



Faculty of Humanities



Optimale arbejdsvilkår for den virtuelle medarbejder

Ann Merrit Rikke Nielsen, MA

Centre for Interaction Research and Communication Design
INSS

SAMARBEJDE PÅ TVÆRS:

KOMMUNIKATION I INTERNATIONALE VIRKSOMHEDER,
konference på Københavns Universitet 19. september 2016



Hvem er den virtuelle medarbejder?



Fire kategorier af virtuelle medarbejdere

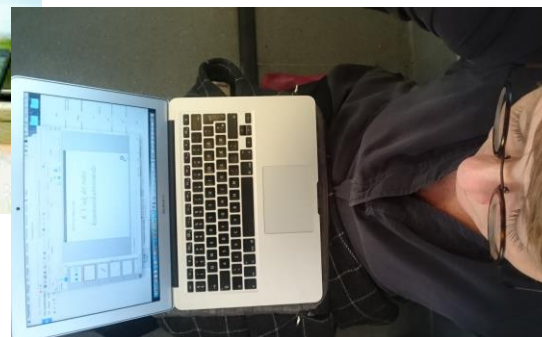
	Fast	Flytbar
Ude	Remote workers: udstationerede medarbejdere med kontor i et andet land, fx salgsrepræsentanter på lokale salgskontorer eller lokale medarbejdere, der varetager outsourcede eller offshoredede opgaver for modervirksomheden i et andet land end denne, fx it-arbejdere i Indien, der arbejder for europæiske virksomheder. De har primært kontakt til både virksomheden og til evt. kunder via ICT, kunderne dog også fra tid til anden ansigt til ansigt. De benytter ofte en blanding af Skype, Lync, Facetime, sms, Whatsapp m.m. og ofte samtidigt.	Mobile workers: rejsende medarbejdere, fx messe- eller konferencedeltagere, forskere på dataindsamling, der arbejder i hotellobbyer, på cafeer, hos klienter m.m.
Hjemme	Selvstændige, fx virksomhedsejere eller freelancere med hjemmekontor, der samtidig er deres 'base'. Al eller næsten al kommunikation med stakeholdere foregår via ICT, evt. med et par møder i byen hos kunder eller på cafeer. I denne kategori findes også virtuelle medarbejdere, der arbejder på HQ, men som er afhængige af at kommunikere med kolleger via et virtuelt kontor, og som højst arbejder hjemme en dag eller to om ugen.	Mobile workers: selvstændige eller ansatte, der alt efter arbejdsopgave vælger at flytte fysisk lokation, fx mellem kontoret på arbejdspladsen og et workshoprum, mødelokale eller kantine, eller mellem hjemmekontor, cafeer, co-working communities og klientkontorer, for at optimere deres arbejdsvilkår ift. koncentration, kreativitet, sparring m.m. og for at få et vekslende arbejdsmiljø, spare transport m.m.

Fremtidens virtuelle arbejdsstyrke: remote og mobiel workers

- Remote workers



- Mobile workers



Hvilke udfordringer møder den virtuelle medarbejder?

Virtuelle medarbejdere I en organisation:

- Oplevet distance til ledere
- Oplevet distance til kolleger og teammedlemmer
- Mangel på fagligt sparring med kolleger
- Oplevelse af social isolation, fx fra møder og arrangementer på HQ
- Oplevelse af manglende forståelse for ens arbejdssituation og særlige udfordringer
- Arbejdspladsisolation

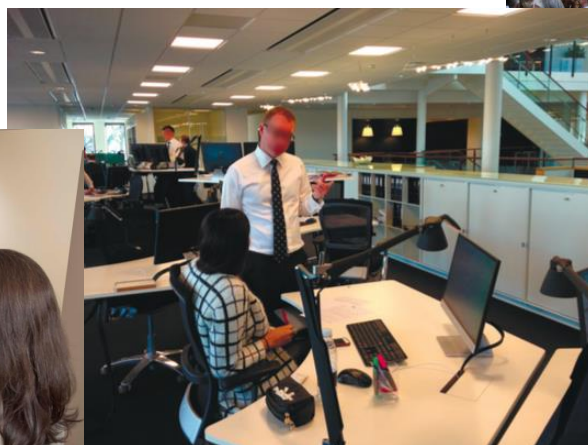
Jonas – en remote worker

Jonas er på 10. år udstationeret for en større grossistvirksomhed



Jonas er ene mand på kontoret i en sydamerikansk millionby
Virksomhedens HQ ligger i Skandinavien – men har
kontorer på fire kontinenter

Jonas og virksomheden



Jonas' egen oplevelse:

Kommunikation er utroligt vigtigt for det vi laver – især fordi jeg sidder så langt væk fra næsten alle sammen. Det er vigtigt at vide, hvad der sker [...] Det føler jeg faktisk på en måde ikke nu, jeg føler mig lidt udenfor på en måde.

Jonas og hans netværk



Jonas' loyalitet:

jeg føler mig lidt udenfor på en måde

Leverandørernes loyalitet:

*Vi handler ikke med dem
— vi handler med dig*

Konsekvenser for virksomheden

- Manglende loyalitet
- Manglende fællesskabsfølelse
- Manglende oplevelse af nærhed og identifikation
- Tab af en dygtig medarbejder med stort kendskab til lokale forhold
- Tab af leverandører og kunder – fordi deres loyalitet ligger hos medarbejderen – ikke hos virksomheden

Du hjælper Jonas ved:

- direkte at opfordre dine medarbejdere til at samarbejde på tværs af lokationer og lande og til at bruge hinanden til sparring og inspiration.
- at oprette virtuelle teams på tværs af landegrænser – fælles arbejdsopgaver giver fælles virkelighed.
- aktivt at opfordre medarbejderne til at danne relationer på tværs af afstand via fx smalltalk over skype eller lign.
- at gå foran med aktivt og meningsfuldt at inkludere kollegaer, der sidder på andre lokationer end HQ bl.a. ved:
 - at ajourføre de udstationerede medarbejdere om planlagte møder så de har mulighed for at linke sig op og deltage.
 - at sætte dem på CC i mailen – også den om sommerfesten.
 - at sende en SMS om, hvem der er gravid, hvem der skal giftes m.m.
- At tage dig tid til at besøge de udenlandske kontorer og deres medarbejdere.

TAK FOR OPMÆRKSOMHEDEN

Ann Merrit Rikke Nielsen

vgq547@ku.dk

28773353



CIRCD

Centre for Interaction Research and Communication Design

The screenshot displays the CIRCD website with the following content:

- Navigation:** University of Copenhagen header, site map (Study at UCPH, Research, News, Collaboration, Employment, About), and a search bar.
- Left Sidebar:** A vertical menu with links: Home, About the centre, Centre members, Research, Projects, Activities, Publications, Courses, Impact and outreach, Resources, CIRCD Talks, Calendar, CIRCD Publishing, and Contact.
- Main Content Area:**
 - Header Image:** A photograph of people working at a table with sticky notes.
 - Text:** "We study communication and specialise in multimodal interaction in institutional settings. We have a dual interest in analysing and constructing human practices."
 - Publications:** A section titled "Publications" with a bookshelf image and a link to "A list of recent publications by CIRCD members".
 - Video of the Month:** A section titled "Video of the Month" featuring a "CIRCD TALKS" logo and a link to "Short video presentations on a wide range of topics from experts in CIRCD".
 - Research Conferences:** A section titled "Research Conferences" with a link to "Copenhagen Multimodality Day 18 November 2016" (Keynote: Lorenza Mondada).
 - Outreach Conferences:** A section titled "Outreach Conferences" with a link to "Current Challenges and Opportunities in International Communication 19 September 2016".
- Right Sidebar:**
 - News:** Two news items: "Student conference 'Boards and Surfaces' 31 May 2016" and "Grant from Synoptik-Fonden 22-12-2015".
 - Calendar:** A section titled "Calendar" listing events: "19 Sep 2016 Outreach Conference" and "18 Nov 2016 New adventures - Copenhagen Multimodality Day 2016".
 - Read all:** A link to view all news items.
 - All events:** A link to view all events.

circd.ku.dk