skjer over nett, og hvordan dette påvirker læringsutbyttet. Enten det er videokonferanser med en kollega eller mellom campusene, forelesning med studentene eller å gjøre arbeidsoppgavene enklere og raskere gjennom effektive og ukompliserte løsninger. Men hva eller hvem er det som definerer hva som er effektive eller ukompliserte løsninger? Det kan for arbeidstakeren virke som en umulig oppgave å sette seg inn i alle de ulike digitale verktøyene og programmene som angivelig skal gjøre jobben lettere. Kan de ukompliserte og gode løsningene gå på bekostning av den ønskede effektiviseringen, og i neste rekke kvaliteten på arbeidet?

Det kan tenkes at for studenter i dag er bruk av digitale verktøy og teknologi i utdanning en selvfølge. Men hva om denne måten å utdanne seg på viser seg å skje på bekostning av menneskelig interaksjon og kommunikasjon på et mer medmenneskelig plan?

Utdanningsledere, studenter og undervisere må alle kjenne sitt ansvar og sine roller når man skal heve undervisningskvaliteten og skape en kultur for læring innen digitale læringsformer (Krumsvik & Jones, 2017, s. 33). Når man skal implementere teknologi i undervisningen er uklare rolleforståelser uheldig, og kan føre til ansvarsfraskrivelse (Norgesuniversitetet, 2015, s. 11). Så hvordan påvirker digitaliseringsprosessen de ansatte i de ulike institusjonene?

Hvordan blir samspillet mellom student og lærer, med den stadig økende bruken av digitale verktøy som en del av læringsprosessen? Undervisningskvalitet, utdanningskvalitet og studiekvalitet er det viktig å holde et kontinuerlig fokus på i digitalisering av utdanningssystemet (Krumsvik & Jones, 2017, s. 21).

## 1.4 Problemstilling

For å besvare oppgaven som omhandler effekter av digitalisering har vi utarbeidet følgende overordnet problemstilling:

*“Hvilke effekter har digitalisering på menneskers samhandling og motivasjon ved Høgskulen på Vestlandet?”*

Ved å se på effekter av digitalisering ønsker vi å belyse hvordan disse kan påvirke menneskers samhandling, og om det er sammenheng mellom slike effekter og motivasjon på arbeidsplassen. For å svare på problemstillingen bruker vi relevante teorier, som Maslows behovsteori og Herzberg tofaktorteori, som et rammeverk for analysen. Basert på de tre temaene som nevnt over; digitale kommunikasjonsverktøy, streaming og samarbeid i store organisasjonsenheter, har vi utarbeidet tre delproblemstillinger som skal hjelpe oss til å gjennomføre en mer utfyllende analyse av det overordnede spørsmålet.

Den første delproblemstillingen har som formål å undersøke hvordan digitale kommunikasjonsverktøy påvirker de ansattes arbeidshverdag og studentenes studiehverdag, og hvilke effekter bruken av disse har på kvaliteten på kommunikasjonen. Den første delproblemstillingen er derfor:

*“Hvilke effekter har den økende bruken av digitale kommunikasjonsverktøy for de ansatte og studentene ved HVL?”*

Med den andre delproblemstillingen ønsker vi å belyse hvordan bruk av streaming i forelesningene påvirker forholdet mellom de ansatte og studentene, og på hvilken måte dette kan påvirke motivasjonen til de ansatte. På bakgrunn av dette har vi utarbeidet andre delproblemstilling som følger:

*“Fører bruk av streaming i undervisningen til redusert oppmøte blant studentene, og hvordan påvirker dette arbeidsmotivasjonen til de ansatte?”*

Til slutt ønsker vi å undersøke hvordan store organisasjonsenheter og samarbeid på tvers av geografiske områder fører til større avhengighet av digitale verktøy og systemer, og hvordan dette påvirker de ansattes arbeidshverdag og kommunikasjon. Vi skal se på hvilken virkning fusjonen av HVL i 2017 har hatt når det kommer til dette. Derfor har vi kommet frem til en tredje og siste delproblemstilling:

*“Hvordan påvirker digitale verktøy opplevelsen av effektivitet i store organisasjonsenheter?”*

## 1.5 Oppgavens struktur

I kapittel 1 har vi introdusert temaet digitalisering, og fremstilt bakgrunn for valg av problemstilling. Det teoretiske rammeverket som anvendes i studien, samt relatert litteratur, blir presentert i kapittel 2. Her redegjør vi for hvordan denne teorien og litteraturen kan hjelpe oss med å besvare oppgavens problemstilling. Deretter blir metoden vi har valgt presentert i kapittel 3. Metoden skal gi oss best mulig forutsetning for å gjennomføre studien på en god måte. Til sammen utgjør de tre første kapitlene vårt rammeverk for presentasjon av funn og gjennomføring av analyse. Kapittel 4 presenterer vi funn med tilhørende sitater, og til slutt oppsummeres hovedfunn gjennom tabeller for å gi bedre oversikt. I kapittel 5 analyseres det vi har avdekket opp mot teori og relevant litteratur, noe vil lede oss til oppgavens konklusjon i kapittel 6. Oppgavens konklusjon gir oss grunnlag til å foreslå videre studier.

## 2. Teori og litteratur

I denne delen av oppgaven presenterer vi relevante teorier for vår studie som omhandler effekter av digitalisering. For å kunne svare på om det vi avdekker senere i oppgaven påvirker samhandling mellom mennesker og motivasjon har vi valgt å benytte Maslows behovsteori og Herzbergs tofaktorteori som rammeverk. Begge disse teoriene presenterer grunnleggende behov som de mener er viktige for at hver enkelt person skal kunne utvikle seg personlig og profesjonelt. Teoriene kan eksempelvis hjelpe oss til å finne ut om effektene av digitalisering fører til økt motivasjon i arbeidet, om de hemmer kommunikasjon eller om de fører til økt effektivitet på arbeidsplassen. For å gi et helhetlig bilde av teoriene nevnes også begrensninger kort. Digitalisering og dets mulige effekter belyses til slutt gjennom relatert litteratur.

### 2.1 Maslows behovsteori

I Maslows behovsteori påstår Maslow at det finnes et hierarki av behov som mennesker trenger å få tilfredsstilt (Maslow, 1943, s. 3). Teorien går ut på at mennesker ikke kan nå neste steg i behovshierarkiet før det nåværende behovet er tilfredsstilt. Hierarkiet inkluderer fem behov i stigende rekkefølge: fysiske behov, sikkerhet, sosiale behov, påskjønnelse og selvrealisering (Kvålshaugen & Wennes, 2012, s. 195).

Det første behovet som er inkludert i Maslows hierarki er det *fysiske* behovet som skal dekke behov som er grunnleggende for at mennesker kan fungere slik som mat, drikke og søvn. Når det fysiske behovet er dekket, og ikke lenger kontrollerer tanker og oppførsel, dukker behovet som går på både følelsesmessig og fysisk *sikkerhet* opp. Det handler om at man skal ha trygge omgivelser og unngå fysiske eller psykiske skader. Det tredje behovet i hierarkiet handler om *sosiale* omgivelser. Mennesker har behov for å ha støttende venner og kollegaer rundt seg for å kunne utvikle seg. Nest høyest kommer behovet for *påskjønnelse*, som handler om at mennesker har behov for skryt, premier eller annen type anerkjennelse. Når dette behovet er dekket, føler mennesker seg selvsikre og verdifulle som en del av samfunnet. Det høyeste behovet i hierarkiet handler om *selvrealisering*, som Maslow beskriver som behovet for å være og gjøre det man er 'født til å gjøre' (Jerome, 2013, s.42). Det handler altså om å kunne utnytte egne evner på best mulig måte. Å yte maksimalt av det man evner vil føre til høy motivasjon.

Når en person gjør fremskritt i en bedrift, er det de overordnede sitt ansvar å tilføre denne personen nye oppgaver og/eller muligheter for å tilfredsstille høyere behov i hierarkiet (Gawel, 1996, s. 2). Selv om Maslow har ordnet hierarkiet i en fast rekkefølge, er det ikke slik at et behov må dekkes 100% før man får neste behov, eller at et behov dukker opp så snart forrige behov er dekket. Ifølge Jacobsen og Thorsvik (2007) antar Maslow at mennesker kan være delvis tilfredsstilt eller ikke tilfredsstilt på flere behov samtidig, men at graden av hvert behov vil bli mindre etterhvert som man stiger i hierarkiet.

En svakhet med Maslows behovsteori kan være kontekstuelle og kulturelle variasjoner. Blant annet er det argumentert for at elementer som usikkerhet blir vurdert ulikt i ulike land (Hofstede, 1980, henvist i Adler, 2008, s. 185). I noen land kan altså sikkerhet og lang ansettelse være viktigere for de ansatte enn utfordrende og spennende jobber. Det kommer frem i Adler (2008) at land som Norge, Danmark og Sverige bryter med teorien, da de verdsetter livskvalitet over materialisme og produktivitet. Behovsteorien til Maslow har også fått kritikk for at den ikke forklarer kategoriene på en presis måte (Jacobsen & Thorsvik, 2007, s. 222). Dette kan begrense teorien ved at den kan tolkes på flere ulike måter. Funnene vil derfor ofte ha ulike utgangspunkt og det kan være vanskelig å bruke resultatene til sammenligning.

Maslow bemerker at selv om denne teorien fungerer som en ramme for menneskelige behov, så er det sann at mennesker ikke trenger å være 100% tilfredsstilt innenfor et behov før neste behov melder seg. Faktisk så er det sann at de fleste, normale mennesker er delvis tilfredsstilte i alle sine grunnleggende behov, og delvis utilfredsstilte i alle sine grunnleggende behov på samme tid (Maslow, 1943, s. 14). En slik tilnærming gjør teorien mer flytende, og trolig enklere å bruke i ulike sammenhenger.

## 2.2 Herzbergs tofaktorteori

På 1950-tallet gjorde Herzberg og hans kollegaer flere funn som tydet på at visse ytre faktorer, eksempelvis arbeidsmiljø, bare har mulighet til å demotivere de ansatte. Dette er i motsetning til indre faktorer, det som ligger i selve jobben, som har mulighet til å motivere mennesker (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1956). Herzbergs tofaktorteori om motiverings- og hygienefaktorene er kanskje den mest kjente jobbkarakteristika-modellen,

ifølge Kaufmann og Kaufmann (2009). For å forstå prestasjoner og mestring i organisasjoner, kan denne teorien være relevant. For at forholdene skal ligge til rette for indre motivasjon og tilfredshet, og om vi skal prestere godt og mestre arbeidsoppgaver, må motivasjonsfaktorene være til stede og hygienefaktorene være gode (Kvålshaugen & Wennes, 2012, s. 201).

Herzbergs teori har altså to hovedpoeng; man bør i størst mulig grad unngå faktorene som skaper mistriivsel, og man må forsøke å sørge for at de faktorene som skaper trivsel er til stede.

*Motivasjonsfaktorene* påvirker nivået av tilfredshet. Dette er faktorer som prestasjoner, anerkjennelse, ansvar, selve arbeidet og personlig vekst (Kvålshaugen & Wennes, 2012, s. 201). Det er, ifølge Herzberg, når man gjør noe som er spennende og når man føler at man utvikler seg som person at den indre motivasjonen kommer til syne (Jacobsen, 2018, s. 171).

*Hygienefaktorene* påvirker nivået av utilfredshet. Dette er faktorer som arbeidsbetingelser, lønn og sikkerhet, bedriftspolitik, ledelse og mellommenneskelige relasjoner (Kvålshaugen & Wennes, 2012, s. 201). Disse faktorene omhandler arbeidsmiljøet og hvordan forhold på arbeidsplassen påvirker mennesker. Hygienefaktorene kan for eksempel fortelle oss om det finnes en kobling mellom det å ikke trives på arbeidsplassen og til den økende bruken av digital kommunikasjon.

Staw (1980) setter spørsmål og begrensninger ved Herzbergs tofaktorteori. Studien viser at noen ganger fortsetter mennesker å utføre oppgaver på en bestemt måte, ikke fordi oppgavene fortsetter å være givende, men fordi mennesker tidligere har forpliktet seg til å gjennomføre dem på den måten. Videre sier Staw at noen mennesker som oppnår indre motivasjon ved å utføre bestemte aktiviteter også kan forklare motivasjonen ut fra ytre faktorer, etter å ha mottatt en form for belønning. Kultur har også stor innvirkning på hva som påvirker bestemt atferd (Hofstede, 1980, s. 56). Hofstede mener at i land slik som Norge og Sverige, der man verdsetter livskvalitet og kollektivistiske samfunn, har man utviklet sosiale systemer og nye tilnærminger for kvaliteten i arbeidslivet, slik som for eksempel å arbeide i grupper for å nå et felles mål. Funn fra flere studier på området viser at Herzbergs tofaktorteori ikke alltid kan generaliseres til ulike kulturer (Hines, 1973, henvist i Adler, 2008, s. 188). Dette er i likhet med andre motivasjonsteorier, siden ulike kulturer trolig vil påvirke hva noen ser på som motiverende og ikke.

## 2.3 Relatert litteratur

Digitalisering blir forbundet med teknologi og datasystemer som skal kutte kostnader og effektivisere fysiske, og som regel etablerte, oppgaver og prosesser (Ross 2017, henvist i Pettersen, 2018, s. 3). Med en slik tilnærming til begrepet kan man spørre seg selv hvilke menneskelige hensyn som blir tatt når man velger å gjennomføre en digitaliseringsprosess. Dersom det bare er kostnader og effektivisering som er i fokus er digitalisering problemfritt, men dersom man ser på det i en større sammenheng må man også ta hensyn til de menneskene som eventuelt mister og/eller får nye arbeidsoppgaver, og hvordan de trives med det. Dersom trivsel og motivasjon synker som følge av digitalisering, kan det føre til lavere arbeidsmoral, og dermed vil kanskje den totale effekten av digitalisering gi en mye mindre positiv effekt enn dersom man ser på kostnad- og effektivitetsvirkningene isolert.

Det kan tenkes at digitalisering kan gjøre det mulig å tilby et helhetlig utdanningsprogram på tvers av campuser og styrke studentaktivitet, men fagansatte trenger mer kompetanse og institusjonene trenger nasjonale støttestrukturer for å kunne realisere potensialet (Aagaard et al., 2018, s. 289). Det finnes et stort potensial, der målet er å kombinere mest mulig effektivitet med bedre læring. Flere studier peker på at det er ildsjeler, som driver uavhengig fra institusjonens utdanningsledelse, som i stor grad bruker de digitale teknologiene som en ressurs for innovative og dagsaktuelle undervisnings- og læringsformer (Dørum & Grepperud, 2015; Krumsvik & Jones, 2017; Stensaker, Maassen, Borgan, Oftebro & Karseth, 2007). Dette er lite utforsket av andre, som primært bruker det digitale som administrative verktøy. Det som her kan være interessant å se på, er om de fagansatte er med på dette skiftet eller om de har motforestillinger om hvorvidt de er tjent med denne digitaliseringsprosessen. Transformasjonskraften til digitaliseringen er stor og kan påvirke hva vi legger i læringsutbytte og selve læringsprosessen (Aagaard et al., 2018, s. 291). Et interessant aspekt ved dette er hvordan læringen bli påvirket dersom noen av de ansatte ikke er involvert og engasjert i denne prosessen. “Selv om sammenhengen mellom utdanningskvalitet og digitalisering de senere år har påkalt sektorens interesse, ser utdanningstradisjoner ut til å opprettholdes” (Aagaard et al., 2018, s. 292).

I rapporten *Digital tilstand 2014*, som omhandler IKT i høyere utdanning, kommer det frem at fagansatte tar i bruk digitale verktøy i undervisningen sin i varierende grad og at bare 4 av 10 mener at bruken av digitale verktøy fører til økt læring. “De fagansatte ser i liten grad ut til å

forankre bruken av digitale verktøy i fagplaner, emnebeskrivelser og arbeidskrav, noe som kan henge sammen med at de fleste ser ut til å opprettholde tradisjonell undervisningspraksis” (Norgesuniversitetet, 2015, s. 10). Aagaard et al. (2018) mener at institusjonell endring må styres av en tydelig ledelse. Hvordan en leder informerer og implementerer en endring kan altså ha alt å si for hvordan det blir tatt imot av de ansatte, noe som igjen kan ha betydning for hvordan de ansatte formidler dette til sine studenter.

Det kommer frem i artikkelen *Computers and education* at oppmerksomhet og konsentrasjon er betydelig relatert til evnen til å lære og er drivstoffet i mentale operasjoner som involverer kunnskapsinnhenting (Yang og Chang, 2013, s. 335). Det kan derfor være interessant å spørre seg om mer bruk av digitale verktøy bidrar til økt læring, eller om det gir studentene flere kilder til distraksjon, og dermed tar bort den viktige konsentrasjonen og oppmerksomheten. Undervisningskvaliteten kan bli hemmet som følge av digitale distraksjoner. Det er derfor viktig at foreleseren og studenten spiller på lag (Krumsvik & Jones, 2017, s. 31).



## 3. Metode

Valg av metode er viktig for å kunne besvare oppgavens problemstilling på best mulig måte. Samfunnsvitenskapelig metode handler om hvordan man går frem for å innhente informasjon om den sosiale virkeligheten, hvordan å analysere denne informasjonen og å finne ut hva den forteller oss om samfunnsmessige forhold og prosesser (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2016, s. 27).

### 3.1 Forskningsprosessen

En forskningsprosess er ifølge Johannessen et al. (2016) som regel delt inn i de fire følgende fasene: forberedelse, datainnsamling, dataanalyse og rapportering. For at vi skal oppnå best mulig resultat er det viktig med systematisk og strukturert innsamling og håndtering av datamateriale. Forberedelsesfasen handler om å gjøre god research i ulike temaer som kan være interessante å forske på, for deretter å utarbeide et forskningsspørsmål eller en problemstilling innenfor det temaet man ønsker mer kunnskap om. En del av forberedelsesfasen er også å sette seg inn i studiens formål, hvorfor ønsker man å gjennomføre denne undersøkelsen? Det finnes mange ulike forskningsdesigner man kan benytte, slik som fenomenologi, etnografi eller grounded theory som er kvalitative designere, eller eksperimenter og spørreskjemaundersøkelser som er typiske kvantitative designere (Johannessen et al., 2016, s. 29).

Andre del av forskningsprosessen dreier seg om datainnsamling. Det er mange ulike måter å samle inn data på, men felles for alle metodene er at de skal gjenspeile den virkeligheten som undersøkes (Johannessen et al., 2016, s. 29). I denne fasen må man ta avgjørelser om hvem man skal inkludere i undersøkelsen, hvor stort utvalget skal være, og hvordan man skal velge ut informantene. Ifølge Johannessen et al. (2016) er vanlige måter å samle inn kvalitative data på observasjon, intervjuer og gruppeintervjuer, hvor informasjonen som samles inn må dokumenteres, vanligvis i form av tekst, lyd- eller videoopptak, som transkriberes i ettertid. Kvantitativ data hentes vanligvis inn ved hjelp av standardiserte spørreskjemaer.

Etter datainnsamlingen må dataene analyseres og tolkes. Dataanalysen kan gjøres på to ulike måter, ved kvalitativ og kvantitativ metode. Å analysere kvalitative data består av å bearbeide tekst, som for eksempel svarene man har fått under intervjuene. Analysen av kvantitative data

dreier seg om opptelling (Johannessen et al., 2016, s. 29). Tolking av data er, uavhengig av metode, en viktig del av forskningsprosessen, da det er hvordan man tolker dataene som avgjør utfallet av undersøkelsen.

Siste del av forskningsfasen er rapportering og innebærer at man presenterer og formidler resultater av forskningen, vanligvis i skriftlig form ved å bruke relevant litteratur slik som fagartikler, bøker, rapporter etc. (Johannessen et al., 2016, s. 30).

## 3.2 Valg av metode og forskningsdesign

For å besvare oppgavens problemstilling har vi valgt å benytte kvalitativ metode. Det finnes ifølge Leedy og Ormrod (2015) flere ulike kvalitative metoder, hvorav alle de kvalitative tilnærmingene har to ting til felles; de fokuserer på hendelser som oppstår i naturlige settinger og de involverer å studere disse hendelsenes kompleksitet. Det som er typisk for metoden er at den fokuserer på fenomen som har skjedd tidligere eller som skjer akkurat nå, der de eller det som blir observert blir det i sin naturlige setting. Hovedfokuset er rettet mot å studere og fange essensen av disse fenomenene. Det som blir studert har ofte mange lag og dimensjoner, det nytter ikke å simplifisere funn (Leedy & Ormrod, 2015, s. 269). Dette er noe av det vi mener gjør en kvalitativ studie interessant.

Siden vi i denne studien ikke vektlegger årsak-virkning-forhold, har vi valgt å se bort ifra kvantitativ metode. Beslutningen om å gjennomføre en kvalitativ studie fremfor en kvantitativ studie bygger også på oppgavens problemstilling. Det å kunne besvare problemstillingen krever tilgang til erfaringer og holdninger som lettere kan innhentes gjennom kvalitativ datainnsamling. Det finnes både positive og negative sider ved begge metodene, men det var kvalitativ studie som til slutt passet vår oppgave best. Den hjelper oss til å evaluere og bedømme hvor effektive eller ineffektive ulike prosedyrer og retningslinjer er (Leedy & Ormrod, 2015, s. 271).

I denne studien har vi valgt et fenomenologisk forskningsdesign. En fenomenologisk studie har som mål å forstå menneskers perspektiv og oppfatninger av en situasjon. Det vil si at man stiller spørsmål ved hvordan en person opplever ulike fenomener (Leedy & Ormrod, 2015, s. 273). En av utfordringene ved denne type design er at man som forsker må se forbi personlige erfaringer i forhold til det som skal studeres, for å unngå partiskhet. Dette er helt nødvendig

om man skal kunne hente ut andre sine erfaringer, tanker og meninger om et fenomen (Leedy & Ormrod, 2015, s. 274). Hele formålet med designet er at den som skal lese oppgaven, såvel som den som skriver den, skal komme frem til en bedre forståelse av hvordan det er for noen å oppleve noe (Polkinghorne, 1989, s. 46). Grunnen til at vi har valgt å benytte oss av dette forskningsdesignet er fordi vi ønsker å studere hvordan mennesker ser på digitalisering og hvordan det er for dem å oppleve like situasjoner, men dra ulike meninger og erfaringer ut av dem.

### 3.3 Innsamling av data

Innsamling av data er helt nødvendig for å gjennomføre en studie (Leedy og Ormrod, 2015, s. 94). Oppgaven bygger i all hovedsak på primærdata som vi selv har hentet inn. Dette har vi gjort gjennom individuelle dybdeintervju med administrativt og faglig ansatte, og studenter, ved HVL som er involverte i digitaliseringsprosessen, enten som brukere eller på strategisk nivå. At vi valgte å fokusere på disse intervjuene i vår studie, er på bakgrunn av problemstillingen og temaet som vi ønsker å belyse. Intervjuene med studentene gjorde vi for å få innsyn i deres brukeropplevelse og for å undersøke om de ansattes og studentenes oppfatning av digitaliseringseffekter er like, eller om de oppleves forskjellig i forhold til hvilken rolle informantene har. Tabell 3.1 gir en bedre oversikt over oppgavens kvalitative primærdata og hvilke typer informanter vi valgte å benytte oss av i studien. Tabellen skal gi informasjon om hvilken rolle de ulike informantene har, samt hvilken informasjonstype vi fikk fra den enkelte og intervjuformen som ble benyttet. Videre viser tabellen hvordan kommunikasjonen foregikk, hvor lenge hvert intervju varte og om det ble gjort lydopptak.

Informant	Organisering	Informasjonstype	Intervjuform	Kommunikasjonsmåte	Varighet (tt:mm:ss)	Lydopptak
1	Fagansatt 1	Operativt perspektiv	Semistrukturert	Personlig	00:22:24	Ja
2	Fagansatt 2	Operativt perspektiv	Semistrukturert	Personlig	00:26:37	Ja
3	Fagansatt 3	Operativt perspektiv	Semistrukturert	Personlig	01:15:08	Ja
4	Fagansatt 4	Operativt perspektiv	Semistrukturert	Personlig	01:01:03	Ja
5	Administrativt ansatt 1	Strategisk perspektiv	Semistrukturert	Personlig	00:31:26	Ja
6	Student 1	Brukerperspektiv	Semistrukturert	Personlig	00:06:23	Ja
7	Student 2	Brukerperspektiv	Semistrukturert	Personlig	00:09:44	Ja
8	Student 3	Brukerperspektiv	Semistrukturert	Personlig	00:06:46	Ja
9	Student 4	Brukerperspektiv	Semistrukturert	Personlig	00:08:27	Ja
10	Student 5	Brukerperspektiv	Semistrukturert	Personlig	00:09:54	Ja
SUM					04:17:52	

Tabell 3.1: Oppgavens kvalitative primærdata

Bakgrunnen for at vi valgte å benytte oss av informanter som er organisert på ulike måter, er at vi ønsker at oppgaven vår skal fange flere perspektiver. De ulike perspektivene er ramset opp i kolonnen “informasjonstype”, som gir en god oversikt over hvilken type informasjon vi har fått. Fra intervjuene med de fagansatte fikk vi et “operativt perspektiv”, som vil si synspunkt fra de som til dagen jobber med undervisning og kommunikasjon ved hjelp av de digitale løsningene, samt gjennomfører noen administrative oppgaver. Av den ene administrativt ansatte fikk vi derimot et “strategisk perspektiv” noe som betyr at vedkommende arbeider med det strategiske arbeidet rundt digitaliseringsprosessen. Dette innebærer blant annet å fornye og forbedre digitale løsninger for de ansatte. Som en siste type informasjon fikk vi fra studentene et “brukerperspektiv”. Måten vi kommuniserte med informantene på var den samme, gjennom personlige dybdeintervjuer, som vist i kolonnen “kommunikasjonsmåte”.

### 3.3.1 Utvalg

I vår studie har vi valgt å benytte ‘purposive sampling’, eller ‘hensiktsmessig utvalg’, som er typisk brukt i kvalitativ studie. I denne teknikken gjør man et tilsiktet valg av deltakere på bakgrunn av kvaliteter som deltakeren har (Etikan, Musa & Alkassim, 2016, s. 2). De forklarer videre at det er en ikke-tilfeldig teknikk som ikke trenger underliggende teorier eller et bestemt antall deltakere. Man bestemmer seg enkelt og greit for hva man ønsker å finne ut av, og finner deltakere som kan og er villige til å dele informasjon, kunnskap og erfaringer om temaet. Da studien vår handler om effekter på samhandling og motivasjon var vi avhengig av personlige oppfatninger og meninger om digitalisering. Vi gjorde derfor et utvalg på bakgrunn av personer vi visste ville ha et forhold til temaet, og dermed meninger og oppfatninger som er verdifulle for vår studie.

### 3.3.2 Individuelle dybdeintervju

For å få innsikt i hvordan digitaliseringsprosessen har påvirket de ansattes erfaringer, holdninger og opplevelser ved institusjonen, både før og etter fusjonen i 2017, valgte vi å gjennomføre individuelle dybdeintervju. Dette var intervjuer med fem faglig ansatte og fem studenter, der de fleste ansatte både forsker og underviser ved HVL. Grunnen til at vi valgte å gjøre dette var for å få en bedre forståelse for om arbeidsoppgavene og motivasjonen har blitt påvirket av digitaliseringsprosessen, og i så fall på hvilken måte. Vi gjennomførte disse intervjuene gjennom samtaler med informantene. I en fenomenologisk studie bruker man

utelukkende lengre dybdeintervjuer ved datainnsamling (Leedy & Ormrod, 2015, s. 273). Dette gjelder vanligvis en liten gruppe deltakere på mellom 5-25 personer, som på forhånd er bestemt av den som utfører studien, der alle har en direkte kobling til det som blir studert. Intervjuet ligner mer på en samtale mellom to mennesker enn på et konvensjonelt intervju. Denne typen intervjuer er ofte semistrukturerte, som vil si at det er informanten som skal stå for snakkingen, mens forskeren skal lytte og passe på at vedkommende ikke sporer av.

Med bakgrunn i hvilket tema som skal tas opp, vil en intervjuguide gi en beskrivelse av hvordan man skal gjennomføre et uformelt intervju (Grønmo, 2004, s. 418). Ved utforming av intervjuguiden ønsket vi å stille så relevante spørsmål som mulig i forhold til oppgavens problemstilling. Dette gjorde vi ved å ta utgangspunkt i de tre delproblemstillingene og ved å la oss inspirere av de relevante teoriene. Intervjuguidene til både de ansatte og studentene er presentert under vedlegg. Det vi la størst vekt på under intervjuene var hvordan den enkelte informant stiller seg til digitaliseringsprosessen, da med hovedvekt på hvordan dette påvirker motivasjon, opplevelsen av effektivitet og kommunikasjon mellom mennesker. Målet med hvordan spørsmålene var utformet var at de skulle være så åpne som mulig, slik at intervjuobjektet skulle kunne snakke fritt rundt temaet, med så lite innblanding fra oss som mulig. Selv om det var informantene som skulle stå for snakkingen, dukket det til tider opp interessante vendinger som gjorde til at vi stilte tillegsspørsmål underveis.

En kvalitativ metode kjennetegnes ofte ved at den kan være svært ressurs- og tidkrevende (Grønmo, 2004, s. 116). Det viste seg imidlertid at tidsbruken ikke ble så stor som vi innledningsvis hadde forventet når det kom til gjennomføring og transkribering av intervjuene. Vi brukte relativt lite tid på transkribering i ettertid av intervjuene, da vi gjorde dette underveis. Én av oss ledet intervjuet med informanten, mens den andre transkriberte, med mulighet for å stille tillegsspørsmål underveis der vi følte det var nyttig. Som følge av dette trengte vi bare å finpusse på de notatene vi hadde, noe som førte til at jobben i etterkant ikke ble så omfattende.

Det er i undersøkelser som inneholder sensitive temaer, at det er vanligst å benytte individuelle dybdeintervju (Grønmo, 2004, s. 116). Selv om vi ikke berørte noen sensitive temaer, kom vi frem til at dette ville være den beste måten å gå frem på. Hadde vi for eksempel valgt å gjennomføre intervjuet i en fokusgruppe, er det flere ting som kunne ha påvirket svarene. Ifølge Grønmo (2004) er det fort at det oppstår gruppepåvirkning og at noen

tar føringen og dermed oppleves som dominerende. Slik kan man miste viktige oppfatninger og perspektiver ved det man søker svar på. Derfor falt valget for oss på å gjennomføre individuelle dybdeintervjuer med de utvalgte informantene og å bruke dette som oppgavens primærdata.

### 3.3.3 Gjennomføring av intervju

Etter at vi hadde bestemt oss for hvor mange vi skulle intervjuer og hvem disse skulle være, kontaktet vi de aktuelle kandidatene. Vi sendte e-post til de ansatte, mens studentene ble kontaktet via melding. På forhånd hadde vi bestemt at de selv skulle få avgjøre når og hvor de ville møtes, men da helst innen en tidsramme på et par uker. Dette førte til at vi fikk gjennomført alle dybdeintervjuene fortløpende, i en setting som følte trygg for informantene. Intervjuene ble derfor holdt på både kontor og møterom, alt etter den enkelte informant sitt ønske. Studentenes intervju var i så måte litt mer uformelle, siden disse ble gjennomført der det passet seg. All dataen ble innhentet i løpet av en uke, der vi holdt ett til to intervjuer hver dag.

Når vi sendte ut forespørselene til informantene, fortalte vi ikke hva de skulle bli intervjuet om, bare at det omhandlet digitalisering. Dette var et bevisst valg, slik at intervjuobjektene ikke skulle få tid til å tenke ut hva de kunne svare eller kunne få input fra andre kollegaer eller medstudenter. Under de fleste intervjuene var vi begge til stede, mens det i noen av intervjuene med studentene bare var en av oss som deltok. Dette skyldes at disse intervjuene var noe kortere og slik sett så vi det ikke nødvendig at begge var til stede. I dybdeintervjuene med de ansatte var vi imidlertid alltid begge med, der den ene av oss førte samtalen med informanten, mens den andre transkriberte. Grunnen til at vi gjorde det på denne måten var fordi vi ønsket at intervjuet skulle være mer som en samtale mellom to personer, enn som et intervju. Ifølge Grønmo (2004) er spørsmålene eller svaralternativene ikke fastsatt i uformelle intervju, siden de består av samtaler mellom informanten og intervjueren. Vi tenkte at det ville være lettere for informanten å snakke fritt og løssluppet dersom det bare var en av oss som hadde øynene rettet mot vedkommende. Det var viktig for oss at den som ble intervjuet turte å åpne seg opp og slappe av, derfor valgte vi å benytte en slik uformell tilnærming.

Vi hadde på forhånd opplyst informantene om at intervjuene ville vare mellom 30-60 minutter. Dette viste seg å stemme ganske bra for de ansatte, der noen brukte rundt 30

minutter, mens noen brukte rundt en time. Intervjuene med studentene viste seg derimot og ikke vare så lenge som først ventet. Grunnen til dette kan være at de ikke ble stilt de samme spørsmålene, og heller ikke like mange, som de ansatte. Dette var på bakgrunn av at hovedfokuset skulle ligge på de ansatte i denne oppgaven, og studentenes respons skulle brukes til å belyse temaet fra et brukerperspektiv. Siden vi skulle ta opp hvert intervju på lydopptak, startet vi med å informere den enkelte om hvordan informasjonen kom til å bli brukt og at svarene ville bli anonymisert, samt at lydopptaket kom til å bli slettet etter bruk. Intervjuguiden som vi utarbeidet på forhånd ble brukt som mal under intervjuene. Målet var å få ta del i informantens opplevelser av og holdninger rundt det vi ønsker å belyse, nemlig digitaliseringens mulige effekter på samhandling og motivasjon.

### 3.4 Kvalitetssikring

Når det kommer til datamaterialets kvalitet er det helt avgjørende å se nærmere på validitet og reliabilitet. Disse begrepene skal hjelpe oss å bygge opp under kvaliteten på oppgavens innsamlede datamateriale. Det som blir helt essensielt er om det vi har innhentet og de undersøkelsene vi har gjort er gyldige og pålitelige i forhold til oppgavens problemstilling. Vi ønsker derfor å forklare disse begrepene for å vise hva som påvirker kvaliteten av studien og om det er vitenskapelig bevist at metoden som er benyttet gir validitet og reliabilitet til oppgaven.

#### 3.4.1 Validitet

Den interne validiteten av en studie handler om i hvilken grad undersøkelsen og de innsamlede dataene tillater forskeren å dra korrekte konklusjoner om forhold innen dataene (Leedy & Ormrod, 2015, s. 103). Vår strategi for å vise at oppgaven har validitet, har vært å først og fremst sette oss godt inn i temaet ved å studere teori og annen litteratur som er relevant for vårt forskningsspørsmål. Drøfting av dette i begynnelsen av studien viser at vi har sett på temaet fra ulike innfallsvinkler, og vi viser en bred forståelse for begrepet “digitalisering” som er sentralt for denne oppgaven. Informasjonen vi tilegnet oss i kapittel 1 og 2 ble også vårt grunnlag for utvikling av intervjuguiden. Videre viser vi validitet gjennom å intervjuer ti informanter. Ved å intervjuer fem ansatte og fem studenter ved HVL, og deretter sammenligne og finne fellestrekk i svarene, viser vi at våre funn har et stødigere fundament enn om vi hadde intervjuet bare en person og deretter stolt på at enkelt-påstander representerte

flertallet. På grunn av begrensninger, som tid og ressurser, ble datainnsamling gjennom intervju den eneste datakilden vi benyttet.

Den eksterne validiteten av en studie handler om i hvilken grad resultatene av studien kan knyttes til situasjoner utover studien i seg selv, altså om resultatet av studien er generaliserbart til andre kontekster (Leedy & Ormrod, 2015, s. 105). De mener videre at man ofte bruker triangulering i kvalitative studier. Det vil si at man sammenligner flere datakilder for å undersøke om de har noe felles, og at dersom man kan vise til et funn hos flere ulike kilder skaper det større troverdighet til studien. I denne studien er formålet å belyse effekter av digitalisering ved HVL. Vi kommer ikke til å trekke konklusjoner opp mot hele den offentlige sektoren, men ønsker å belyse denne problemstillingen gjennom tilfellet HVL som et eksempel på hvilke effekter som kan oppstå. Å overføre disse resultatene til andre kontekster krever en mye større og mer omfattende studie, og den eksterne validiteten legges derfor ikke så stor vekt på i denne oppgaven. Vi har likevel valgt å inkludere et kapittel med forslag til videre studier som kan gi et resultat som er mer overførbart til andre kontekster. Her vil den eksterne validiteten spille en viktigere rolle.

### 3.4.2 Reliabilitet

Reliabilitet handler om undersøkelsens pålitelighet. “Reliabilitet knytter seg til undersøkelsens data: hvilke data som brukes, hvordan de samles inn, og hvordan de bearbeides” (Johannessen et al., 2011, s. 243). Ifølge Leedy og Ormrod (2015) er instrumenter designet for å måle sosiale og psykologiske karakteristikk vanligvis mindre pålitelige enn instrumenter designet for å måle fysiske fenomen. Det er altså mindre fokus på reliabiliteten i kvalitative undersøkelser enn i kvantitative. I kvalitative undersøkelser blir datainnsamlingen ofte styrt av samtalen, og dermed er det krevende å sikre full reliabilitet da vi ikke har mulighet til å etterprøve informantenes meninger og oppfatninger. For å berike denne kvalitative studien, og også resultatets reliabilitet, kan en mulighet være å benytte denne oppgaven som et utgangspunkt og gjøre oppfølgingsstudier som gir resultater for sammenligning.



### 3.5 Etske hensyn

Å bruke mennesker i undersøkelser er vanlig og når mennesker er i fokuset for undersøkelsen må forskere, i planleggingsfasen, se nøye på de etiske implikasjonene av det de foreslår å gjøre (Leedy & Ormrod, 2015, s. 120). De presenterer videre fire kategorier som etiske problemstillinger faller innenfor; beskyttelse mot skade, frivillig og informert deltakelse, rett til personvern og ærlighet.

Å beskytte informantene mot skade dreier seg om at deltakerne ikke skal utsettes for unødvendige fysiske eller psykiske påkjenninger. Risikoen ved å delta i en undersøkelse skal ikke være større enn den normale risikoen i det daglige arbeidet (Leedy & Ormrod, 2015, s. 120). For å sikre at datainnsamlingen ble gjennomført på en behagelig og sikker måte, lot vi informantene selv velge tid og sted for intervjuene.

Leedy og Ormrod (2015) mener at når mennesker blir rekruttert for å delta i en studie, skal de informeres om hva studien dreier seg om, for deretter å bli gitt et valg om de ønsker å delta eller ikke. For å sikre at informantene deltok på eget initiativ sendte vi ut en e-post på forhånd hvor vi nevnte hva studien skulle omhandle, og spurte om de ønsket å bidra til datainnsamlingen. I denne e-posten passet vi også på å informere om forholdene rundt intervjuet, som at det ble tatt opp på lydopptak og at svarene ville bli brukt i vår studie helt anonymt. På denne måten sikret vi at informantenes avgjørelse om å delta ble gjort på riktig grunnlag, og med riktig informasjon.

En forskningsstudie som involverer mennesker skal respektere deltakernes rett til personvern og skal under ingen omstendigheter avsløre hvordan en bestemt deltaker har svart (Leedy & Ormrod, 2015, s. 123). For å sikre informantenes personvern så vi det hensiktsmessig å anonymisere hele undersøkelsen. Det vi har avdekket er reelle svar fra mennesker som jobber og studerer ved HVL, og svarene er troverdig til tross for at de er anonyme, noe som gjenspeiles i at vi har gjort samsvarende funn hos forskjellige informanter.

Den siste kategorien handler om ærlighet. Forskere skal rapportere sine funn på en fullstendig og ærlig måte, uten å uriktig fremstille hva de har gjort eller med hensikt mislede andre om undersøkelsens avdekkinger (Leedy & Ormrod, 2015, s. 123). For å bevise vår ærlighet har vi valgt å knytte direkte sitater til funnene vi har gjort.

## 4. Funn

I dette kapittelet presenteres det vi har avdekket gjennom de ti dybdeintervjuene. Vi har valgt å strukturere funn-kapittelet etter de tre temaene som oppgaven fokuserer på; digitale kommunikasjonsverktøy, streaming og samarbeid i store organisasjonsenheter. Med utgangspunkt i disse skal vi presentere funn og tilhørende sitater. Under hvert tema presenterer vi i hovedsak funn vi har gjort i intervjuene med de ansatte, som også er det vi legger vekt på i analysen. Vi fremstiller også noen funn fra dybdeintervjuene med studentene til sammenligning. Som en oppsummering av hvert delkapittel legger vi frem hovedfunn i tabeller. Hovedfunnene skal brukes som grunnlag for oppgavens analyse.

### 4.1 Digitale kommunikasjonsverktøy

Når vi spør informantene om deres forhold til digitalisering, og om dette er noe som foregår på deres arbeidsplass, svarer tre av fem at skype er et hyppig brukt digitalt kommunikasjonsverktøy som blir stadig mer aktuelt i arbeidshverdagen. Fagansatt 4 påstår at *“I daglig drift har skype-møter blitt det vanlige nesten.”* På spørsmålet om de ansatte føler seg avhengige av digitale verktøy for å kunne kommunisere med sine kollegaer svarer samtlige ansatte ja. Da vi spurte hvordan dette påvirker effektiviteten i arbeidet, nevnte fire av fem ansatte at spart reisetid fører til at skype som kommunikasjonsverktøy gjør arbeidet mer effektivt. Likevel er det stor enighet om at det er både positive og negative sider ved bruk av skype som kommunikasjonsverktøy. Fagansatt 2 forteller at skype påvirker hverdagen; *“jeg hadde antageligvis ikke reist på det årsmøte om det ikke ble på skype.”* Fagansatt 3 sier: *“For en del typer møter er det veldig bra”*, men legger også til at det er en del tilfeller hvor det ikke er bra fordi; *“man trenger å møtes for å bygge relasjoner og tillit.”* Studentene er enig i dette og samtlige av de 5 studentene har en oppfattelse av at det er lettere å misforstå og å bli misforstått ved kommunikasjon gjennom digitale verktøy. *“Det er bedre å snakke med folk face to face”*, påpeker student 4. Likevel er studentene positive til at digitale kommunikasjonsverktøy gjør det lettere å komme i kontakt med de ansatte, og at man kan få svar på spørsmål også i helgene: *“Det er kjekt, da får du svar med en gang”*, sier student 4.

Det er flere positive effekter ved bruk av skype, som for eksempel at det er enklere å avvikle møter, mener fagansatt 4: *“Det er mer effektivt på den måten at vi blir mer fleksibel.”* Men vedkommende mener også at det i noen tilfeller er bedre med fysiske møter fordi terskelen for

å prate blir lavere: *“Når det er idemøter der det skal tenkes litt høyt og sånn, så er det lettere å møtes fysisk.”* Hva som er best kommer altså helt an på hva slags type møter det er, noe administrativt ansatt 1 støtter: *“Noen møter er mer effektive fordi man har mulighet til å jobbe i dokumenter sammen på en helt annen måte.”*

Vi spurte så de ansatte om de synes digitale verktøy hemmer eller fremmer det sosiale på arbeidsplassen, der det kom frem litt blandede meninger. Fagansatt 1 sier det er noe hemmende på grunn av at det minsker behovet for å snakke direkte til kollegaer: *“Jeg prater mindre med kollegaer her nå enn før.”* Det nevnes likevel at dette ikke påvirker vedkommende direkte på grunn av den lange tiden den ansatte har jobbet ved HVL, men at; *“er man nyutdannet og skal inn i en sånn jobb så er behovet et helt annet.”* Fagansatt 2 mener at å bruke skype som kommunikasjonsmiddel kan hemme det sosiale litt, men at vedkommende ikke føler på en negativ effekt av dette: *“Stort sett treffer jeg mine kolleger her på HVL fysisk hver dag, så jeg føler ikke at det at jeg må ha et skype-møte med de i Bergen er negativt.”* Langtidsvirkningen er kanskje at man har mindre sosial omgang nå enn før hevder fagansatt 3, og legger også til at *“Fusjonen kan ha ført til at man dropper små ting som å gå å snakke fra kontor til kontor. Men det skyldes nok ikke digitalisering.”* Fagansatt 4 synes at det sosiale på arbeidsplassen ikke har blitt særlig påvirket som følge av bruken av digitale verktøy, men at videomøter har ført til at terskelen for å kontakte kollegaer er lavere nå: *“Jeg snakker nok sånn sett mer med mine kollegaer nå enn jeg gjorde før.”*

Vi spurte de ansatte om hvordan de erfarer at samspillet mellom student og lærer blir som følge av digitaliseringen, og om noe av den gode kommunikasjonen blir borte. I tillegg spurte vi hvordan dette påvirker motivasjonen deres til arbeidet. De fleste er enige i at digitalisering er noe positivt, som fagansatt 2 sier det: *“Jeg mener at digitalisering og IT og alt det er 90% positivt. 95%, om ikke 99%.”*, men at det også finnes noen mindre bra sider, som for eksempel når relasjoner til studentene forsvinner og samspillet blir endret. Fagansatt 4 mener det er viktig å få frem at; *“digitalisering ikke bare blir noe som alltid liksom er bra, men at vi er klar over at det kan føre til noen sosiale endringer som det kanskje må gjøres noe med.”* Et punkt som alle de ansatte trekker frem er at det ofte kan være mindre tilfredsstillende å jobbe på denne måten, med tanke på motivasjon. *“Interaksjonen mellom lærer og student i rommet er det utrolig vanskelig å erstatte på nett. Så det viktigste vi har å gjøre med nettundervisning, mener jeg, det er å finne den beste mulige erstatningen for det vi mister når vi driver med sånn live undervisning”*, understreker fagansatt 4. Ved at flere og flere plattformer for

kommunikasjon blir ført over på nett blir noe av den direkte kontakten erstattet. Dette fører til at studentene kommer litt mer på avstand, men fagansatt 4 mener at terskelen for kommunikasjon mellom lærer og student mest trolig er blitt lavere som følge av digitalisering. Flere av studentene deler dette synspunktet. Student 1 sier at; *“det er lettere å nå frem til læreren nå.”*

<b>Funn ansatte</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeidet kan bli mer effektivt som følge av spart reisetid og større fleksibilitet</li> <li>• Det kan bli vanskeligere å skape tillit og sosiale endringer kan gjøre det vanskelig for nyansatte å bygge relasjoner</li> <li>• Det oppleves som vanskelig å erstatte forholdet mellom student og lærer, på nett</li> </ul>
<b>Funn studenter</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Å komme i kontakt med de ansatte oppleves som enklere, og terskelen for kommunikasjon mellom lærer og student er dermed lavere</li> <li>• Sannsynligheten for at det oppstår misforståelser oppleves som større</li> </ul>
<b>Hovedfunn</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samspillet endres, og den direkte kontakten mellom studentene og de ansatte begrenses</li> </ul>

Tabell 4.1: Funn digitale kommunikasjonsverktøy

## 4.2 Streaming

Når vi spør de ansatte om den stadig økende bruken av streaming i undervisningen og virkningene av dette, sier 3 av de 4 fagansatte at dette er noe de benytter seg av. Fagansatt 2 trekker frem at; *“det eneste negative er at det blir lite studenter på forelesningen. Jeg liker at det er folk i klasserommet når jeg skal undervise.”* Flere av de ansatte opplever at oppmøte blir redusert som følge av bruken av denne formen for undervisning. Student 5 sier at hvorvidt vedkommende møter i timen eller ikke avhenger av hvor engasjerende og motiverende foreleseren er, ikke av digitalisering. Studenten møter i forelesning: *“Så lenge han/hun er god å lære vekk og jeg får utbytte av å være der.”* Dette er student 3 uenig i, da vedkommende tror at streaming fører til mindre oppmøte i forelesning. Student 5 mener at det er flere positive virkninger av bruken av digitale verktøy som en del av undervisningen; *“det er jo det vi kommer til å jobbe med når vi kommer ut i arbeidslivet. Så det er jo bedre å lære det på den måten, med å praktisere det, enn å bruke penn og papir.”* Det som de fleste er samstemt

om, er at mye avhenger av hvordan det digitale blir presentert overfor studentene, og at de som skal benytte det som en del av undervisningen vet hva de holder på med.

Fagansatt 2 trekker frem at det er liten vits i å motsette seg de endringer som digitaliseringen medfører: *“Enten, så kan man grave seg ned om man ikke har lyst til å være med på utviklingen, om du liksom skal kjempe mot alt, vil det bli vanskelig.”* De fleste sier de en eller annen gang har vært borti streaming og alle er enige om, og dette er helt avgjørende, at kravene til utstyret er stort. En av de fagansatte mener at studentene sine forventninger til kvaliteten på forelesningene er høyere når man benytter streaming; *“sånn sett er det et større press på den som foreleser.”* Dette er fagansatt 4 enig i: *“Studentene har veldig lav toleranse for teknisk krøll”,* og legger til at dette er et problem som går igjen: *“Det er jo en kritisk faktor, det skal lite for å vippe oss av pinnen.”* Fagansatt 3 antar at oppmerksomheten og måten man kommuniserer på kan bli påvirket: *“Man blir ikke så løs og ledig som man ellers kunne vært.”* Hvorvidt undervisningen i større grad bør foregå gjennom streaming er det delte meninger om hos studentene. Student 2 mener at konsentrasjonen blir påvirket negativt av å sitte hjemme og ikke i forelesning: *“Jeg må få det med meg muntlig, jeg får ikke samme utbytte av å se på skjermen.”* Det samme sier student 5 og mener tilnærmingen til faget blir bedre når man er i forelesning: *“Jeg gikk heller i forelesning enn å se på streamingen, men det var fordi at da var det veldig greit å spørre spørsmål.”* Fagansatt 4 understreker viktigheten av at dersom alt fungerer som det skal så er erfaringene gode, både for de ansatte og studentene, men må likevel legge til: *“Jeg synes ikke det er en særlig bekvem undervisningssituasjon. Det blir lett enveis.”*

Et annet viktig punkt som vi spurte de fagansatte om, er hvorvidt de mener læringsutbytte blir påvirket av digitalisering og i hvilken grad. Her viser det seg at de fleste er samstemte om at det i liten grad vil bli påvirket, men at mye har med hvordan man selv angriper det. Noe av det fagansatt 3 gjør som lærer er å motvirke, ikke digitaliseringen, men at digitalisering fører til at studentene mister fokus: *“Om man er klok og sånn så tenker jeg at mye av det digitale først og fremst fremmer læring.”* Ifølge fagansatt 4 er det både oppsider og nedsider ved hvordan læringen foregår; *“oppsiden av det er at det er lettere å være student. Man har mye bedre tilgang på læringsstoff. Men nedsiden av det, hvis mange slutter å dukke opp, er at læringsmiljøet blir dårligere”.* Den stadig økende bruken av digitale verktøy i undervisningen viser seg og ikke utelukkende være noe positivt. Det er ifølge flere av studentene lite som skal til før det blir brukt til andre formål enn læring. Når vi spør om de tror det kan være en kilde

til distraksjon svarer både student 2 og 5 bekreftende, da de selv har erfart hvor lett det er å bli påvirket: *“Det trekker vekk fokus. Plutselig sitter du og ser på noen som sitter foran deg og ser på fotballkamp”*, men understreker at dette ansvaret ikke ligger på de fagansatte: *“Folk gjør jo hva de vil her også, men du har i all fall ansvar for egen læring.”* Det at digitale verktøy kan være en form for distraksjon er ikke noe nytt, ifølge fagansatt 2: *“Såne distraksjoner, det var når vi studerte også”*, og mener det negative er at; *“digitaliseringen gjør, synes jeg i alle fall, at studentene blir der ute men det er ikke alltid de møter på forelesning.”*

<b>Funn ansatte</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Høye krav til det teknologiske utstyret og lav toleranse for teknologisk krøll kan føre til større press</li> <li>• Mindre bekvem undervisningssituasjon kan oppleves som mindre motiverende</li> <li>• Mindre oppmøte kan føre til dårligere læringsmiljø</li> </ul>
<b>Funn studenter</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvaliteten på undervisningen kan avhenge av at de som benytter digitale verktøy vet hva de holder på med</li> <li>• Tilnærmingen til faget oppleves som bedre når man deltar i forelesning</li> <li>• Streaming gjør undervisningen mer tilgjengelig, men det digitale verktøyet kan være en kilde til distraksjon</li> </ul>
<b>Hovedfunn</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Streaming kan føre til redusert oppmøte i forelesning noe som påvirker de ansattes motivasjon</li> </ul>

Tabell 4.2: Funn streaming

### 4.3 Samarbeid i store organisasjonsenheter

Flere av de ansatte mener at digitale verktøy er helt nødvendig i en arbeidshverdag hvor man arbeider på tvers av geografiske områder. Etter fusjonen i HVL hvor campus i Sogndal, Haugesund, Stord, Førde og Bergen ble slått sammen til en institusjon er det naturlig å tro at bruken av digitale verktøy har økt. På spørsmål om hva de ansatte ser på som det største hinderet for effektiv digitalisering nevnes brukergrensesnittet og digital kompetanse av flere ansatte. Det å få en god grunnopplæring er viktig, og fagansatt 4 har dette å si om saken; *“vi får jo tilbud om opplæring hele tiden, så det er ikke der det skorter. Men det er det å ha tid til*

*å ta den opplæringen, og at den opplæringen kommer akkurat når du trenger den.*” Fagansatt 3 understreker at: *“Digitalisering må ikke være hovedmålet. Vi må bruke digitalisering til å jobbe bedre.”* I tillegg nevnes godt lederskap som en kritisk faktor, og administrativt ansatt 1 mener at et hinder for effektiv digitalisering kan være; *“å finne ut hvordan folk faktisk jobber for å gi god støtte til det som den faktisk gjør eller trenger.”*

Når vi stiller spørsmål om de ansatte blir mer eller mindre motivert til å arbeide ved å ha tilgang til digitale verktøy, er det flere som mener at det som gjør arbeidet enklere, er motiverende. Likevel legger fagansatt 1 til at det ikke alltid er positivt at man får nye digitale verktøy som følge av det å bli en del av en stor organisasjonsenhet: *“Det er særlig når vi skal samordne på tvers (av campusene). Når du har jobbet en stund, har lært en måte å gjøre det på som funker for deg, og da måtte gjøre ting på en annen måte og bruke et digitalt verktøy som man kanskje ikke helt ser hensikten med, så er det slitsomt.”* Det kommer altså frem av dybdeintervjuene at store organisasjonsenheter kan ha konsekvenser for bruken av digitale verktøy. Fagansatt 1 forteller at *“akkurat nå er rammene litt smale fordi vi må gå i pakt med to andre campuser. Så rommet til å prøve ut nye ting helt på egenhånd er ikke så stort som det var.”*

Et digitalt verktøy som oppleves som positivt for effektiviteten av arbeidet i store organisasjonsenheter er skype, og fagansatt 1 påpeker at: *“Skype er bra på den måten at man kan snakke med folk fra andre land og andre campus.”* Fagansatt 3 forteller at: *“Vi er jo en høgskole med fem campus, og jeg har arrangert møter som er med deltakere fra alle, og jeg har tatt del i møter som går over flere campus.”* Videre legger fagansatt 3 til at dersom et skype-møte skal fungere bra er det flere ting som er viktig; en god dagsorden, at man holder tidsplan og en god oppsummering; *“man kan egentlig bare droppe møte om man ikke gjør dette skikkelig.”* Det kommer frem av fagansatt 4 sin påstand at skype gjør arbeidet mer effektivt: *“Vi trenger ikke å vente til alle er på plass og finne tidspunkt der alle kan fysisk. Så sånn sett er videomøter mer effektivt.”*

Mange av studentene merker også effekten av at de er en del av en større institusjon med flere enheter, da de for eksempel kan få tildelt rettleder på andre campus enn den de selv tilhører. Dette ser flere av studentene på som en utfordring da; *“det er mye bedre å ha en dialog når du skal snakke for eksempel med rettleder da, og lærere, enn at man skal snakke over skype og telefon.”* Det som viser seg å være den største utfordringer her, ifølge studentene, er

kvaliteten på kommunikasjonen. Studentene opplever at mye av innholdet man får gjennom en samtale face to face går tapt ved samtaler over nett. Student 2 føler at *“jeg har mye bedre kontroll på det vi prater om hvis jeg ser på den jeg prater med.”*

Noe annet som flere av de ansatte har nevnt skjer som en følge av å bli en større organisasjonsenhet er samordning av systemer. Fagansatt 4 forteller at *“Et viktig resultat av fusjon er jo at alle system internt i HVL skal være lik.”* På spørsmål om hva de ansatte tror er viktig når systemer blir endret svarer fagansatt 4: *“Sånn jeg har forstått det er brukervennlighet et viktig moment når de skal skifte systemer. Men økonomi er jo også alltid en viktig faktor i det her.”* Fagansatt 4 påpeker at standardisering og enhetliggjøring er kjempeviktig, men legger også til at det kan gå mye tid med til å forstå de nye systemene: *“Det å lage system som fratar oss muligheten til å kludre det til er utrolig viktig.”* Administrativt ansatt 1 trekker frem: *“Det er bra at man får oppdateringer, men det blir problematisk for brukerne. Så det er noe vi ser på i forhold til brukerne, hvordan vi skal takle kontinuerlig forandring.”* Det viser seg at uforutsigbarheten ved å gå over til nye digitale systemer, ofte kan oppleves som problematisk for de ansatte. Fagansatt 2 sier at *“man vet aldri hva som dukker opp, og å få opplæring i noe jeg kanskje skal bruke om et år. Det er ikke alltid like enkelt.”*

<b>Funn ansatte</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitale verktøy oppleves som helt avgjørende når man jobber på tvers av geografiske områder</li> <li>• Digitale verktøy som gjør arbeidet enklere oppleves som motiverende</li> <li>• Brukervennlighet kan være viktig å ta hensyn til ved samordning av digitale systemer</li> </ul>
<b>Funn studenter</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvaliteten på kommunikasjonen oppleves som dårligere ved bruk av digitale kommunikasjonsverktøy</li> <li>• Studentene opplever at geografiske avstander tvinger dem til å benytte mindre foretrukne kommunikasjonskanaler</li> </ul>
<b>Hovedfunn</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• God grunnopplæring i digitale systemer og fokus på brukervennlighet kan være avgjørende for effektiv digitalisering</li> </ul>

Tabell 4.3: Funn samarbeid i store organisasjonsenheter



## 5. Analyse

Vi vil gjennom analysedelen ta for oss hovedfunn og knytte de opp mot delproblemstillingene, samt til det teoretiske rammeverket vi har satt for oppgaven. Analysen skal hjelpe oss å besvare de ulike delproblemstillingene og gi et godt grunnlag for oppgavens konklusjon. Til slutt vil vi analysere hovedfunn i lys av oppgavens overordnede problemstilling. I de tre første underkapitlene presenterer vi en kort oppsummering, som vi tar med oss videre og benytter som grunnlag for å analysere oppgavens overordnede problemstilling. Oppsummeringene og analysen i kapittel 5.4 skal legge grunnlaget for konklusjon.

### 5.1 Digitale kommunikasjonsverktøy

I dette avsnittet skal vi se nærmere på det første hovedfunnet som vi avdekket i forrige kapittel, nemlig at *samspillet endres, og den direkte kontakten mellom studentene og de ansatte begrenses*. Ved å knytte relevant teori til dette funnet, ønsker vi å belyse på hvilken måte samspillet endres, samt å se på hvilke endringer det er snakk om. Deretter ønsker vi å redegjøre for hvordan den direkte kontakten mellom studentene og de ansatte begrenses som følge av bruken av digitale kommunikasjonsverktøy, og hvordan dette påvirker de ansattes arbeidshverdag. Vi vektlegger den første delproblemstillingen gjennom den første delen av analysen:

*“Hvilke effekter har den økende bruken av digitale kommunikasjonsverktøy for de ansatte og studentene ved HVL?”*

#### 5.1.1 Samspillet endres

Maslow (1943) sier at mennesker har et sett med behov som kan rangeres i et hierarki og som må tilfredsstilles for å oppnå motivasjon. Det tredje behovet i hierarkiet er det sosiale behovet, som handler om at mennesker trenger støttende venner og kollegaer rundt seg for å være motiverte (Kvålshaugen & Wennes, 2012, s. 195; Jerome, 2013, s.42). Maslows behovsteori beskriver hvordan disse grunnleggende behovene relaterer til generell oppførsel (Wahba & Bidwell, 1973, s. 515). Det var stor enighet blant informantene i undersøkelsen om at som

følge av digitalisering endres samspillet på den måten at man har mindre direkte kontakt med kollegaer og studenter, da informasjon og beskjeder kan formidles via digitale verktøy som skype eller e-post. Studien viser at forholdet mellom de ansatte blir mer upersonlig, og ser man på dette i lys av Maslows behovsteori vil det være naturlig å tro at det har en negativ innvirkning på motivasjonen, nettopp fordi man ikke får dekket det sosiale behovet på arbeidsplassen. HR fagfolk kan benytte den digitale transformasjonen som verktøy for å bringe ansatte sammen og dekke gap mellom generasjoner (Hicks, 2018, s. 23). Likevel kan det virke som at de ansatte ved HVL opplever at den digitale transformasjonen fører til større gap mellom kollegaene, da mye av den direkte kontakten erstattes med digital kommunikasjon.

Selv om det sosiale, ifølge Maslows behovsteori, er en viktig faktor for å være motivert til arbeid, kommer det frem i studiens funn at hvor lenge man har vært ansatt spiller inn på behovet for å sosialisere seg. En ansatt fortalte at vedkommende ikke følte at mindre sosial interaksjon påvirker motivasjonen til arbeid i særlig stor grad, men at det trolig har med vedkommendes lange ansettelse å gjøre. Vedkommende følte seg altså trygg på sine ansatte og på arbeidsplassen etter lang tids ansettelse, men mente at det trolig vil være annerledes for en nyansatt som vil oppleve det som vanskeligere å få en tilknytning til arbeidsplassen og kollegaer. I Maslows behovsteori kommer det frem at et viktig behov er sikkerhet (Maslow, 1943, s. 6). Tillit og relasjoner kan være viktige faktorer for å oppleve at behovet for sikkerhet er dekket. Det at informanten følte mindre på det sosiale behovet som følge av lang ansettelse, viser at det er sterk sammenheng mellom behovet for sikkerhet og behovet for det sosiale.

En digital arbeidsplass kan knytte ansatte sammen og oppmuntre til økt interaksjon i det digitale rommet (Hicks, 2018, s. 25). Hicks påstår videre at gjennom spesialbygde digitale arbeidsområder blir det enklere og mer effektivt å kommunisere, samarbeide og å dele kunnskap. Men hvilken verdi får denne økte interaksjonen, dersom de ansatte opplever den digitale kommunikasjonen som dårligere i kvalitet? Det er en generell oppfatning blant de ansatte at bruk av digitale kommunikasjonsverktøy gjør arbeidet mer effektivt som følge av lavere reisetid og at terskelen for kommunikasjon er lavere. Samtidig opplever de fleste digital kommunikasjon som dårligere enn direkte kommunikasjon. Dette er en interessant motsetning som er kommet frem i analysen. Og man kan spørre om den totale effekten av bruk av digitale kommunikasjonsverktøy da blir positiv eller negativ. Er det noe poeng i mer effektiv bruk av tiden brukt på kommunikasjon, dersom kommunikasjonens kvalitet fører til

flere misforståelser og mer forvirring? Digitale kommunikasjonsverktøy endrer måten ansatte har kontakt med hverandre og med organisasjonen på (Jesuthasan, 2017, s. 60). Ut ifra funnene i denne studien ser man at et viktig fokus bør være på selve kvaliteten på kommunikasjonen. Den økte bruken av digitale kommunikasjonsverktøy må ikke gå ut over kvaliteten på kommunikasjonen, da dårlig kvalitet kan oppleves som demotiverende og lite effektivt for de ansatte, så vel som for studentene.

### 5.1.2 Direkte kontakt begrenses

Som en følge av den stadig økende bruken av digitale verktøy i hverdagen til både de ansatte og studentene, har vi sett at premissene for den direkte kontakten blir endret. Man er derfor, ifølge de ansatte, nødt til å finne alternative måter å erstatte denne kontakten på. Face-to-face møter blir gjort på det digitale i stadig større grad av flere organisasjoner (Grisé & Gallupe, 1999, s. 158). Dette medfører at man ikke lenger trenger å fysisk være til stede. Så hvordan skal det sosiale kunne opprettholdes når man begrenser denne formen for direkte kontakt? Ifølge Herzbergs tofaktorteori om hva som motiverer og ikke, er faktorene som gjør de ansatte misfornøyd ikke de samme som gjør dem fornøyd og motivert (Herzberg, 1968, s. 56). Å forelese foran en gruppe med entusiastiske og engasjerte studenter er den mest spennende opplevelsen en lærer kan ha (Furrer, Skinner & Pitzer, 2014, s. 101). Så når denne opplevelsen ikke er der lenger, hva gjør dette med de ansattes motivasjon? Studiens funn viser at mangel på en slik opplevelse kan føre til lavere motivasjon hos de ansatte og de opplever at dette igjen kan påvirke undervisningskvaliteten negativt.

Funn viser at det ikke bare er forholdet mellom de ansatte og studentene som blir endret som følge av digitalisering, men også forholdet mellom studentene. Viktigheten av disse forholdene kommer frem i flere studier, som antyder at dette har stor betydning for studentenes læring, motivasjon, prestasjon, engasjement og selvfølelse (Klem & Connell, 2004, s. 262; Martin & Dowson, 2009, s. 327; Wentzel, 2009, s. 301). Når vi ser hvor viktig forholdet mellom studenter og lærere er og hva det betyr, hvordan kan man da rettferdiggjøre den stadig hyppigere bruken av verktøy som kan minske denne formen for menneskelig kommunikasjon og nærhet? Funn fra studien viser at den daglige direkte kontakten med studentene er svært viktig for de ansatte. Det kommer videre frem at det å få viderefordre kunnskapen de innehar gjennom interaksjon med studentene er det som gir hverdagen mening for mange. Disse effektene har også stor betydning for studentene, ikke bare for de ansatte.

Studiehverdagen er mer meningsfull når de har muligheten til å være engasjert i timen (Furrer et al., 2014, s. 102). Dette bekreftes av funn gjort i studien som viser at tilnærmingen til faget oppleves som bedre når man deltar i forelesning.

Som en konsekvens av digitaliseringsprosessen vil den direkte kontakten med studentene og de ansatte, som på lik linje med andre forhold er basert på mellommenneskelig likskap og tillit, bli mindre (Furrer et al., 2014, s. 105). Det er når studentene blir behandlet med kjærlighet og omsorg, gjennom at lærerne viser dem at de setter pris på å ha de i forelesning og ved å uttrykke involvering og varme, at studentene føler de hører til (Martin & Dowson, 2009, s. 330). Dette bekreftes av Maslows behovsteori som sier at mennesker har behov for påskjøning (Kvålshaugen & Wennes, 2012, s. 195). Det som kan vise seg å være utfordringen her, er hvordan de skal klare å formidle dette på samme måte gjennom digitale kommunikasjonsverktøy. Mennesker kan bli objektivisert gjennom det som skal være en enklere og bedre måte å kommunisere på. Så hvordan vil det påvirke måten de ansatte nærmer seg studentene og kollegaer på, når kommunikasjon skal skje på et mindre personlig plan? Det kan tenkes at de ikke vil kunne få den samme tilknytningen til hverandre. Det kommer frem av funnene at de ansatte underbygger dette. De sier at gjennom digitale verktøy så blir studentene mer “der ute”, og man vet ikke alltid hvem man kommuniserer med. Dette kan føre til at både lærere og studenter går glipp av noen grunnleggende behov, som igjen fører til mindre sannsynlighet for positive mellommenneskelige interaksjoner (Furrer et al., 2014, s. 107). Dette underbygger det vi har funnet gjennom studien.

### 5.1.3 Oppsummering

Gjennom første del av analysen har vi sett at samspillet har endret seg som følge av hyppigere bruk av digitale verktøy og at digital kommunikasjon fører til at forholdene mellom de ansatte og studentene blir mer upersonlig. Det er bred enighet om at digitale kommunikasjonsverktøy gjør arbeidet mer effektivt, men de fleste oppfatter digital kommunikasjon som dårligere enn direkte kommunikasjon. Videre har vi sett at den direkte kontakten med studentene er svært viktig for de ansatte, og at denne er vanskelig å erstatte over nett. Utfordringen ligger i å formidle den samme omsorgen og involveringen gjennom digitale verktøy, der mennesker fort kan bli objektivisert. Man er derfor nødt å finne måter å erstatte den direkte kontakten på, og fokuset bør være på kvaliteten på kommunikasjonen. Det kommer også frem at tillit og relasjoner spiller en viktig rolle for at behovet for sikkerhet skal oppleves som dekket.

## 5.2 Streaming

I denne delen skal vi analysere det andre hovedfunnet fra kapittel 4 som er at *streaming kan føre til redusert oppmøte i forelesning noe som påvirker de ansattes motivasjon*. Vi vil først belyse på hvilke måter streaming kan føre til redusert oppmøte blant studentene i forelesning. Deretter ønsker vi å diskutere hva som kan være årsaken til dette, og hvilke effekter dette har på de ansattes motivasjon, sett i lys av blant annet Herzbergs tofaktorteori. Det som også er interessant å analysere er om redusert motivasjon kan føre til redusert kvalitet på undervisningen og formidlingsevne blant de ansatte, samt om dette vil kunne påvirke studentenes læring. Vi vil her la oss lede av oppgavens andre delproblemstilling:

*“Fører bruk av streaming i undervisningen til redusert oppmøte blant studentene, og hvordan påvirker dette arbeidsmotivasjonen til de ansatte?”*

### 5.2.1 Redusert oppmøte

Et digitalt verktøy som har vært spesielt interessant for oss å studere opp mot oppgavens problemstilling er streaming, da det viser seg å bli stadig mer brukt i undervisning. Å strøme video er en ny instruksjonsteknologi som brukes for å levere lyd- og videopresentasjoner over internett (Mullins-Dove, 2006, s. 63). Vi fant i studien at flere studenter velger å ikke gå i forelesning dersom den også blir streamet. Hva kan være grunnen til at studentene velger å se forelesningen på video, i stedet for å møte opp i den faktiske forelesningen? Noe som de ansatte opplever som et problem er at studenter har lav toleranse for teknisk krøll, og dermed avhenger oppmøtet av foreleseren, og av hvor god kontroll vedkommende har på de digitale verktøyene. Bruken av digitale læringsformer og digitale verktøy er studenter mer positive til enn fagansatte, men de oppfatter også at det er visse begrensninger når det kommer til læring og hvordan de digitale verktøyene blir brukt (Krumsvik & Jones, 2017, s. 24-25). Ifølge Maslow (1943) så har mennesker et sett med behov som må dekkes for å oppnå motivasjon. Dersom mye av tiden i forelesning går med til å løse tekniske problemer, blir det mindre tid til å dekke disse behovene hos studentene, slik som sosial interaksjon, diskusjoner og feedback. Slike problemer har vist seg å føre til mer press på de ansatte, og kan påvirke motivasjonen ved å gjøre undervisningssituasjonen mindre bekvem. Når tekniske muligheter, som streaming, integreres med pedagogiske designet

verktøy, så kan de pedagogiske virkningene av videostreaming nå langt (Shephard, 2003, s. 299). Dette bekrefter noe av det vi avdekket under datainnsamlingen, nemlig at lærerne føler seg avhengig av godt utstyr og god opplæring for at streaming skal være vellykket.

Flere empiriske studier indikerer at bruk av streaming i utdanning øker studentenes prestasjoner (Mullins-Dove, 2006, s. 66). Dette kan sammenlignes med vårt funn som viser at studentene opplever undervisningen som mer tilgjengelig når den også blir streamet, noe som kan se ut til å være en av grunnene til at studentene velger bort forelesning, fordi de kan velge å se forelesningen når det passer best for dem. Det kan spekuleres i om slik frihet øker motivasjonen, og dermed også prestasjonen til studentene. Av datainnsamlingen kommer det frem at dette med streaming er tosidig. På den ene siden oppleves det som positivt for studentene, fordi de får større frihet til å studere når og hvordan de ønsker. På den andre siden kan det gjøre undervisningen mindre engasjerende da det ofte fører til færre studenter i forelesningen, og dermed mindre interaksjon mellom student og ansatt.

### 5.2.2 Motivasjonen påvirkes

De fleste ansatte i vår studie frykter at økt bruk av streaming i undervisning vil føre til mindre oppmøte i forelesning, og det kommer frem at dette påvirker deres motivasjon og engasjement. Det er lite forskning på hvordan forholdet mellom student og de ansatte påvirker det profesjonelle og personlige livet til lærerne (Spilt, Koomen & Thijs, 2011, s. 457). Likevel er det stor tro på at lærernes indre belønning og meningen med arbeidet, blir forsterket som følge av personlige forhold med studentene (Hargreaves, 1998, s. 850; O'Connor, 2008, s. 118). Dette forteller oss at det ikke bare er det profesjonelle livet som blir påvirket, men også det personlige. I en empirisk studie utført av Hargreaves (2000) kommer det frem at forholdet til studentene var den viktigste kilden til motivasjon og fornøyelse. En av hygienefaktorene til Herzberg omhandler mellommenneskelige relasjoner, og sier at dersom dette ikke er til stede fører det til mistriivsel. Det kan derfor tenkes at manglende kontakt med studenter, som følge av økt bruk av streaming i undervisningen, kan føre til lavere trivsel. Dette bekrefter det vi har avdekket i vår studie, hvor vi fant at lærerne er mindre motiverte til å undervise i en hverdag med mindre menneskelig interaksjon. Det fører imidlertid ikke til trivsel dersom dette er til stede, for hvor stor trivselen er, er det motivasjonsfaktorene som påvirker (Herzberg, 1968, s. 56).

Flere forskere på området har funnet en kobling mellom det personlige og profesjonelle velvære blant lærere, og har kommet frem til at det uten personlig utvikling ikke kan være ekte profesjonell utvikling (Day & Leitch, 2001, s. 404; O'Connor, 2008, s. 119). Så hva skjer med motivasjonen, dersom den profesjonelle utviklingen blir påvirket som følge av endret mellommenneskelig kontakt? I stadig større grad må lærere bruke tid på aktiviteter som de føler konkurrerer med god læring (Furrer et al., 2014, s. 104). Det at de ansatte føler større press til å benytte digitale verktøy, som for eksempel streaming, kan tenkes å være en aktivitet som kan gå på bekostning av god læring, da det kan føre til mindre oppmøte i forelesning. Det er gjennom motivasjon, forpliktelse og emosjonell tilknytning man finner læring på sitt beste. Det som er helt avgjørende er at det ikke bare blir gjenkjent, men også at viktigheten av dette blir forstått (Day & Leitch, 2001, s. 414).

### 5.2.3 Oppsummering

I andre del av analysen har vi sett at det med streaming er tosidig. Det gir studentene større frihet samtidig som det fører til mindre interaksjon mellom studenter og ansatt, da mange velger å studere hjemmefra. Dette har igjen innvirkning på de ansattes motivasjon. Vi har gjennom relevant litteratur og analysen sett at de ansattes holdninger til og meninger med arbeidet påvirkes av deres personlige forhold med studentene. Mindre personlig interaksjon som følge av streaming kan vise seg å påvirke de ansattes motivasjon negativt, noe som igjen påvirker det profesjonelle livet. Likevel tyder mye på at oppmøte i forelesning fra studentenes side avhenger av foreleseren og hvor god kontroll vedkommende har på de digitale verktøyene, og ikke av streaming direkte.

## 5.3 Samarbeid i store organisasjonsenheter

Vi skal her gå i detalj på det siste hovedfunnet som er at *god grunnopplæring i digitale systemer og fokus på brukervennlighet kan være avgjørende for effektiv digitalisering*. Vi starter med å rette fokus på hvordan god grunnopplæring i digitale systemer er viktig for at de ansatte skal oppleve digitaliseringsprosessen som effektiv og nyttig. En annen ting som viser seg å være avgjørende for effektiv digitalisering er fokus på brukervennlighet ved samordning av digitale systemer. Vi skal derfor fokusere på dette i andre punkt, og se nærmere på hva som er viktig å vektlegge ved samarbeid på tvers av geografiske områder, for at de ansatte

skal oppleve positive og motiverende effekter av digitalisering. Den siste delproblemstillingen som vi skal legge vekt på i analysen er:

*“Hvordan påvirker digitale verktøy opplevelsen av effektivitet i store organisasjonsenheter?”*

### 5.3.1 God grunnopplæring

Da vi spurte de ansatte om hva de opplevde som hindre for effektiv digitalisering, var det flere som nevnte tilgang på opplæring. “For bedriftene er ikke digitalisering et mål i seg selv, men et virkemiddel for å forbedre og forenkle sine prosesser” (Skjelvan, 2015, s. 191). For at brukerne av de digitale systemene skal oppleve det som en forenkling av prosesser, kan det være avgjørende at de får god nok opplæring sånn at systemene også oppleves som enkle og nyttige. Herzbergs tofaktorteori bekrefter denne tankegangen, da den sier at indre motivasjon kommer ved at man gjør noe som er spennende og som er med på å utvikle seg som person (Jacobsen, 2018, s. 171). Dersom man ikke får til å bruke et nytt digitalt verktøy, kan det tenkes at det ikke vil være særlig spennende å jobbe med, og at det da vil være demotiverende for vedkommende. Ifølge flere av informantene har fusjonen i 2017 medført en standardisering av digitale systemer, og studiens funn avdekket at dette ikke nødvendigvis oppleves som bare positivt. Det ser ut til at de ansatte kan oppleve nye systemer som tungvinte i forhold til eksisterende. Ifølge Skjelvan (2015) medfører mangel på standardisering utfordringer knyttet til samhandling. Derfor kan slik standardisering se ut til å være nødvendig for å få til et godt samarbeid på tvers av geografiske områder.

Når alt kan kommuniseres, lagres og beregnes, må man tenke annerledes om hvordan man forholder seg til blant annet ansatte (Andersen & Sannes, 2017, s. 23). Dette kommer også frem i studien da flere av de ansatte følte seg mer avhengig av digitale verktøy for å samarbeide på tvers av geografiske områder. Særlig videosamtaler ble trukket frem som et viktig verktøy for å kunne samarbeide fra campus til campus, og de aller fleste var positive til denne måten å samarbeide på. Det som er interessant å belyse, er hvordan studentene opplever dette. Flere studenter var enige om at videosamtaler som kommunikasjonsverktøy er mindre foretrukket, men likevel følte de seg tvunget til å velge denne typen kommunikasjonskanal dersom de for eksempel ble tildelt veileder ved et annet campus. Her fant vi altså et tydelig



skille mellom de to gruppene i studien. Ser man dette i lys av Maslows teori om behov for sikkerhet, er det grunn til å tro at dette kan påvirke studentenes motivasjon negativt. For de ansattes del kan det derimot øke motivasjonen, da opplevelsen av å enkelt kunne komme i kontakt med kollegaer trolig føles mer “sikkert”. I rapporten *Ansattes syn på digitalisering* kommer det frem at flere ansatte er positive til digitalisering, og at opplæring styrker dette (Torvatn, Kløve & Landmark, 2017). Dette samsvarer med vårt funn hvor de ansatte uttrykte ønske om god opplæring til riktig tidspunkt. Det kan være grunn til å tro at dersom de ansatte får god opplæring i bruk av digitale systemer, vil også studentene få en bedre opplevelse rundt bruken av slike verktøy ved kommunikasjon og i undervisningen.

I vår studie har vi funnet at ansatte ved HVL opplever digitale verktøy som gjør arbeidet enklere som motiverende. HR-ansvarlig har muligheten til å skape teknologisk engasjement ved å hjelpe virksomheten til å utnytte digitale teknologier for å drive bærekraftig engasjement på tvers av de ulike punktene i bedriften (Jesuthasan, 2017, s. 62). Dette understreker viktigheten av at ansatte får opplæring og blir oppfordret til å benytte seg av digitale verktøy som positive hjelpemidler i arbeidshverdagen. Det kan også være viktig at et felles engasjement rundt dette skapes fra ledelsen og nedover i bedriften, ikke ved å overlate implementeringen av nye digitale systemer til de ansatte selv. Et ønske om en slik tilnærming til en digitaliseringsprosess gjenspeiles i oppgavens funn hvor vi avdekket et ønske om enkle systemer med lett tilgjengelig opplæring.

### 5.3.2 Fokus på brukervennlighet

For at digitale verktøy skal oppleves som hjelpemidler som fører til at man jobber bedre, viser studien at det er nødvendig at man vet hvordan man bruker dem. Videre kommer det frem at det vil være viktig å finne ut hvordan folk jobber og hva de trenger fra de digitale verktøyene, og at dette kan gjøres ved å rette fokus på brukervennlighet. Flere studier viser at når noe skal utvikles og implementeres forutsetter dette at det oppleves som viktig, nødvendig og relevant. Opplevde problem, utfordringer og ambisjoner må ha en sammenheng med satsing på digitale verktøy og læring (Smith, 2012, s. 174; Bourne, Mills, Wilcox, Neely & Platts, 2000, s. 768). For at de ansatte skal kunne se på verktøyene som nyttige og noe som er med på å effektivisere arbeidshverdagen, kommer det frem i studien at det er viktig at de vet hvordan de skal manøvrere seg i de ulike systemene og programmene som de bruker. De ansatte må se relevansen av det de driver med og hvordan det skal hjelpe dem til å bli bedre.

Ifølge Herzberg (1959) er personlig vekst en motiveringsfaktor, og dette sammen med prestasjoner og selve arbeidet, er helt sentralt når man skal se på hva som motiverer de ansatte. Her kan vi dra paralleller mellom de faktorene som motiverer og effektene av digitalisering. Dersom de digitale verktøyene fører til at prestasjonene synker og selve arbeidet blir påvirket negativt, kan dette vise seg i synkende motivasjon. Det er avgjørende at nye måter å løse oppgaver på fremstår som noe som skal gjøre arbeidet enklere og mer oversiktlig, men også som nyttig og et konkret bidrag i forhold til det å styrke egen undervisning (Dørum & Grepperud, 2015, s.167). Når dette er til stede kan det se ut til at forholdene ligger til rette for økt motivasjon.

Det kommer fram at de ansatte, etter fusjonen i 2017, opplever at rommet for å prøve nye løsninger har blitt mindre. Det som er interessant her er om dette påvirker prosessen med læring gjennom prøving og feiling. Kan dette bety at samordning setter en stopper for hvor mye man tør å utforske og å komme opp med nye og bedre måter å løse oppgaver på? Vi fant at det er nødvendig at systemene som de ansatte og studentene bruker i sin arbeids- og studiehverdag er enkle og effektive i bruk. Dersom mye tid skal gå tapt på å måtte sette seg inn i noe nytt, på grunn av for eksempel en oppdatering, vil dette kunne gå på bekostning av den ønskede effektiviseringen. Kompleksitet og risiko oppleves og vurderes ulikt av ulike grupper innad i en organisasjon (Dørum & Grepperud, 2015, s.168). De mener videre at de som har benyttet seg av digitale verktøy i undervisningen og har arbeidet med dette lenge, kan oppleve det som rutinemessig og enkelt, mens det for mange kan fremstå som truende og vanskelig.

Studien avdekker at nye og bedre system kan virke mot sitt formål om ønsket effektivisering, dersom det skaper økt frustrasjon blant brukerne, noe som kan føre til ønske om å beholde allerede kjente og innarbeidede programmer. Forutsetningene for at endringsarbeidet skal være vellykket, gjelder forhold ved de ansattes undervisningsutøvelse og problemforståelse (Smith, 2012, s.176). Det kan godt tenkes at man kan bli motløs og oppgitt av stadig kontinuerlige oppdateringer og forbedringer, som man ikke alltid føler stemmer overens med det man selv ønsker og trenger. Studien viser at det derfor legges vekt på brukervennlighet ved oppdateringer og utvikling av nye systemer. Ifølge Roxå, Mårtensson & Alveteg (2011) er arbeidsplassbaserte og undervisningsorienterte kvalifiseringsstrategier noe stadig flere legger vekt på, og det er gjennom en solid forankring i deltakernes opplevde behov og

erfaringer at læring skjer i forpliktende fellesskap som en naturlig følge av utviklingsarbeidet. Det at man stadig blir fortalt og instruert i hvordan man skal arbeide kan virke hemmende for motivasjon. Det kan derfor tenkes at det er viktig å ta hensyn til de ansattes behov og ønsker i en implementeringsprosess av nye systemer og verktøy.

Et viktig punkt som blir trukket frem, er at ønsket effektivisering ikke må gå på bekostning av undervisningskvalitet. Hva som bidrar til å øke undervisningskvaliteten kommer som følge av en mangel på kunnskap fra deltakernes side, som et resultat av mangel på pedagogisk utviklingsarbeid (Roxå et al., 2011, s. 103). Nye system og program kan tenkes å effektivisere arbeidsprosesser, men kan vise seg å være ineffektive dersom de ikke brukes slik de er tenkt. Dette viser seg gjennom den digitale kommunikasjonen og de digitale læringsplattformene mellom lærer og student. Det kommer frem av studien at HVL, etter fusjonen i 2017, skal benytte standardiserte programmer. Dersom slike programmer blir brukt på ulike måter kan det føre til økt frustrasjon og forvirring blant studentene, som igjen kan påvirke motivasjon. Det kan være lett å gå seg vill i systemer når det ikke er én måte å bruke dem på, men flere. Slik kommer viktigheten av fokus på brukervennlighet ved utvikling og tilpasning av nye digitale systemer til syne.

### 5.3.3 Oppsummering

I denne delen har vi sett hvor viktig det er med god nok grunnopplæring for de ansatte, slik at digitale system og verktøy oppleves som relevante, enkle og nyttige. Dette har vist seg å være avgjørende for at digitaliseringen skal oppleves som motiverende, enkel og spennende å jobbe med. Vi har sett at standardisering og bruk av digitale systemer er nødvendig for å få til et godt samarbeid på tvers av geografiske områder, selv om nye system kan oppleves som tungvinte i forhold til gamle. Nye system og program skal effektivisere arbeidsprosesser, men kan vise seg å være ineffektive dersom de ikke brukes slik de er tenkt. Vi har også sett at det er ønsker om enkle systemer og lett tilgjengelig opplæring blant de ansatte. I tillegg kommer viktigheten av at de blir oppfordret til å benytte seg av digitale verktøy som skal gjøre arbeidshverdagen lettere frem, da dette viser seg å ha positive virkninger på de ansattes motivasjon.

## 5.4 Menneskers samhandling og motivasjon

I siste del av analysekapittelet skal vi sammenfatte det vi har drøftet tidligere, og analysere på hvilken måte dette kan hjelpe oss til å svare på den overordnede problemstillingen. Vi skal ta for oss de viktigste funnene, og analysere disse i lys av oppgavens problemstilling. Videre ønsker vi å koble dette til det teoretiske rammeverket for å forankre funnene knyttet til oppgavens problemstilling i den relevante teorien og litteraturen. Som i de andre kapitlene presenterer vi problemstillingen her:

*“Hvilke effekter har digitalisering på menneskers samhandling og motivasjon ved Høgskulen på Vestlandet?”*

“Kunnskapsarbeideres verdiskapning er sterkt knyttet til motivasjon” (Lines, 2011, s. 23). Ifølge Lines så betyr dette at ledere av slike arbeidere skaper verdi ved å påvirke motivasjonen positivt. I denne studien har vi avdekket en bred enighet om at digitalisering kan være positivt, dersom implementeringsprosessen skjer på en riktig og god måte. De fleste av informantene mener at det sjelden er selve digitaliseringen som er problemet, men at det heller kan være for lite opplæring eller for uklare retningslinjer om hvordan arbeidsoppgaver skal gjennomføres. Manglende digitalt lederskap vil kunne påvirke undervisningskvaliteten, gjennom premissene de setter for utdannings- og studiekvaliteten ved institusjonene (Krumsvik & Jones, 2017, s. 27). Viktigheten av dette bekreftes også av Herzbergs tofaktorteori, hvor det kommer frem av hygienefaktorene at arbeidsbetingelser påvirker utilfredshet (Herzberg, 1968, s. 57). Dersom arbeidsbetingelsene er uklare, eller stadig endres uten god nok informasjon og opplæring fra ledelsen, er det grunn til å tro at det vil oppstå utilfredshet. Slik utilfredshet kan, ifølge studiens funn, se ut til å ha en negativ påvirkning på ansattes motivasjon.

Vi har sett at samhandlingen mellom ansatte, samt mellom ansatte og studenter, er mindre tilstede som en direkte følge av digitalisering, men at dette ikke nødvendigvis trenger å være negativt. Det som oppleves som viktig er at det blir rettet fokus på selve kvaliteten av kommunikasjonen, slik at den kan være like god uavhengig av om kommunikasjonen skjer direkte eller digitalt. Her viser studien et interessant skille mellom de to informant-gruppene. Det kan se ut som at en slik form for kommunikasjon er enklere å akseptere for de ansatte enn for studentene. Dette skyldes trolig at de ansatte benytter denne formen for kommunikasjon

hyppigere, mens studentene har sjeldnere behov for kontakt med lærere og veiledere, og stiller derfor høyere krav til kvaliteten av kommunikasjonen når den først skjer. Et slikt funn støttes også av Maslow (1943), som sier noe om behov for sosial omgang. Mennesker har behov for sosial omgang for å evne å være motiverte og for å kunne utvikle seg. Gapet mellom de ansattes og studentenes behov for god kvalitet på kommunikasjonen kan muligens forklares med behovet for påskjønnelse. Man kan spekulere i om studenter er i en mer usikker og sårbar situasjon enn de ansatte, og om det derfor vil være naturlig å tro at studentene har større behov for påskjønnelse og bekreftelse enn de ansatte. I et slikt tilfelle kan kvaliteten på kommunikasjonen være enda viktigere for studentene. Dette kan underbygge våre funn, da det viser at studentene foretrekker direkte kommunikasjon fordi det oppleves som bedre i kvalitet.

En stor del av digitaliseringsprosessen i HVL handler som tidligere diskutert om streaming. Digital forbedring er eller vil snart være tilgjengelig i omtrent alt vi gjør (Prensky, 2009, s. 1). Men oppleves streaming som en digital forbedring? Ifølge studiens funn er streaming på den ene siden positiv for studentene fordi undervisningen blir mer tilgjengelig, mens på den andre siden fører det til økt fravær i forelesningene, noe som har vist seg å påvirke de ansattes motivasjon negativt da det ikke oppleves like givende å undervise for et halvtomt klasserom. Da vi samlet inn data fra studentene kom det frem at andre grunner til at studenter velger å ikke møte i forelesning kan være teknologisk krøll og hvor god foreleseren er i bruken av digitale verktøy. I forelesninger der digitale læremiddel blir brukt, ønsker studentene høyere kvalitet og at det digitale blir brukt på en interaktiv og kyndig måte av foreleseren (Krumsvik & Jones, 2017, s. 27). Dette gjør viktigheten av god opplæring tydelig.

Vi har også sett at som følge av fusjonen i 2017 har standardisering av digitale systemer og verktøy blitt nødvendig for å kunne samarbeide på tvers av geografiske områder. I denne sammenhengen oppleves digitale verktøy som noe positivt, da det muliggjør rask tilgang mellom kollegaer som ikke sitter på samme campus. Digitale verktøy gjør altså arbeidet enklere, og gjennom datainnsamlingen har vi sett at i slike tilfeller er det mer motiverende å arbeide med digitale verktøy. Vi har også sett at opplæring har noe å si, i tillegg til utvikling og fokus på brukervennlighet. Bedrifter som er villige og har evne til å satse på digitale verktøy kan oppnå fordeler (Skjelvan, 2015, s. 189). Ut ifra de ansattes opplevelser kreves det godt lederskap og enkel og tilgjengelig opplæring for at digitalisering skal oppleves som nyttig og motiverende.

## 6. Konklusjon

Målet med denne oppgaven var å undersøke hvordan digitalisering påvirker menneskers samhandling og motivasjon ved Høgskulen på Vestlandet. Dette har vi gjort gjennom en kvalitativ studie av effekter av digitalisering. Vi har latt oss lede av tre delproblemstillinger for å legge et godt grunnlag for oppgavens besvarelse. Gjennom et fenomenologisk forskningsdesign har vi ved hjelp av ti informanter forsøkt å få innblikk i menneskers perspektiv og oppfatninger for å kunne besvare oppgavens problemstilling: *“Hvilke effekter har digitalisering på menneskers samhandling og motivasjon ved Høgskulen på Vestlandet?”*

For å besvare den første delproblemstillingen har vi undersøkt hvilke effekter den økende bruken av digitale kommunikasjonsverktøy har hatt for de ansatte og studentene ved HVL. Dette har vi sett fører til en endring i samspillet. Bruk av digitale kommunikasjonsverktøy er nødvendig og gjør arbeidet mer effektivt, selv om kvaliteten på kommunikasjonen kan oppleves som dårligere. De ansatte og studentene har mindre direkte kontakt. Det sosiale behovet blir dermed ikke dekket i like stor grad og det fører til at det gjennom digitale kommunikasjonsverktøy blir vanskeligere å bygge tillit og relasjoner.

Gjennom den andre delproblemstilling ønsket vi å finne svar på om bruk av streaming i undervisningen fører til redusert oppmøte blant studentene, og hvordan dette påvirker arbeidsmotivasjonen til de ansatte. Som en følge av dette fant vi at streaming kan føre til redusert oppmøte, noe som gir mindre behagelige undervisningssituasjoner. Dette viser seg å være lite motiverende for de ansatte. For studentenes del kan mer tilgjengelig undervisning være positivt for prestasjon, men oppmøte i forelesning avhenger ikke alltid av de digitale verktøyene i seg selv, men heller hvordan disse benyttes og håndteres av foreleseren.

I siste delproblemstilling stilte vi spørsmål ved hvordan digitale verktøy påvirker opplevelsen av effektivitet i store organisasjonsenheter. Noe som kan være avgjørende for effektiv digitalisering er god grunnopplæring i de digitale verktøyene. Vi har sett at standardisering av digitale systemer er nødvendig for å få til gode samarbeid i store organisasjonsenheter, men at uten god nok opplæring kan konsekvensene bli lav motivasjon, noe som igjen kan gå på bekostning av effektiviseringen. Fokus på brukervennlighet spiller også en stor rolle, da det

har vist seg at digitale systemer bare oppleves som effektive og motiverende dersom de er relevante og enkle i bruk.

For å konkludere med hvordan effekter av digitalisering har påvirket samhandling og motivasjon ved Høgskulen på Vestlandet har vi gjennom studien sett at effekter av ulike digitale verktøy påvirker på ulike måter. Det kan hevdes at implementeringsprosessen av digitalisering har mye å si for arbeidsmotivasjon. Sammenhengen mellom god opplæring og fokus på brukervennlighet har vist seg å være viktig, ikke bare for de ansatte, men også for studentene. At de ansatte blir motiverte av interaksjon og diskusjoner i forelesningene fremhever viktigheten av at digitale verktøy, slik som streaming, ikke må erstatte den direkte kontakten mellom student og lærer. Det kan være fordelaktig å ha fokus på kvaliteten på kommunikasjonen, slik at denne oppleves som like god uansett kommunikasjonsform. At bruk av digitale verktøy ses på som motiverende ved samarbeid på tvers av geografiske områder antyder at digitalisering er en viktig del av HVLs utvikling som en stor organisasjonsenhet. Dersom man ikke har fokus på brukervennlighet ved samordning og standardisering av digitale systemer kan en konsekvens være at brukeren opplever det som tungvint og lite motiverende å arbeide med.

Ved å se sammenhengen mellom effekter av digitale kommunikasjonsverktøy, streaming og digitalisering i store organisasjonsenheter, er hovedkonklusjonen at arbeidet oppleves som mer effektivt ved riktig bruk av digitale verktøy, men at det også kan hindre effektivisering da det kan føre til lavere arbeidsmotivasjon og gå på bekostning av undervisningskvaliteten.

## 6.1 Forslag til videre studier

Det er mange interessante aspekter å studere ved digitalisering, da det er et dagsaktuelt tema, nå mer enn noen gang. I lys av den oppståtte korona-krisen har vi alle fått erfare hvor viktig og relevant digitalisering er blitt innen utdanning. En interessant tilnærming kan derfor være en oppfølgingsstudie som analyserer effekter av digitalisering etter en slik krise for å sammenligne resultatene. Trolig ville man sett en økning i positivitet rundt bruk av digitale verktøy, da krisen viser at det er fullt mulig å gjennomføre undervisning og utdanning digitalt. Noe som også vil være interessant å se på er hvordan menneskers roller blir endret sett i lys av en slik krise. Å gjennomføre en kvantitativ og mer omfattende studie er en annen mulighet. En slik kvantitativ studie vil berike den kvalitative forskningen ved å vise målbare effekter av

digitalisering. Det kan også være interessant å gjennomføre en større studie som omfatter flere utdanningsinstitusjoner, for å oppnå et mer overførbart resultat. Dette krever flere og større ressurser enn vi har hatt tilgang til i vår studie.



## Litteraturliste:

- Aagaard, J. (2015). Drawn to distraction: A qualitative study of off-task use of educational technology. *Computers & Education*, 87, 90-97.
- Aagaard, T., Lund, A., Lanestedt, J., Ramberg, K., & Swanberg, A. (2018). Sammenhenger mellom digitalisering og utdanningskvalitet – innspill og utspill. *Uniped*, 41(03), 289-303.
- Adler, N., & Gundersen, A. (2008). *International dimensions of organizational behavior* (5th ed.). Mason, Ohio: South-Western.
- Andersen, E., & Sannes, R. (2017). Hva er digitalisering? *Magma*, 20(6), 18-24.
- Andersen, E., & Sannes, R. (2018). Er du klar for digitalisering? *Praktisk økonomi & finans*, 34(03), 196-213.
- Andreassen, M. (2017). Økonomistyring i fremtidens offentlige sektor. *Praktisk økonomi & Finans*, (01), 86-96.
- Berg, A. Ø. T., Dahl, M., Svendsen, A. R., Eide, L. S., Erraia, J., Haugland, L. M., & Skogli, E. (2019). *DIGITALISERING OG KONSEKVENSER FOR STORBYKOMMUNENE*. Hentet fra: <https://www.menon.no/wp-content/uploads/2019-48-Digitalisering-og-konsekvenser-for-storbykommunene-1.pdf>
- Bourne, M., Mills, J., Wilcox, M., Neely, A., & Platts, K. (2000). Designing, implementing and updating performance measurement systems. *International Journal of Operations & Production Management*, 20(7), 754-771.
- Day, C., & Leitch, R. (2001). Teachers' and teacher educators' lives: The role of emotion. *Teaching and Teacher Education*, 17(4), 403-415.

- Digital21. (2018). Digitale muliggjørende teknologier påvirker hele næringslivet. *Innspill fra ekspertgruppe 1: Muliggjørende teknologier*. Hentet fra: [https://digital21.no/wp-content/uploads/2018/09/EG1\\_Muliggjørende\\_teknologier\\_Digital21\\_2018.pdf](https://digital21.no/wp-content/uploads/2018/09/EG1_Muliggjørende_teknologier_Digital21_2018.pdf)
- Dørum, K., & Grepperud, G. (2015). På stedet hvil? - Noen refleksjoner om implementering av IKT og læring i norsk høyere utdanning med utgangspunkt i Norgesuniversitetets arbeid. *Uniped*, (03), 164-179.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American journal of theoretical and applied statistics*, 5(1), 1-4.
- Furrer, C. J., Skinner, E. A., & Pitzer, J. R. (2014). The influence of teacher and peer relationships on students' classroom engagement and everyday motivational resilience. *National Society for the Study of Education*, 113(1), 101-123.
- Grisé, M., & Gallupe, R. (1999). Information Overload: Addressing the Productivity Paradox in Face-to-Face Electronic Meetings. *Journal of Management Information Systems*, 16(3), 157-185.
- Grønmo, S. (2004). *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Bergen: Fagbokforl.
- Hargreaves, A. (1998). The emotional practice of teaching. *Teaching and Teacher Education*, 14(8), 835-854.
- Hargreaves, A. (2000). Mixed emotions: Teachers' perceptions of their interactions with students. *Teaching and Teacher Education*, 16(8), 811-826.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46(1), 53.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B.B. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.

- Hicks, M. (2018). How HR execs can use technology to connect a divided workforce. *Strategic HR Review*.
- Hofstede, G. (1980). Motivation, leadership, and organization: do American theories apply abroad? *Organizational dynamics*, 9(1), 42-63.
- HVL. (2016). Avtale om gjennomføring av fusjon mellom Høgskolen i Bergen (HiB), Høgskolen i Sogn og Fjordane (HiSF) og Høgskolen Stord/Haugesund (HSH). Hentet fra: <https://www.hvl.no/contentassets/2028704b3cc349e39369f27595782a3d/fusjonsavtale-endeleg.pdf>
- Jacobsen, D. (2018). *Organisasjonsendringer og endringsledelse* (3. utg. ed.). Bergen: Fagbokforl.
- Jacobsen, D., & Thorsvik, J. (2007). *Hvordan organisasjoner fungerer* (3. utg. ed.). Bergen: Fagbokforl.
- Jesuthasan, R. (2017). HR's new role: Rethinking and enabling digital engagement. *Strategic HR Review*, 16(2), 60-65.
- Jerome, N. (2013). Application of the Maslow's hierarchy of need theory; impacts and implications on organizational culture, human resource and employee's performance. *International Journal of Business and Management Invention*, 2(3), 39-45.
- Johannessen, A., Christoffersen, L., & Tufte, P. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (5. utg. ed.). Oslo: Abstrakt.
- Kaufmann, G., & Kaufmann, Astrid. (2009). *Psykologi i organisasjon og ledelse* (4. utg. ed.). Bergen: Fagbokforl.
- Klem, A., & Connell, J. (2004). Relationships Matter: Linking Teacher Support to Student Engagement and Achievement. *Journal of School Health*, 74(7), 262-273.

- Krumsvik, R., & Jones, L. (2017). Utdanningsledelse og digitale læringsformer i høyere utdanning. *Uniped*, 40(01), 18-37.
- Kvålshaugen, R., & Wennes, G. (2012). *Organisere og lede: Dilemmaer i praksis*. Bergen: Fagbokforl.
- Leedy, P., & Ormrod, J. (2015). *Practical research: Planning and design* (11th ed.). Boston: Pearson.
- Lines, R. (2011). Forskningsbasert viten om motivasjon av kunnskapsarbeidere. *Magma*, 14(3), 23-32.
- Martin, A., & Dowson, M. (2009). Interpersonal Relationships, Motivation, Engagement, and Achievement: Yields for Theory, Current Issues, and Educational Practice. *Review of Educational Research*, 79(1), 327-365.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50(4), 370.
- Mullins-Dove, T. G. (2006). Streaming video and distance education. *Distance learning*, 3(4), 63-71.
- Norgesuniversitetet (2015). *Digital tilstand 2014*. Tromsø: Norgesuniversitetet. Hentet fra: <https://diku.no/rappporter/digital-tilstand-2014>
- O'Connor, K. (2008). "You choose to care": Teachers, emotions and professional identity. *Teaching and teacher education*, 24(1), 117-126.
- Pettersen, L. (2018). Digitalisering. *Norsk Medietidsskrift*, 25(04), 1-17.
- Polkinghorne, D. E. (1989). Phenomenological research methods. In *Existential-phenomenological perspectives in psychology* (pp. 41-60). Springer, Boston, MA.
- Prensky, M. (2009). H. sapiens digital: From digital immigrants and digital natives to digital wisdom. *Innovate: journal of online education*, 5(3).

- Regjeringen (2019). *En digital offentlig sektor*. Hentet fra:  
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/?ch=2>
- Roxå, T., Mårtensson, K., & Alveteg, M. (2011). Understanding and influencing teaching and learning cultures at university: A network approach. *Higher Education*, 62(1), 99-111.
- Shephard, K. (2003). Questioning, promoting and evaluating the use of streaming video to support student learning. *British Journal of Educational Technology*, 34(3), 295-308.
- Skjelvan, R. (2015). Hindre for digitalisering. *Praktisk økonomi & finans*, 31(03), 187-194.
- Smith, K. (2012). Lessons learnt from literature on the diffusion of innovative learning and teaching practices in higher education. *Innovations in Education and Teaching International*, 49(2), 173-182.
- Staw, B. M. (1980). Rationality and justification in organizational life. *Research in organizational behavior*, 2, 45-80.
- Stensaker, B., Maassen, P., Borgan, M., Oftebro, M., & Karseth, B. (2007). Use, updating and integration of ICT in higher education: Linking purpose, people and pedagogy. *Higher Education*, 54(3), 417-433.
- Torvatn, H. Y., Kløve, B., & Landmark, A. D. (2017). Ansattes syn på digitalisering. En nasjonal kartlegging av digitale forhold som skaper stress og opplevd produktivitet.. Hentet fra: <https://sintef.brage.unit.no/sintef-xmlui/bitstream/handle/11250/2490540/Rapportnr+2017+00681+print+versjon.pdf?sequence=1>
- Unruh, G. & Kiron, D. (2017). *Digital Transformation on Purpose*. Hentet fra: <https://sloanreview.mit.edu/article/digital-transformation-on-purpose/>

Wahba, M., & Bridwell, L. (1973). MASLOW RECONSIDERED - A REVIEW OF RESEARCH ON THE NEED HIERARCHY THEORY. *Academy of Management Journal*, 514.

Wentzel, K. R. (2009). Students' relationships with teachers as motivational contexts. *Handbook of motivation at school*, 301-322.

Yang, Y. T. C., & Chang, C. H. (2013). Empowering students through digital game authorship: Enhancing concentration, critical thinking, and academic achievement. *Computers & Education*, 68, 334-344.

# Vedlegg

## Vedlegg 1: Intervjuguide ansatte

1. Hvilket forhold har du til digitalisering? Er det noe som skjer på din arbeidsplass, hvordan?
2. Hvordan påvirkes dine arbeidsoppgaver av digitalisering/digitale systemer? Hvilke digitale verktøy bruker du i din arbeidshverdag?
3. Er du avhengig av digitale verktøy som f.eks. skype for å kommunisere med dine kollegaer? Hvis ja, påvirker denne måten å kommunisere på effektiviteten i arbeidet?
4. Synes du bruk av digitale verktøy hemmer eller fremmer effektiviteten på arbeidsplassen? Hvordan?
5. Synes du bruk av digitale verktøy hemmer eller fremme det soisale på arbeidsplassen? Hvordan?
6. Blir du mer eller mindre motivert til å arbeide ved å ha tilgang til digitale verktøy? På hvilken måte?
7. Har du mistet noen arbeidsoppgaver eller fått nye, som en følge av digitalisering? Hvis ja; hva synes du om det?
8. Hva ser du på som det største hinderet for effektiv digitalisering?
9. Hvordan synes du samspillet mellom student og lærer blir med stadig økende bruk av digitale verktøy som en del av læringsprosessen? Går det utover læringsutbyttet?
10. Har du noen gang benyttet streaming i undervisningen? Hva er din erfaring med det?

## Vedlegg 2: Intervjuguide student

1. Hvilket forhold har du til digitale verktøy? Er det noe du benytter i din studiehverdag?  
Hvis ja, hvilke digitale verktøy benytter du og til hva?
2. Føler du at du får bedre læringsutbytte ved at lærerne benytter digitale verktøy som for eksempel streaming, excel, powerpoint, etc., i stedet for undervisning på tavle? På hvilken måte?
3. Føler du at du er avhengig av digitale verktøy for å få gjennomført studiet, og synes du det er positivt eller negativt? Hvordan?
4. Bli du mer eller mindre motivert og engasjert når du må benytte digitale systemer i studiet?
5. Er du avhengig av digitale systemer for å kommunisere med lærere/veiledere?  
Hvordan påvirker dette kommunikasjonen?
6. Fører digitalisering til at du dropper å møte i forelesning som ikke er obligatorisk?  
Hvorfor?





# Høgskulen på Vestlandet

## Bacheloroppgåve

BO6-2011 bacheloroppgåve

### Predefinert informasjon

<b>Startdato:</b>	05-05-2020 15:00	<b>Termin:</b>	2020 VÅR
<b>Sluttdato:</b>	14-05-2020 14:00	<b>Vurderingsform:</b>	Norsk 6-trinns skala (A-F)
<b>Eksamensform:</b>	Bacheloroppgåve	<b>Studiepoeng:</b>	15
<b>SIS-kode:</b>	203 BO6-2011 1 BO 2020 VÅR		
<b>Intern sensor:</b>	Tore Frimanslund		

### Deltaker

<b>Navn:</b>	Sandra Ågotnes Lærum
<b>Kandidatnr.:</b>	354
<b>HVL-id:</b>	161213@hvl.no

### Informasjon fra deltaker

<b>Antall ord *:</b>	18072	<b>Inneholder besvarelsen konfedensielt materiale?:</b>	Nei
<b>Egenerklæring *:</b>	Ja		

Jeg bekrefter at jeg har ja registrert oppgavetittelen på norsk og engelsk i StudentWeb og vet at denne vil stå på vitnemålet mitt \*:

### Gruppe

<b>Gruppenavn:</b>	Silje og Sandra
<b>Gruppenummer:</b>	23
<b>Andre medlemmer i gruppen:</b>	Silje Ikonopolis Fossberg

Jeg godkjenner avtalen om publisering av bacheloroppgaven min \*

Ja

Er bacheloroppgaven skrevet som del av et større forskningsprosjekt ved HVL? \*

Nei

Er bacheloroppgaven skrevet ved bedrift/virksomhet i næringsliv eller offentlig sektor? \*

Nei