

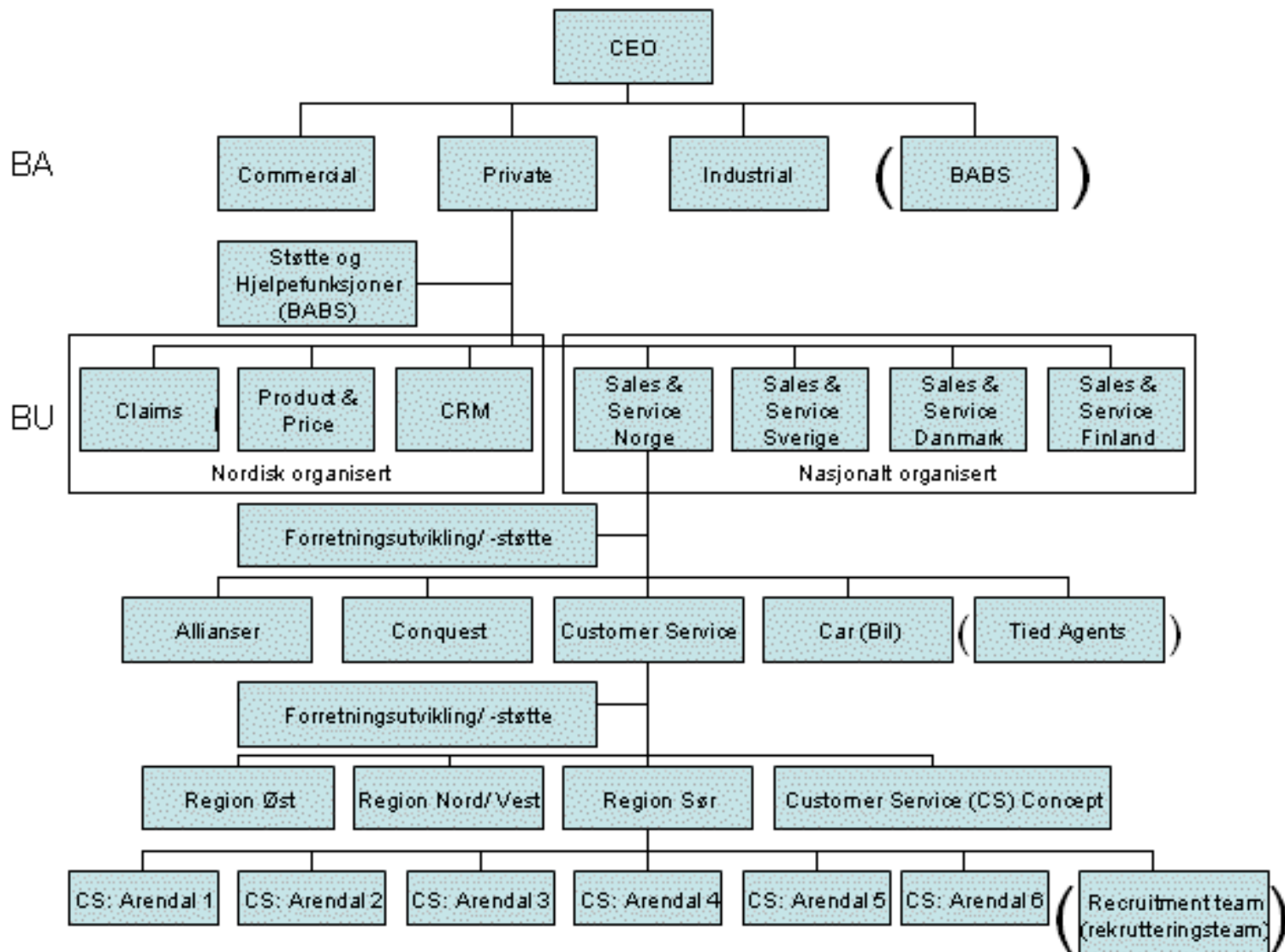


Kommunikasjon og
IKT-verktøy
i
langdistanseledelse.

Case- nordisk forsikringselskap

Av
Karin Heiene

Studieområde





Problemstilling

- Hvordan utøves lederoppgavene i et langdistanseforhold?
 - Hvilke forutsetninger endres når en går fra nærledelse til langdistanseledelse?
 - Hvilke fordeler og utfordringer skaper langdistanseledelse?
 - Hvilken informasjonskommunikasjonsteknologi [IKT] bruker lederen jeg intervjuer? Hvilke fordeler og utfordringer byr IKT- verktøyene, lederne bruker, på?



Metode

- Kvalitativ metode:

- Analyse av ulike dokument.
- Ansikt til ansikt intervju.
- Telefonintervju.



Resultater



Hvilke forutsetninger endres når en går fra nærledelse til langdistanseledelse?



Langdistanseledelse

- Geografisk distanse.
- Utfordringer ved mellommenneskelige lederoppgaver (*leadership*).
- IKT-verktøy en forutsetning, men en må kjenne hverandre.
- Mister den daglige fysiske interaksjonen (uformell kommunikasjon).
- Bevisst nasjonale kulturforskjeller i forhold til beslutningsprosessen.



Hvilke fordeler og utfordringer skaper
langdistanseledelse?



Motivasjon

- Være hørbar.
- Støtte medarbeideren.
- Etterstreber den fysiske kontakten en har i nærledelse.
- Belønning.
- Arbeidsoppgavene i seg selv.



Teambygging

- Møtes fysisk i dannelsen av gruppe.
- Tillit- og relasjonsforhold er avgjørende.



Koordinering

- Styringsverktøy.
- Rammer og mål.
- Involvering i beslutningsprosesser.
- Språk.



Hvilke IKT-verktøy bruker lederne jeg intervjuer?

Hvilke fordeler og utfordringer byr IKT-verktøyene, lederne bruker, på?



IKT-verktøy

- Ansikt til ansikt og fysiske møte

- Fordeler:

- Planprosesser, strategi, visjoner og dypere diskusjoner.
 - Negative budskap.
 - Én til flere dager.

- utfordringer:

- Reise, økonomisk.



- Videomøte

- Fordeler:

- Strategidiskusjoner, diskusjoner.

- utfordringer:

- Stabilitet, overføringsevne.
 - 2 – 3 timer.
 - Brukes nesten ikke.



■ Webmøte

□ Fordeler:

- Enkle og informative saker.
- Statusrapportering, videreformidling av informasjon.
- Ser felles dokument.
- Nest mest brukt, etter telefon og e-post.

□ Utfordringer:

- Maks 2 timer.
- Diskusjoner.



■ Telefon og telefonmøte

□ Fordeler:

- Formell og uformell kommunikasjon.
- Statusrapportering og informasjonsformidling.
- Enkelt å bruke, daglig kontakt.

□ Utfordringer:

- Maks 2 timer.
- Nonverbal kommunikasjon.



■ E-post

□ Fordeler:

- Erstatte fysisk kontakt.
- Strukturerte forhold: møteinnkalling, avtale, dokument, spredning av informasjon.
- Lese når tid.

□ Utfordringer:

- Missforståelser, informasjonsmengde, innhold og til hvem.
- Informasjonsrikdom.



■ Intranett

□ Fordeler:

- Felles dokument på en server.
- Felles informasjon om organisasjonen, intern avis.

□ Utfordringer:

- Lite brukt i forhold til personalledelse.



Hvordan utøves lederoppgavene i et langdistanseforhold?

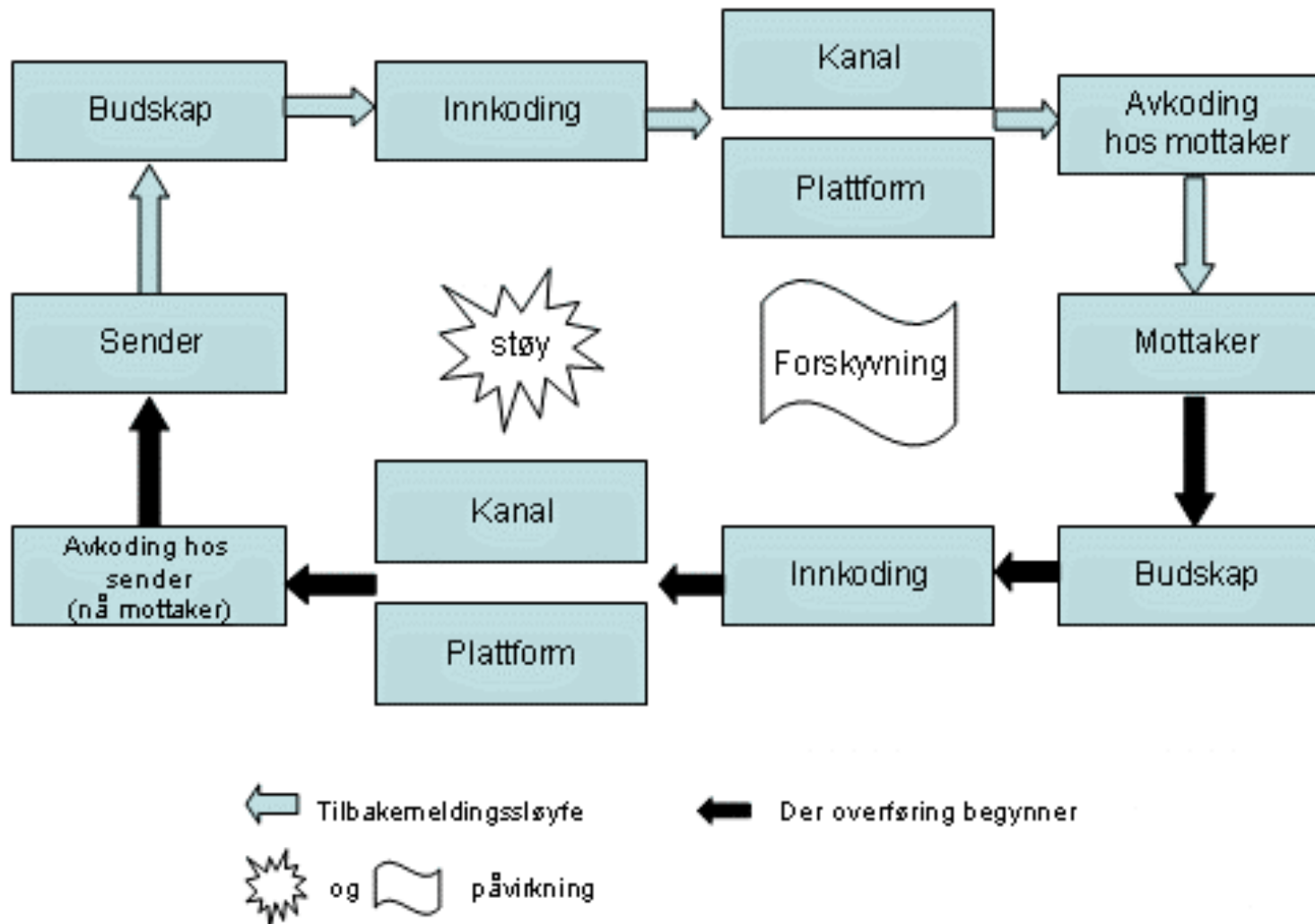
- utfordringer i forhold til mellommenneskelige lederoppgaver.
- Skape gode relasjoner og team.
- Oppfølgingsverktøy.
- IKT-verktøy for kommunikasjon.
- Etterstreber nærledelsesforhold.
- IKT-verktøy ikke egnet uten tillits- og relasjonsforhold i personalledelse.



Kanal- og plattformkommunikasjonsmodellen [KPK- modellen]

Kanal- og plattformkommunikasjonsmodellen

- viser kommunikasjonsprosess med dens komponenter





IKT-verktøy

■ Kanalmetaforen

- Online chat:
 - IRC (ca.1990)
 - ICQ (ca. 1995) - første IM (instant messenger)
 - Jabber eller XMPP (åpen standard)
 - GoogleTalk (basert på XMPP)
 - Skype (2003) - IP-telefon, sende filer, lyd (mange til mange), video (én til én)
 - www.VIOP.com
 - www.tustviop.com
 - Marratech (lyd og video)

■ Plattformmetaforen

- E-post med tilbehør:
 - MSN, Yahoo, AOL (amerikansk), hotmail, gmail, gtalk.com
- Blogger:
 - Twitter ("mikroblogg")
 - Identi.ca (åpen twitter-implementasjon)
 - FriendFeed
 - Utterli (diskusjonsplattform for mobil)
- Sosial programvare:
 - Facebook, www.orkut.com, origo.no, Second Life (spill)
- Wikier:
 - Confluence
 - Dokuwiki (åpen, PHP)
 - Mediawiki (åpen, wikipedia)
 - WikiMatrix.org (sammenligner wikier)
 - Nye ting:
 - wave.google.com (en variant av wiki, mail og chat, nye 3.0?)
 - SCY (science created by you; samarbeidsverktøy)



