

Onlinemöte- en kvalitativ studie av
finansiell personlig rådgivning med delad
skärm.

Online Meeting- a qualitative study
of financial counseling with split screen.

Examensarbete inom kognitionsvetenskap

Grundnivå: 30 Högskolepoäng

Vårtermin 2014

Sara Algervik

Handledare: Beatrice Alenljung

Examinator: Niklas Torstensson

Populärvetenskaplig Sammanfattning

Allt fler tjänster i dagens tekniksamhälle finns tillgängliga via Internet. I enlighet med denna utveckling så finns det banker som nu erbjuder sina kunder att få personlig rådgivning via Internet i form av onlinemöte. Det är ett koncept som innebär att kunden på sin dator eller surfplatta "delar skärm" med rådgivaren, som via sin dator styr vilka bilder som visas för kunden, medan de samtalar via telefon. Kunden kan boka in ett sådant möte och senare koppla upp sig via sin Internetbank. Det som behövs är en dator eller surfplatta med Internet-uppkoppling, samt kortläsare eller Mobilt BankID för att logga in i Internetbanken. Det finns en rad fördelar med denna typ av tjänst, vilket bland annat är att det är tidseffektivt, kunder kan befinna sig var som helst i världen och flera familjemedlemmar kan delta i samma möte oavsett var det befinner sig. Det är på så vis ett mycket flexibelt sätt att ha rådgivningsmöten.

Nordea bank AB i Sverige är först i Norden med detta innovativa sätt att hantera personlig kundkontakt som ligger helt i tiden, när digitaliseringen av allt fler tjänster och produkter sker online.¹ I den här studien har intervjuer gjorts med personliga rådgivare på två olika Nordeakontor i Sverige. Syftet med denna studie är att ta reda på vad rådgivarna själva upplever som viktigt när rådgivningsmöten sker via onlinemöte istället för ansikte mot ansikte.

När människor interagerar med varandra så är talet viktigt, men även kroppsspråket och ögonkontakten. Det kan skilja sig i hur människor beter sig om interaktionen sker i verkliga livet eller via Internet. Kroppsbaserad kognition är ett synsätt inom vetenskapsområdet kognitionsvetenskap som handlar om att våra tankeprocesser är sammankopplade med vår kropp och i den här studien lyfts aspekter fram som handlar om människors sociala interaktion utifrån det perspektivet.

Datorstött samarbete som område fokuserar på samarbete mellan människor på olika sätt och hur detta stöds av teknisk utrustning. Därför används litteratur inom det området i den här studien för att titta på hur onlinemöte påverkar samarbetet mellan rådgivare och kund. Även om de inte samarbetar som två kollegor så är mötet en del av rådgivarens arbete.

All information som samlats in genom intervjuerna analyserades med så kallad kodning, som innebär att informationen studeras noggrant tills att mönster framträder och kategorier kan skapas. Resultatet av den här studien visar att de faktorer som rådgivarna upplever som viktiga gällande onlinemöte som arbetssätt är att det handlar om en generationsfråga, vikten av att onlinemöte bör ses som ett komplement, att det är viktigt att tekniken fungerar samt är lätt att använda. Det framkom även att kroppsspråket och ögonkontakten spelar en stor roll, samt att onlinemöte innebär ett tidseffektivt sätt att ha möten, på gott och ont.

Studien visar även på att den sociala interaktionen mellan kund och rådgivare innebär viktiga aspekter som ligger på ett omedvetet plan och som handlar om hur människor omedvetet speglar varandra och hur det påverkar deras upplevelse.

¹ Allen Andersson, Affärsutveckling Nordea bank AB, Stockholm, intervju den 28 februari 2014.

Sammanfattning

I enlighet med den trend som råder inom den tekniska utvecklingen i samhället i stort, introduceras nu ett sätt för bankers kunder att ha personliga rådgivningsmöten via Internet. Tidigare har sådana möten skett ansikte mot ansikte på det bankkontor som kunden tillhör. Det finns en rad fördelar med att tjänster sker online som exempelvis tids effektivitet, geografiskt oberoende och mer flexibelt i allmänhet. Den här kvalitativa studien handlar om en undersökning kring hur personliga (finansiella) rådgivare upplever att arbeta med den här typen utav möten, närmare bestämt vilka faktorer som de anser viktiga när möten som skett ansikte mot ansikte kan komma att ske online. Studien innefattar ett induktivt tillvägagångssätt i syfte att ta reda på dessa faktorer samt att granska dem utifrån ramverket datorstött samarbete och synsättet kroppsbaserad kognition. Datainsamlingstekniker som användes var semistrukturerade intervjuer och litteraturstudier inom kognitionsvetenskaplig litteratur innefattande forskning inom människa-datorinteraktion, MDI (Patton, 2002). I rapporten redovisas även tillvägagångssättet i analysen samt det färdiga resultatet med slutsatser och diskussion. Analysarbetet genom kodning av insamlad data mynnade ut i fem kategorier som handlar om tids effektivitet, åldersaspekten gällande användning av ny teknik, onlinemöte som komplement i det vanliga arbetet, vikten av fungerande teknik, samt kroppsspråket och ögonkontakten som en avgörande del i förståelsen av signaler i den sociala interaktionen mellan kund och rådgivare.

Nyckelord

Onlinemöte, Finansiell rådgivning, kroppsbaserad kognition, datorstött samarbete, social interaktion, MDI.

Innehållsförteckning

1 Inledning.....	1
1.1 problembeskrivning	2
1.2 Syfte och problemprecisering	2
2 Bakgrund	5
2.1 Tidigare studier inom finansiell rådgivning	5
2.2 Datorstött samarbete och MDI	8
2.3 Datorstött samarbete & datorbaserad social interaktion.....	10
2.4 Kroppsbaserad kognition	12
3. Angreppssätt	15
4 Fallstudie	15
4.1 Fallbeskrivning.....	15
4.2 Datainsamling.....	17
4.3 Dataanalys	17
4.4 Etiska överväganden	19
5 Värdering av tillvägagångssätt	20
6 Resultat.....	21
6.1 Kategori 1: Generationsfråga	23
6.2 Kategori 2: Onlinemöte som ett komplement	24
6.3 Kategori 3: Viktigt att tekniken fungerar.....	25
6.4 Kategori 4: Kroppsspråk och ögonkontakt	26
6.5 Kategori 5: Tidseffektivt	27
6.6 Slutsatser.....	28
7 Diskussion	30

Bilagor:

Bilaga 1- Analyseringsdokument steg ett (rådata, nyckelord)

Bilaga 2: Analyseringsdokument steg två (kategorisering citat)

Bilaga 3- Intervjufrågor

1 INLEDNING

Den snabba utvecklingen av information- och kommunikationsteknologi erbjuder idag en mängd olika verktyg som stödjer människor i deras vardagliga arbete i såväl arbetsgrupper som i andra situationer. Det är idag inget ovanligt att samarbete mellan människor sker även om de befinner sig på olika platser på företaget eller i världen, eftersom det finns avancerad teknik för kommunikation som gör detta möjligt (Olson & Olson, 2003). Detta innebär i sin tur att mycket av den kommunikation som sker mellan kollegor, samt mellan personal och kunder, sker online genom exempelvis email, chatt, IP-telefoni, videosamtal och andra datorbaserade plattformar (Ackerman, 2000). Det banbrytande med dessa verktyg är delvis att arbetet eller delar av arbetet kan vara geografiskt oberoende. Kundkontakt och samarbete mellan kollegor behöver inte nödvändigtvis ske på samma plats. Detta sätt att arbeta studeras inom området datorstött samarbete som beskriver en utveckling som först började med telefonin och som idag erbjuder idag en stor flexibilitet som inte tidigare var möjlig (Olson & Olson, 2003).

Datorstött samarbete eng. CSCW (computer supported cooperative work) är ett interdisciplinärt område inom MDI (människa-datorinteraktion) och begreppet myntades 1984 i samband med en workshop som handlade om hur datoranvändningen av människor ifrån olika arbetsgrupper kunde effektiviseras (Mills, 2003).

Även inom finansbranschen är denna utveckling naturligtvis ett faktum och internetbanken har länge funnits som ett sätt för bankernas kunder att kontakta banken, få information och sköta sina bankärenden. Men vad gäller personlig finansiell rådgivning så har det skett antingen via telefon eller i ett möte ansikte mot ansikte (Söderberg, samtal)²

För att kunna designa verktyg för datorstött samarbete som stödjer social interaktion och samarbete över internet så behöver designers en bättre förståelse för hur människor betar sig när de samarbetar i "verkligheten" dvs. ansikte mot ansikte. Det som är viktigt att förstå är vilka signaler och ledtrådar i sitt agerande som de använder för att kunna tolka varandra. Dessa ledtrådar kan var omedvetna och kan exempelvis handla om blickar, ansiktsuttryck, huvudrörelser, tonläge samt formuleringar etc. (Sauppe & Mutlu, 2014).

Vilka är då konsekvenserna av att möten som sker ansikte mot ansikte flyttas till att ske via Internet? Människor agerar kontextbaserat i allmänhet och i synnerhet i den sociala interaktionen med andra och det är vanligt att människors sociala interaktion flyttats till att ske via Internet med hjälp av datorer och annan teknisk utrustning (Ackerman, 2000). Det ska dock förtydligas att det inte framkommit information ifrån bankens sida om att möten helt skulle bytas ut mot onlinemöte.

Området datorstött samarbete beskrivs ofta i termer av tid och rum, i vilket en samverkande aktivitet inträffar. Det handlar om att titta på hur samarbetet sker. Samarbetet kan antingen ske mellan människor som befinner sig på samma plats eller på olika platser. Det är även viktigt att titta på huruvida samarbetet sker vid en bestämd tidpunkt som vid exempelvis ett möte eller om det sker vid separata tidpunkter som exempelvis via e-post då mottagaren tar del av informationen vid ett annat tillfälle än då avsändaren skriver mailet (Nichols & Twidale, 1999). Denna rapport fokuserar på den dimension inom datorstött samarbete då samarbetet sker vid samma tidpunkt, dvs. under ett möte, men på olika platser.

² Ingalill Söderberg Tekn. Dr. KTH, samtal den 31 januari 2014.

1.1 problembeskrivning

Utifrån ett helhetsperspektiv på sociala interaktion via dator teknik behöver designers få en djupare förståelse för människors omedvetna signaler i den sociala interaktionen med varandra som är av stor vikt för betydelsen för att tekniken ska stödja samarbete på ett optimalt sätt. Detta är förstås viktigt eftersom allt mer samarbete sker genom interaktion via Internet då människor befinner sig på olika platser. Denna dimension inom datorstött samarbete lägger stor vikt vid den teknik som ska stödja den sociala interaktionen mellan människor ska fungera som stöd för samarbetet. Det gör den inte fullt ut idag och därför behövs mer kunskap kring hur människor agerar i den sociala interaktionen med andra (Sauppe & Mutlu, 2014). Vilka aspekter går att finna utifrån rådgivarnas egen upplevelse av att ha möte via Internet med delad skärm och hur kan dessa aspekter beskrivas utifrån ett perspektiv på människans kognition som kroppsbaserad samt utifrån ramverket datorstött samarbete? Det är viktigt att titta på det utifrån ett kroppsbaserat perspektiv människans kognition eftersom detta synsätt innefattar kunskap om omedvetna aspekter som påverkar människor när de interagerar med varandra. När den sociala interaktionen sker via Internet som onlinemöte, så är det rimligt att titta på aspekterna utifrån ett MDI perspektiv som datorstött samarbete och detta kan ge en ökad förståelse för rådgivarnas behov i deras framtida arbete med onlinemöte.

1.2 Syfte och problemprecisering

Syftet med denna studie är att identifiera vilka aspekter som rådgivarna upplever som viktiga när rådgivningsmöten sker via Internet istället för ansikte mot ansikte. Onlinemöte är ett koncept som handlar om att ha möten online, via Internet istället för att mötas ansikte mot ansikte och det är då en fråga om att den sociala interaktionen mellan två individer inte sker i samma kontext där de kan se varandras kroppsspråk. Att studien innefattar synsättet kroppsbaserad kognition avser att uppmärksamma vilka faktorer i den sociala interaktionen som påverkar individerna på ett omedvetet plan, som rör hur kund och rådgivare upplever informationen. Baserat på detta resonemang presenteras följande problemprecisering i den här rapporten:

Vilka aspekter upplever personliga rådgivare som viktiga när det gäller möten med kunder via onlinemöte och hur de kan beskrivas utifrån synsättet kroppsbaserad kognition, samt utifrån området datorstött samarbete inom människa-datorinteraktion (MDI)?

För att ta reda på det kommer arbetet med studien att innebära intervjuer och litteraturstudier inom kognitionsvetenskapliga interdisciplinära områden som datorstött samarbete samt utifrån synsättet kroppsbaserad kognition få en förståelse för vad i den sociala interaktionen som påverkas när interaktionen sker på dessa två sätt. Den här studien kommer inte att resultera i några konkreta förbättringsförslag för systemet då tiden inte räcker till, utan istället ge en ökad förståelse för vilka aspekter som upplevs viktiga av rådgivarna med kundmöten via onlinemöte respektive ansikte mot ansikte. Det fanns inte möjlighet att utföra observationer eftersom det handlade om känslig information. Därför användes istället intervjuer samt litteraturstudier inom ovan nämnda kunskapsområden och synsätt.

Rapporten handlar om vad det innebär att den sociala interaktionen ansikte mot ansikte istället sker online. Arbetet med denna studie innefattas av en litteraturstudie av social interaktion via datorteknologiska verktyg utifrån området datorstött samarbete och synsättet kroppsbaserad kognition. Intervjuer genomfördes med personliga finansiella rådgivare på en av Sveriges största banker som har börjat arbeta med onlinemöten.

Även om samtalet sker via telefon så är det tänkt att denna ”kanal” av kommunikation ska bytas ut till att ske genom Internet i framtiden. Rådgivaren kan med hjälp av att visa bilder för kunden samtidigt förklara innebörden och de fungerar som ett komplement till rådgivarens arbete i att förmedla information till kunden så att den blir så enkel som möjligt att ta till sig. När det gäller bankärenden och information som handlar om någons ekonomi finns det såklart en stor vikt vid sekretess och kontrollsystem som hindrar obehöriga att ta del av känslig information. Detta förhindras på olika sätt där ett exempelvis är att användaren inte laddar ned något program på sin dator eller surfplatta förutom ett vanligt plug-inprogram. Kunden öppnar ett meddelande i sin Internetbank innehållande en länk som sedan ska klistras in i webbläsaren.

En annan säkerhetsåtgärd är att rådgivaren även gör en röstkontroll när han eller hon ringer upp kunden som även detta ska försäkra att det verkligen är kunden ifråga och ingen obehörig. Röstkontrollen består helt enkelt av att rådgivaren kontrollerar att det är rätt kund som han eller hon talar med före samtalet sedan går vidare till att handla om det aktuella ärendet för mötet. När kunden öppnar filen får han eller hon tillgång till bilder som rådgivaren väljer ut beroende på vad mötet gäller. Dessa bilder kan exempelvis vara diagram och andra former av illustrationer av abstrakt data som framställts på ett lättillgängligt sätt. Kunden kan titta på bilderna som rådgivaren visar med så kallad delad-skärm-teknik. Rådgivaren har kontrollen och är den ende som direkt interagerar med programmet. Kunden interagerar snarare indirekt genom att ge feedback till rådgivaren gällande de bilder som visas. Förutom den initiala röstkontrollen så sker även samtalet över telefon. Det interna system som används för att koppla upp sig mot kund är Lync. som rådgivarna även stöter på i sitt arbete, bortsett från onlinemöte, i varierande grad.

Att interagera själva samtalet till videosamtal är något som eventuellt sker längre fram, men för att säkerställa säkerhet och för att ge ökad trygghet för kunden så sker samtalet över telefon, så att samtalet inte bryts, om något mot förmodan skulle hända med systemet i datorn. Detta att utvecklas i takt med att konceptet introduceras och används.

Det har gjorts en intern undersökning inom Nordea med deltagare från bankkontor som fick prova på att använda onlinemöte där sedan 113 kunder intervjuades och både test i telefonbanken och med kontorens rådgivare gjordes.³ I studien som beskrivs i den här rapporten hölls intervjuer med 5 av de rådgivare som deltog i den studien från olika kontor i Sverige.

³ Ingall Söderberg Tekn. Dr. KTH, samtal den 31 januari 2014.

- I kapitel två beskrivs tidigare studier inom personlig rådgivning och vad det handlar om. I detta kapitel finns även en beskrivning av datorstött samarbete som området samt den dimension inom vilket onlinemöte kan studeras. I detta kapitel innefattas även en redogörelse för aspekter kring social interaktion via datorteknik samt en fördjupning inom synsättet kroppsbaserad kognition.
- I kapitel tre beskrivs angreppssätt som använts i arbetet med studien för att besvara frågeställningen.
- I kapitel fyra följer en beskrivning av arbetsprocessen och i kapitel fortsätter rapporten med en sammanställning av litteraturstudien. Detta kapitel innehåller även en beskrivning av datainsamlingstekniker som använts samt en djupare beskrivning av fallstudien. Här finns en genomgång av projektet och konceptet onlinemöte samt hur det varit föremål för denna studie. I detta kapitel tas även begränsningar kring de forskningsetiska principerna upp och hur dessa har beaktats i tillvägagångssättet av intervjuerna.
- I det femte kapitlet värderas trovärdigheten i analysen och tillvägagångssätt och i kapitel sex presenteras resultatet i form av kategorier som framkommit genom analys av data. Kapitel sex innehåller även slutsatser.
- I kapitel sju diskuteras slutligen innehållet och främst resultatet av studien samt även fortsatt forskning.

2 BAKGRUND

Den sociala interaktionen som pågår mellan människor offline, dvs. ansikte mot ansikte, och online genom olika tekniska hjälpmedel som exempelvis chat och sms, blir allt mer sammanvävd. Möten på arbetsplatser hålls genom konferenser över Internet, människor sms:ar med varandra och kundtjänster på hemsidor sker även via chatt. Detta är endast några exempel på en utveckling som får stora konsekvenser för hur människor samarbetar på arbetsplatser och hur de interagerar socialt på fritiden. Vad detta beteende får för konsekvenser på dynamiken inom arbetsgrupper och annan social interaktion är ännu relativt outforskat inom området MDI (Rodriguez & Rogati, 2012).

2.1 Tidigare studier inom finansiell rådgivning

Söderberg (2012) pekar på att personlig rådgivning blivit allt viktigare för kunder sedan den internationella finanskris som inträffade 2008, då ett ökat behov av trygghet skapat ett större behov av professionell rådgivning gällande finansiella placeringar. Den ökade betoningen på vikten av eget ansvar i att bygga upp pensionsfinansiering i Europa och USA är en annan orsak till det ökade forskningsintresset (Söderberg, 2012).

Det moderna samhället kan ses som mycket riskfyllt utifrån ett personekonomiskt perspektiv. I det moderna samhället möter medborgare risker som är mycket svåra att förstå fullt ut. Många risker kan inte utvärderas förrän det är för sent att vidta några åtgärder, och de variationer och kumulativa effekterna av olika finansmarknader är ofta bland risker som ligger utanför vad konsumenter har kunskap om. Därför behöver vanliga medborgare förlita sig på kunskap och råd av experter. Finansiella rådgivare kan ses som experter som, baserat på den kunskap och erfarenhet som de erhåller genom sin utbildning, kan översätta riskfyllda beslut till sannolikheter för utfall. I den bästa av världar presenterar finansiella rådgivare invecklade investeringsalternativ i termer som kunderna kan förstå och därmed ge rekommendationer baserat på deras bedömning av kundernas risktolerans och riskuppfattning och därigenom vägleda kunderna att göra medvetna val. Hur kunder investerar sina besparingar bygger därmed på rekommendationer från sakkunniga (Söderberg, 2012).

Söderberg (2012) menar att forskning tyder på att det finns en skillnad i hur kunder och rådgivare uppfattar personlig rådgivning. Kunder tenderar att uppfatta denna tjänst som just rådgivning och hjälp med ekonomiska beslut, medan rådgivarna själva tenderar att tala om arbetssättet med ord som har med försäljning av finansiella tjänster att göra som att exempelvis hjälpa kunderna att välja bland utbudet av finansiella produkter.

Söderberg (2012) menar vidare att det är en viktig distinktion att ta upp dvs. det faktum att kunder och rådgivares uppfattning av mötet skiljer sig åt redan innan de påbörjar mötet. Finansiella tjänster är immateriella, innebär en hög grad av expertkunskap, och genererar resultat som är osäkra eftersom de är en produkt av de inblandade individerna och är därför svårt att bedöma.

Utvecklingen av en relation mellan en köpare (kund) och en tjänsteleverantör (rådgivare) tjänar till att mildra köparens osäkerhet och skapa en känsla av trygghet. Genom att utveckla en relation så kan kunden dra nytta av en förenklad framställning av information, samtidigt som han eller hon känner sig säkrare, när det gäller att ta ställning till de finansiella råd och förslag som erbjuds. Det är mycket viktigt att rådgivaren skapar en känsla av trygghet hos kunden och att rådgivaren själv upplever en god kännedom om kundens behov och önskemål så att anpassade råd kan ges så att ett förtroende mellan kund och rådgivare kan skapas samt även bibehållas i framtiden (Söderberg, 2012).

Att utforska kundernas privatekonomi, risktolerans och riskuppfattning är rådgivarens uppgift, och när detta sker tillsammans med kunden ansikte-mot-ansikte så kan det också innebära att kunden har bättre förutsättningar att förstå sin finansiella situation och finansiella möjligheter. Att rådgivningen sker i möte ansikte-mot-ansikte innebär enligt Söderberg (2012) att kunden kan få uttryckt tyst kunskap, dvs. kunskap om privat risktagande och ambitioner. Det kan därför ofta, för kunden, vara viktigare att skapa en trygg relation med sin personliga rådgivare än att göra en bra affär och att en rådgivare ofta ger finansiell rådgivning i form av ett förslag, som sedan förkastas eller accepteras av kunden, i stället för att diskutera och anpassa råd att passa den enskilde kunden. Söderberg (2012) tar även upp de skillnader som kan förekomma gällande hur kunder respektive rådgivare uppfattar ”relationen” som utvecklas genom deras möten. Om rådgivaren upplever att det finns en ”relation” så behöver inte det betyda att kunden gör det. Han eller hon kanske upplever det på ett annat sätt. Söderberg (2012) poängterar just detta faktum att det inte finns något samförstånd i hur relationen ser ut, utan att den snarare är fri för egen tolkning.

De centrala målen för finansiell rådgivning är att rådgivaren och kunden ska få en korrekt gemensam bild av de ekonomiska riskerna i olika investeringsalternativ och att utveckla en tydlig gemensam förståelse av kundens individuella risktolerans och riskpreferenser. En förutsättning för att nå dessa mål är att föra en uppriktig dialog. Vikten av förtroende väger tungt i utvecklingen av onlinemöte och det är många säkerhetsåtgärder som ska finnas på plats som exempelvis röstkontroll (Andersson, intervju)⁴.

⁴ Allen Andersson, Affärsutveckling Nordea bank AB, Stockholm, intervju den 28 februari 2014.

Andelen vuxna i Sverige som direkt eller indirekt äger aktier har fördubblats jämfört med tidigare år och var uppe i omkring 84 procent 2003 (Forsberg & Sundén, 2008). Bankens finansiella roll handlar idag i allt större utsträckning om värdepappersmarknaden, snarare än insatta medel på banken. Detta innebär att det skett en stor förändring i vilka tjänster kunder efterfrågar och bankerna går allt mer ifrån traditionell bankverksamhet som in- och utlåning, till att erbjuda finansiella tjänster som kapitalförvaltning och framförallt personlig rådgivning. Detta som det samtidigt finns en allt hårdare konkurrens om kunderna från övriga finansiella företag och institutioner. Den kraftiga ökningen av konkurrensen inom den finansiella servicesektorn som skett under det senaste decenniet gör att det idag är viktigt för banker att skapa långsiktiga relationer och ökat mervärde till sina kunder, för att vara konkurrenskraftiga (Forsberg & Sundén, 2008).

Finansiell rådgivning bygger på att en rådgivare lämnar lämpliga råd i hur köp och försäljning av till exempel aktier eller andelar av värdepappersfonder kan eller bör gå till. Rådgivaren förväntas även ha kundens särskilda behov och förutsättningar som utgångspunkt och mål för sitt arbete. Det finns studier som tyder på att kunder uppfattar risk på olika sätt vilket gör att det som rådgivare därför är viktigt att se till hans eller hennes riskattityd och kapacitet att hantera risk. Denna kunskap (om risk) är viktig eftersom det underlättar för kunden att kunna göra en bedömning om hur hon eller han bör investera sina pengar och en djupare förståelse hos kunden leder även till bättre placeringar. Det är med andra ord mycket viktigt att kunden kan få en förståelse för vilka ekonomiska val som är lämpliga (Forsberg & Sundén, 2008).

IngaLill Söderberg⁵ menar att som kund hos Nordea kan få ekonomisk rådgivning av en personlig bankman som kan ske, antingen över telefon eller genom att rådgivare och kund befinner sig på samma plats och tittar på en delad skärm med bilder som demonstrerar kundens finansiella situation gällande placeringar och värde. Denna typ av virtuell rådgivning baseras på ett projekt som kallas för onlinemöte. Hon menar vidare att för dem som vill ha personlig rådgivning finns ett koncept som ska förtydliga den information som den personlige bankrådgivaren vill förmedla och det är genom att kunden får titta på bilder som beskriver de olika delarna inom en persons ekonomi. Personlig rådgivning med onlinemöte beskrivs som virtuell eftersom bilderna visas i interaktionen är datorbaserade och visas i en dator. Rådgivaren går igenom allt från kundens finansiella situation, till råd om placeringar, risker och syfte med att spara. Detta för att kunden ska kunna ta till sig informationen på ett bättre sätt och ta beslut om hur han eller hon vill förvalta sina besparingar exempelvis. Att kund och bankrådgivaren ser samma bilder medan kunden samtidigt får information och förklaringar kring vad dessa innebär samt att det är en form av försäljning då det ligger i bankens intresse att behålla kunden och att han eller hon placerar sina pengar på olika sätt.

Onlinemöte är tänkt som ett hjälpmedel i interaktionen mellan de båda och för att öka kundens förståelse för de ofta komplicerade delarna som rör ekonomiska frågor och även för att underlätta för rådgivaren. Det huvudsakliga syftet med att använda datorbaserade bilder under rådgivningen är att öka kundens förståelse och att snabbare komma fram till ett beslut genom att kunden känner sig informerad i större utsträckning. När rådgivning sker via telefon får rådgivaren ofta ringa upp kunden för ett ytterligare samtal med anledning av att höra om kunden är redo att ta beslut gällande sin ekonomi. Detta kan undvikas då mötet sker i samma rum med delad skärm (Söderberg, samtal)⁶.

⁵ IngaLill Söderberg Tekn. Dr. KTH, samtal den 31 januari 2014.

⁶ IngaLill Söderberg Tekn. Dr. KTH, samtal den 31 januari 2014.

2.2 Datorstött samarbete och MDI

Människa–datorinteraktion (MDI) är ett forskningsområde innefattande studier från olika områden och kan beskrivas som ett tvärvetenskapligt område innefattande studier om datavetenskap, lingvistik, interaktionsdesign, kognitionsvetenskap, psykologi, Artificiell intelligens etc. MDI innefattar till stor del studier kring användbarhet inom interaktiva tjänster och produkter (Benyon, 2010).

Kognitionsvetenskapens bidrag till MDI innehåller bland annat kunskap om hur människans kognitiva förmågor påverkas, stöds eller belastas när användaren interagerar med tekniska produkter. Med förmågor menas människans visuella, auditiva- och sensomotoriska perception (samt även minnet, problemlösningsförmåga och uppmärksamhet mm.). Datorstött samarbete kan beskrivas som en mångsidig disciplin som innefattar kunskap från områden som psykologi, sociologi, och antropologi men även nätverkskommunikation, distribuerade system, användargränssnittsdesign och sist men inte minst användbarhet och faller inom ramarna för området MDI (Mills, 2003).

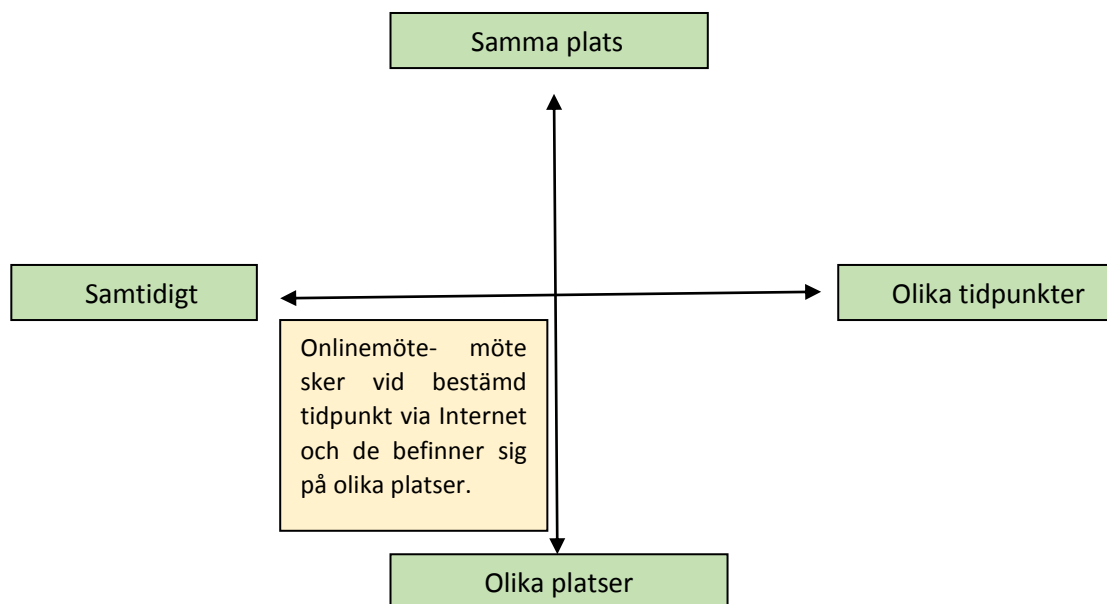
Datorstött samarbete som område fokuserar på tekniska hjälpmedel dvs. mjukvara som är till för att stödja flera olika människor i ett direkt eller indirekt samarbete på och utanför arbetsplatsen, vilket innefattar kommunikation och olika typer av arbetsuppgifter som kräver samordning. Datorstött samarbete som forskningsområde tog sin början i på åttiotalet då detta sätt att arbeta blev ett faktum i form av e-mail (som även är i fokus idag). Kommunikationsmöjligheterna har utvecklats snabbt och idag används webbloggar och sociala medier där människor kan interagera med varandra både i arbetet och privat. Utvecklingen där emellan har fyllts av andra välkända kommunikationsmedel som sms, videosamtal för videokonferenser etc. (Grudin & Poltrock, 2012).

För att samarbete mellan människor ska fungera optimalt så krävs det kommunikation. I princip all form av modernt arbete kan studeras inom datorstött samarbete då det i de flesta fall används någon form av teknik i samarbetet mellan människor på arbetsplatserna. Begreppet datorstött samarbete påstås ibland vara otidsenligt med motiveringen att utvecklingen av teknik på arbetsplatserna kommit mycket längre än att enbart handla om datorer. Idag används teknik i en enorm utsträckning i vardagslivet och även i arbetet. Samarbetet mellan människor kan sträcka sig från arbetsgrupper med videokonferenser till busschaufförer som delar digitalt tidsschema för kommunens rutter. Datorstött samarbete kan innefatta arbete som sker i kontexter som först inte verka vara aktuella då samarbetet sker på ett subtilt plan som att exempelvis göra uppdateringar i ett tekniskt system som nästa person sedan kommer att använda och påverkas av, men där de inte interagerar med varandra direkt, utan samarbetet sker på en mer indirekt nivå (Dix, 1994)

Forskare inom datorstött samarbete delas upp i två block där det ena synsättet är teknikcentrerat och där fokus ligger i datorns roll i samarbetsprocesser och på att ta fram designförslag som ämnar förbättra datortekniken så att den i högre grad anpassas till människors samarbete på olika sätt. Det andra synsättet handlar däremot om att studera arbetsprocesser med syfte att utveckla bättre anpassad teknik för att stödja samarbetet mellan människor samt den enskilde individen som användare i grupparbetets dynamiska miljö (Mills, 2003).

Datorstött samarbete kan beskrivas som när två eller fler människor kommunicerar med varandra i ett samarbete på någon nivå. För att ytterligare beskriva de dimensionerna av tid och rum som nämndes i inledningen så är det inom datorstött samarbete viktigt att definiera tid och rum när det gäller hur och när samarbetet sker (Nichols & Twidale, 1999). Det handlar om fyra olika indelningar utifrån tid-rum perspektivet som beskrivs nedan i punktform och som illustreras i figuren:

1. Samtidigt, samma plats exempelvis genom möte med någon form av stödverktyg.
2. Samtidigt men på olika platser, exempelvis genom videokonferenser.
3. Olika tidpunkter, samma plats, som exempelvis när ett designteam delar samma rum med specialutrustning som de använder vid olika tider och inte är där samtidigt.
4. Olika tidpunkter, olika platser som exempelvis kontakt via e-post.



Figur 1: Illustration av de fyra dimensionerna inom datorstött samarbete (Nichols & Twidale, 1999).

Denna rapport fokuserar på den dimension inom datorstött samarbete då samarbetet sker vid samma tidpunkt dvs. under ett möte, men på olika platser, som är nummer två i den här listan. I det här fallet är det rådgivaren och kunden som kommunicerar under ett möte på utsatt tid. Rådgivaren använder datorn för att genom att gemensamt med kunden titta på bilder av kalkyler och illustrationer underlätta hans eller hennes förståelse för sin ekonomiska situation. De kommunicerar med varandra samtidigt som de använder datorn som en gemensam källa av information.

Datorstött samarbete kan enligt Dix (1994) beskrivas som ett system innefattande individer, artefakter och en gemensam användning av artefakter och kommunikation mellan individerna som har ett syfte vilket är det arbete som äger rum eller ska utföras (Dix, 1994).

2.3 Datorstött samarbete & datorbaserad social interaktion

Kunden är inte direkt delaktig i arbetet, men är indirekt delaktig utifrån synsättet datorstött samarbete då han eller hon blir en del i det systemet. Med system menas det datorbaserade hjälpmedel i kombination med kommunikation mellan individer som delar uppmärksamhet gällande både det tekniska hjälpmedlets gränssnitt och arbetet som utförs. Rådgivaren får feedback av kunden när han eller hon ändrar den bild som visas för kunden på den delade skärmen. Kunden ger respons på denna förändring som observeras. Datorn skulle kunna beskrivas som en artefakt och en artefakt behöver inte innebära ett objekt i kontexten. Dix (1994) menar att det finns både ”mjuka” och ”hårda” artefakter utifrån detta förhållningssätt. Förståelse eller kommunikation kan enligt Dix (1994) beskrivas som den ”mjuka” artefakten och annat som ingår som inte är på en intellektuell nivå, som exempelvis datorn, är en ”hård” artefakt (Dix, 1994).

Ett rådgivningsmöte är en viktig social process som oftast äger rum mellan företrädare för en institution och en klient i detta fall en personlig bankman och en av bankens kunder. I en allmän mening, kan man beskriva en sådan process som samspelet mellan två personer, där de stöder varandra för att lösa vissa problem, för att nå vissa beslut. Rådgivningsmöten kan beskrivas som interaktionsscenarier och har varit kända under lång tid inom exempelvis medicin, juridik och försäljning (Heinrich et. al, 2014). Forskning har visat att det kan vara positivt att finansiella rådgivningsmöten stöds av datorbaserade verktyg, men att det kan ha en negativ effekt på relationen mellan rådgivare och kund, som visat sig vara en viktig faktor (Heinrich et. al, 2014).

Exempel på resultat av utvecklingen av tekniska hjälpmedel inom datorstött samarbete är CMC-system (eng. computer mediated communication) som möjliggör datorbaserad kommunikation och denna teknik är under ständig utveckling. Människor kan med hjälp av denna teknik kommunicera med varandra i olika arbetssituationer som inte var möjligt tidigare, vilket har många fördelar, däribland att kollegor geografiskt oberoende kan hålla konferens och möte på ett helt annat sätt vad som tidigare var möjligt (Ackerman, 2000; Dean et al., 2014). Forskning kring teknik för onlinemöten och samarbete på distans, antingen genom telefon eller datorbaserad kommunikationsteknik, har utvecklats under mer än 40 år och har varit av intresse för en rad discipliner inklusive teknik, psykologi, sociologi och pedagogik (Dean et al., 2014). Den snabba utvecklingen har lett till att videokonferenser idag är en vanligt använd teknik för att ha möten och interagera med kollegor och vänner. Faktorer som tillgången till snabb internetuppkoppling, audiovisuell integration samt en relativt låg kostnad för datorer och smarta telefoner erbjuder möjlighet till videosamtal av hög kvalitet för väldigt många användare (Dean et al., 2014).

Hand i hand med möjligheten att lätt kommunicera via vardagstekniken, exempelvis vid sitt skrivbord, eller även på resande fot, går den växande motivation att använda denna teknik som ett substitut eller alternativ till fysiska möten. Utifrån ett ekonomiskt perspektiv blir det besparingar när företaget kan minska resebudgeten för anställda som istället kan ha möte från där de befinner sig. Det finns även en ökad medvetenhet om att dessa resor utgör påfrestningar för miljön och kan de uteslutas eller minskas skulle det vara positivt ut miljösynpunkt, som blir ett allt större fokus hos moderna företagare och myndigheter idag. Det ska tilläggas att personresor för anställda står för nästan en tredjedel av all energiförbrukning i den utvecklade världen, och att energi bygger nästan uteslutande på fossila bränslen, en snabbt krympande resurs, som kan beskyllas för majoriteten av utsläpp av växthusgaser. Det finns därför förutom bekvämlighet för den anställde, flera faktorer som

motiverar företag till en ökad användning av onlinemöte och det kan finnas oändliga möjligheter att utveckla och förfinna denna teknik (Dean et al., 2014).

IP telefontjänsten Vois over Internet Protocol (VOIP) och videsamtalsverktyget Skype är utbredda och populära exempel på denna typ av teknik. Men trots att videosamtal visar livevideo så visar studier, att användare upplever att en tydlig känsla av att samtalet förs med någon på en annan plats, som vid ett telefonsamtal kvarstår. Utvecklare och designer arbetar därför med att skapa verktyg där användare med hjälp av en så kallad avatar kan interagera med andra användare dvs. andra avatrar i en gemensam miljö. Huvudsyftet är att skapa en känsla av gemenskap och att vara på samma plats i en virtuell värld. Användaren ska i sin dator se en bild av exempelvis en konferensrumsmiljö där kollegor har varsin avatar som föreställer dem själva. De kan sedan interagera med varandra och se när det exempelvis är en som talar. Utmaningar inom utvecklingen är att kunna få avatrar att även spegla kroppsspråk och ansiktsuttryck. Det kräver sensorteknik som scannar av användarens rörelser och ansikte när han eller hon sitter framför sin dator. Men som sagt är denna typ av teknik fortfarande under utveckling men har potential att radikalt förändra och förbättra hur människor kan arbeta med onlinemöten (Dean et al., 2014).

Det finns mycket som människor gör när de interagerar med andra som de i princip inte är medvetna om men som är oerhört viktigt för att kunna förstå, tolka och ge förväntad respons på den andras output. Röstens tonläge, hur ord uttalas, blicken, ansiktsuttryck och gester är exempel på subtila, men viktiga delar i den sociala interaktionen. Röstläget kan vara helt avgörande för om någon ska uppfatta det vi säger som ironiskt, förvånat eller nedlåtande etc. Även blicken och kroppshållningen har stor betydelse för hur det vi säger uppfattas och tolkas (Lindblom, 2007). Datortekniken är idag inte tillräckligt flexibel för att kunna stödja människors subtila och implicit signaler och skiftningar i ansiktsuttryck. Människor gör finkänsliga distinktioner, ofta baserade på kontextbaserad- eller tidigare kunskap. Om ett datorsystem ens försöker att fånga detta beteende så sker det i förenklad form och med ett fåtal registrerade känslouttryck. Människor växlar även snabbt mellan olika känslouttryck i ansiktet när de interagerar socialt och det är något som sker explicit, utan att de tänker på det (Ackerman, 2000).

Brister i datortekniken kan beskrivas som ett historiskt problem, dvs. det kommer att minska ju längre utvecklingen når inom kommunikationsteknologi. Men det argumentet kan förringa ett faktiskt problem inom området datorstött samarbete vilket är att hitta konkreta lösningar vilket innebär att forskning inom ämnet är viktigt. Detta ses som ett aktuellt synsätt på problemet inom området eftersom forskare inom Datavetenskap, AI, informationsteknik och informationsvetenskap, i tjugo års tid försökt hitta lösningar för att minska gapet mellan behov i människors sociala interaktion och begränsningar i kommunikationstekniken utan större framgång (Ackerman, 2000). Det finns forskare som menar att det är hela konceptet av uppbyggnaden av datorn de senaste trettio åren som är en stor del av problemet. Utifrån det här synsättet så är datorn inte kroppsbaserad (eng: disembodied) samt skild från den verkliga världen och kontexten. Detta gör den otillräcklig för att kunna fungera som ett socialt flexibelt verktyg för människor då den har ett otillräckligt gränssnitt för in- och output (Ackerman, 2000).

2.4 Kroppsbaserad kognition

Inom den så kallade dualismen, ett paradigm inom vetenskapen som tidigare var utbrett, där synen på människans kognition innefattade en syn på hjärnan som dator, så ansågs kroppen och de mentala förmågorna separerade. I motsats till detta synsätt råder det idag inom kognitionsvetenskapen en uppfattning om människans kognition som kroppsbaserad. Inom synsättet kroppsbaserad kognition eng. embodied cognition, ses individens kropp och intellekt som ett system. Inom det traditionella synsättet på kognition inom kognitionsvetenskapen så ses kognition, dvs. mentala tankeprocesser, som interna symboliska representationer och beräkningsprocesser. I jämförelse så innebär synsättet kroppsbaserad kognition att individens kognition formas av kroppen och dess sensomotoriska interaktion med omgivningen (Lindblom, 2007).

En grundläggande och viktig syn på människans kognition inom kroppsbaserad kognition är att den inte är separerad från individens naturliga, sociala och kulturella omgivning. Ett vanligt exempel för att beskriva kognitivt arbete är titta på hur människor gör när de spelar det gamla dataspelet Tetris. Här går det att se helheten som innefattar individens inre mentala tankeprocess i samband med dess omgivning eftersom spelaren vänder och vrider på de olika formationerna i spelet för att de ska passa in i bland de övriga delarna i spelet. Istället för att enbart ”i huvudet” försöka räkna ut hur komponenten ska vridas för att passa in, så roteras den istället med hjälp av kroppen.

Det handlar om att minska belastningen på bl.a. arbetsminnet dvs. korttidsminnet och detta görs genom att använda hjälpmedel i omgivningen i så kallad kognitiv avlastning vilket innebär att individen inte behöver skapa avancerade interna modeller av omvärlden och det engelska uttrycket för detta är cognitive offloading (Robbins & Aydede, 2009). Detta sätt att se på kognitiv aktivitet innebär att kognitionen är förlängd till omgivningen och påverkas därmed av de fysiska, kulturella och sociala aspekterna i den aktuella kontexten. Lika mycket som dessa aspekter påverkar, så är de även en form av kognitiva verktyg som används i den kognitiva aktiviteten. Språket är ett sådant kognitivt verktyg och vi kan konstruera saker i omgivningen som kan fungera som verktyg om exempelvis att minnet kan stödjas av minneslappar och påminnelser.

Forskare delar även upp kroppsbaserad kognition som online och offline som skiljer kroppsbaserade kognitiva processerna mellan att involvera andra kroppsdelar än hjärnan till att involvera de sensomotoriska delarna i hjärnan. När den kroppsbaserade kognitionen beskrivs som offline så handlar det om att kroppen har en direkt påverkan på de mentala processerna som att exempelvis en individs kroppshållning kan påverka om han eller hon uppfattar något som positivt eller negativt (Robbins & Aydede, 2009). Det innebär att även fysiskt agerande med kroppen och inte enbart aktivitet i sensomotoriska delar av hjärnan påverkar tankar och känslor. Vad gäller offline kroppsbaserad kognition så handlar det tvärtom om när sensomotoriska delar i hjärnan påverkar tankar och känslor. Exempel på detta skulle kunna vara att genom att enbart tänka på något som inte är närvarande som exempelvis ett negativt- eller positivt laddat ord så har det effekter på de sensomotoriska delarna i hjärnan som att en individ har lättare för att stöta ett objekt ifrån sig snarare än att dra det mot sig när han eller hon hör ett negativt laddat ord och tvärtom (Robbins & Aydede, 2009).

Kroppsbasead kognition handlar om samspelet mellan hjärna, omgivning och sensomotoriska processer i resten av kroppen vilket gör det relevant inom ämnet social interaktion (Lindblom, 2007). Inom kognitionsvetenskapen så har den traditionella synen på social interaktion länge varit att individer förhåller sig till varandra ungefär på samma sätt som de förhåller sig till den övriga omvärlden dvs. genom att ha mer eller mindre explicita representationer av varandra som sedan manipuleras inom individen. Kroppen har inte setts som en viktig del i interaktionen med andra och omvärlden medan uppfattning varit att intellektet och språket varit primära (Lindblom, 2007). Kroppsliga aspekter i interaktionen har därför behandlas i termer av icke-verbal kommunikation eller kroppsspråk helt enkelt. Det intressanta är däremot att detta icke-verbala beteende uppskattats till att utgöra upp till två tredjedelar av innebörden i människors sociala interaktion med andra. (Lindblom, 2007).

Gester är en viktig aspekt av den sociala interaktionen eftersom det ger andra individer värdefull information eftersom det kompletterar talet med att ge det som ska förmedlas sin fulla innebörd. Det är mycket i gester och kroppsspråket som adderar viktig information till var som förmedlas via talet och de som deltar i den sociala interaktionen tolkar dessa signaler. Detta innebär att gester faktiskt är en oerhört viktig komponent inom kommunikation och kroppsspråket kan i sig forma individens tankar eftersom det kan förmedla dolda känslor individen har, som han eller hon inte medvetet skulle uttrycka i tal. Det kan med andra ord avslöja, eller ta fram en större mening i vad individen kommunicerar till andra i den sociala interaktionen. Det handlar dock inte om vilket som är viktigast utan talet och kroppsspråket kompletterar således varandra (Lindblom, 2007).

Forskning inom synsättet kroppsbasead kognition visar på en stark koppling mellan fysiskt beteende och mental respons eftersom kognitionen är kroppsbasead. Till exempel har studier gjorts kring hur tankeprocesser påverkas i den sociala interaktionen pga. en individs kroppsspråk som exempelvis hur människor omedvetet reagerar på huvudrörelser i form av att skaka- eller nicka med huvudet (Lindblom, 2007). Studien gick ut på att en penna placerades på ett bord varpå testpersonerna erbjöds en gammal penna som redan låg på bordet eller en helt ny penna och hur deras reaktion påverkades baserat på om den som erbjöd pennan skakade- eller nickade med huvudet. Experimentet visade att testpersonerna utvecklade en positiv attityd gentemot den penna som kopplades ihop med en positiv huvudrörelse dvs. att den som erbjöd pennan nickade med huvudet. De valde däremot inte den penna då huvudrörelsen hade negativ betoning dvs. om personen skakade på huvudet. Det tyder på att en individs attityd mot något påverkas beroende på vilket känslouttryck som visas i samband med det aktuella objektet eller den aktuella situationen (Lindblom, 2007).

Ett annat exempel på att ansiktsuttryck påverkar det känslomässiga tillståndet var när deltagare i ett experiment skulle bedöma hur rolig en tecknad film var. Samtliga deltagare skulle medan de såg filmen hålla en penna med munnen antingen genom att hålla den med läpparna eller med tänderna. De som höll pennan med tänderna bedömde filmen som roligare än de som höll pennan med läpparna. Detta visar hur minen påverkade deras upplevelse då att hålla pennan mellan tänderna simulerar ett leende medan att hålla en penna med läpparna simulerar en sur min (Lindblom, 2007).

Andra studier har även visat att denna typ av koppling även påverkar minnet, dvs. om en individ minns negativa eller positiva minnen. Om deltagaren log och stod rak i ryggen var chansen större att han eller hon skulle tänka på något positivt och tvärtom. Denna sammanlänkning och påverkan mellan kroppens beteende, känslor och attityd är även viktig när det handlar om människors sociala interaktion med andra, eftersom denna påverkan även kan komma ifrån omgivning och andra individer.

Imitation är vanligt förekommande i social interaktion mellan människor och innebär att människor omedvetet imiterar den andres ansiktsuttryck (Lindblom, 2007). Studier har visat att människor som ser någon grimasera för att förstärka ett känslouttryck, som exempelvis smärta, imiterar detta känslouttryck i form av att göra ett liknande ansiktsuttryck. Det finns tre identifierade former av mimik vilka är kroppsbaserad, ansiktsbaserad- eller kommunikativ mimik. Det innebär att det kan röra sig om kroppsspråk, ansiktsuttryck eller kommunikativa aspekter som exempelvis tonläge i rösten, känslouttryck och hur fort någon talar etc. (Lindblom, 2007). Det kan dock uppfattas som missvisande att beskriva detta som en imitation då det inte sker på ett medvetet plan. En omedveten respons av stimuli från omgivningen i den sociala interaktionen, vilket det är, skulle däremot kunna beskrivas som spegling. En individs förståelse av den sociala interaktionen och innebörden i vad en annan individ förmedlar är mer än bara ett utbyte av kommunikationssignaler. Det handlar om vad det är som gör att en individ förstår innebörden i den andre individens beteende och uttryck (Lindblom, 2007).

Spegelneuroner är nervceller som först upptäckts hos primater men som även finns hos människor. Dessa neuroner avger nervimpulser när en individ utför en handling som exempelvis att sträcka sig efter en mugg eller ta ett bitt från ett äpple. Det som ansågs häpnadsväckande var att de gav ifrån sig nervimpulser även när individen endast såg någon utföra samma handlingar som när han eller hon själv utförde den. Samma område i hjärnan aktiveras alltså både när individen själv utför handlingen och även är han eller hon ser (eller hör) någon annan göra det (Bauer, J (2007)). Dessa beskrivs ligga bakom människors förmåga att känna empati med andra och genom att observera en annan individs känslouttryck även själv kan känna samma sak. När vi ser någon brista ut i gråt så kan vi genast ”känna” den känslan och bli berörda (Bauer, J (2007)). Det har spekulerats i att spegelneuroner kan vara nödvändiga för spegling i den sociala interaktionen mellan individer (Lindblom, 2007).

Det finns en koppling mellan kroppsbaserade och kognitiva tillstånd inom social interaktion eftersom ansiktsuttryck och kroppshållning påverkar det mentala tillståndet och tvärtom (Lindblom, 2007). Denna spegling som sker i den sociala interaktionen har en påverkan på individens attityd och upplevelse eftersom forskning inom synsättet kroppsbaserad kognition visat att ansiktsuttryck har en offline påverkan på hur någon upplever eller uppfattar något. Om en individ exempelvis ler eller gör en sur min kan det påverka hur han eller hon uppfattar en input från omgivningen (Lindblom, 2007). Eftersom aspekter inom synsättet kroppsbaserad kognition påverkar hur individer upplever input i allmänhet, men även i den sociala interaktionen, så är de relevanta när handlar om att titta på viktiga faktorer i den sociala interaktionen mellan rådgivare och kund.

3. ANGREPPSSÄTT

I denna studie har ett induktivt angreppssätt tillämpats eftersom kunskap har erhållits allt eftersom arbetet fortskridit. Ett induktivt angreppssätt innebär att en förståelse för det som studeras erhålls genom processens gång i motsats till studier med ett deduktivt angreppssätt då en teori/hypotes först föreslås för att sedan testas om den stämmer eller ej. I denna studie besvaras frågeställningen eftersom tillräcklig förståelse eller kunskap om det som studeras uppnås genom induktivt analysarbete. Induktivt analysarbete innefattar att mönster och kategorier i insamlad information kan leda till information som ger svar åt frågeställningen (Patton, 2002). För att besvara frågeställningen om vilka aspekter personliga rådgivare upplever som viktiga när det gäller möten med kunder via onlinemöte, istället för ansikte mot ansikte, så har insamlingstekniken semistrukturerad intervju valts. Litteraturstudier valdes för att hitta information om kroppsbaserad kognition och datorstött samarbete utifrån ett fokus på social interaktion och att knyta samman det med vad som framkom i intervjuerna. Intervjuerna resulterade i information om rådgivarnas egna upplevelser medan litteraturstudien syftade i att nyansera, styrka eller tala emot denna information. Två datainsamlingsmetoder användes för att ett ökat djup till innehållet samt att öka trovärdigheterna i de resultat och slutsatser som framkommit i studien (Patton, 2002).

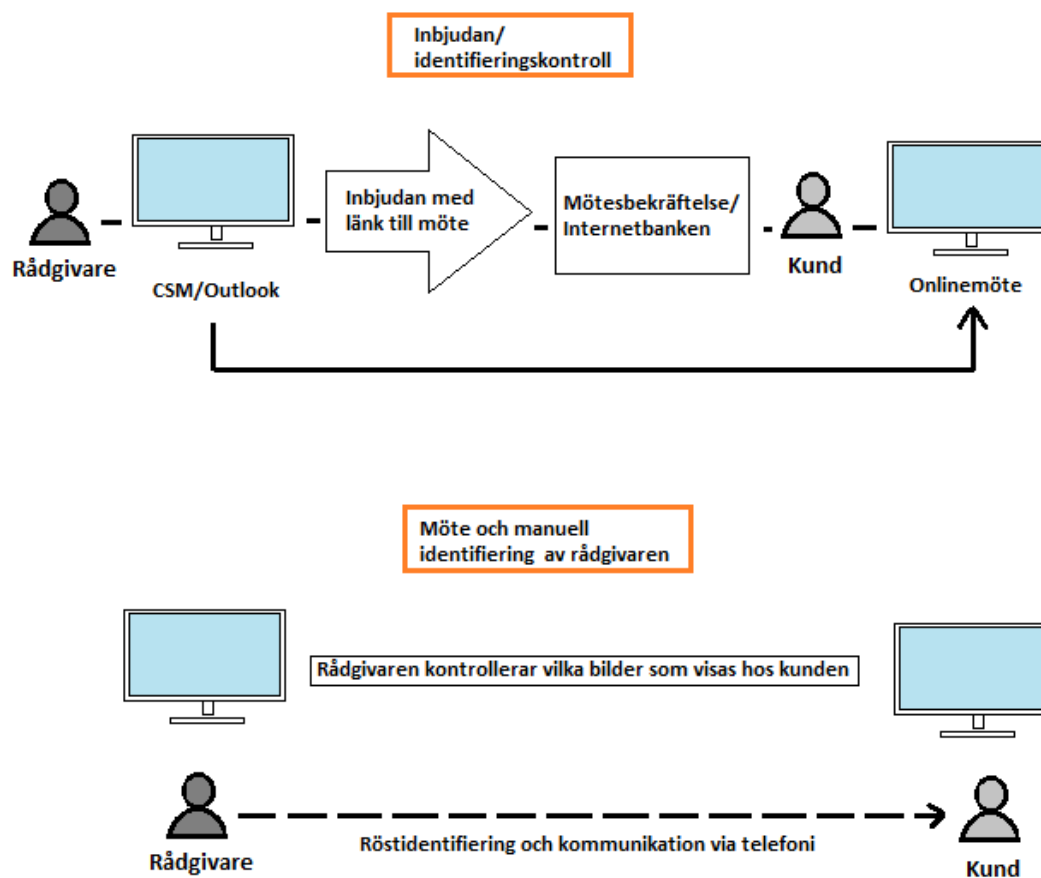
4 FALLSTUDIE

För att få en djupare förståelse över vad onlinemöte är och hur det kommer att användas i rådgivarnas arbete har en fallstudie gjorts innefattande intervju med personliga rådgivare. I ett initialt skede i den här studien gjordes även en förstudie för att få fram information om vad onlinemöte är och hur det ska användas osv. I denna förstudie intervjuades två personer med stor insyn i projektet med onlinemöte samt finansiell rådgivning, varav en av dem är verksam som forskare inom ekonomi och den andre anställd av Nordea bank AB inom affärsutveckling.

4.1 Fallbeskrivning

Onlinemöte introducerades som ett pilotprojekt under några veckor ca ett år före denna studie gjordes. Pilotprojektet innebar att personliga rådgivare skulle få chans att prova på detta sätt att ha möten i sitt arbete. Projektet pågick under några veckor där rådgivare fick ha ett antal onlinemöten med kunder. Denna studie ämnar visa vad de upplevde som viktigt kring detta sätt att arbeta. Onlinemöte kan komma att övergå till att samtalet sker genom ett videosamtal med livevideo, men i en initial fas så kommer samtalet ske över telefon för att undvika att rådgivaren förlorar kontakten med kunden om något skulle hända i systemet under mötets gång. Rådgivaren kontrollerar val och byte av bild från sin dator. Kunderna ska med hjälp av att se bilderna i datorskärmen få en bättre förståelse för sin ekonomiska riskanalys, vilka fonder, sparande och andra alternativ som rådgivaren har att föreslå baserat på kundens personliga egenskaper och ekonomiska situation. Det är då mycket viktigt att bilderna som representerar kundens finansiella egenskaper och andra faktorer är tydliga och lätta för kunden att ta till sig (Mazza, 2004). Onlinemöte är ett sätt för finansiella rådgivare att hålla personliga möten med sina kunder på ett sätt som är geografiskt oberoende.

De stora fördelarna med att använda delad skärm på det här sättet är att kunder inte behöver infinna sig på sitt lokala bankkontor när de behöver ha personlig rådgivning gällande sin ekonomi, utan kan i lugn och ro sköta även detta online fast på ett personligt och tryggt sätt. Detta innebär att de kunder som bor långt bort från sitt Närmsta bankkontor slipper långa resvägar och det gynnar även de som bor i städerna där de inte har långt till sitt bankkontor genom att det sparar tid och är mer flexibelt. En ytterligare fördel är även om en kund flyttar till en annan kommun, vilket många gör under sitt vuxna liv, så erbjuder banken genom detta koncept ett bekvämt och tryggt sätt att behålla kontakten med sin rådgivare som kunden ofta har skapat en relation med och litar på att råda dem i finansiella svåra beslut. Onlinemöte gör det även möjligt att flera kunder kan vara uppkopplade i mötet samtidigt som exempelvis par som har gemensamma finansiella intressen kan delta i ett rådgivningsmöte med delad skärm och befinna sig på olika platser, vilket underlättar tidsmässigt och förstås är mycket praktiskt.



Figur 1.⁷ Figur 1 illustrerar konceptet onlinemöte.

Kunden får boka ett möte med rådgivaren. När det är tid för möte skickar rådgivaren en fil till kundens dator och kunden har för att få tillgång till denna fil loggat in på internetbanken. Att användaren måste logga in på internetbanken är ytterligare en säkerhetsåtgärd. Sedan öppnar kunden filen och får tillgång till den bild som rådgivaren har i sin dator och de delarna nu skärm. Före mötet startas ringer rådgivaren kunden och gör en röstkontroll för att sedan föra

⁷ Allen Andersson, Affärsutveckling Nordea bank AB, Stockholm, intervju den 28 februari 2014.

ett rådgivningssamtal. Bilden ovan visar en illustration av hur konceptet Onlinemöte fungerar med säkerhetskontroller som innefattar två identitetsidentifieringar.

4.2 Datainsamling

Nedan följer en beskrivning av valda datainsamlingstekniker som använts, samt motivering till varför dessa valts. Sedan följer en närmare beskrivning av onlinemöte.

Datainsamlingsteknikerna som användes var intervjuer och litteraturstudie. Intervjuerna kan beskrivas som semistrukturerade intervjuer med relativt djupgående frågor som fokuserade på rådgivarnas upplevelser och tankar kring arbetet med onlinemöte och att arbeta med kundmöten ansikte mot ansikte (Patton, 2002). Intervjuer användes som teknik för att ta reda på rådgivarnas egna tankar kring hur det var att arbeta med onlinemöte under pilotprojektet som hölls ett år tidigare, respektive att arbeta med möten ansikte mot ansikte.

Med hjälp av semistrukturerade intervjuer kunde rådgivarna ge uttömmande svar på frågorna kring att arbeta med onlinemöte och att ha ”vanliga möten” med kunder och då de inte intervjuades i grupp utan var anonyma, kunde de uttrycka sig relativt ohämmat om sina upplevelser och åsikter.

Litteraturstudier inom MDI var ytterligare en metod för att hitta relevant forskning inom de ämnen som träder fram i insamlad data och ett sätt att öka trovärdigheten i resultatet av studien. De som intervjuades, vars svar ligger till underlag för den jämförande studien, var personliga bankmän som arbetar med personlig finansiell rådgivning. De kom från olika bankkontor i Sverige. Gemensamt förutom yrket var att samtliga deltagit i det pilotprojekt som ägt rum för ca ett år sedan där rådgivare, under projektets gång fick prova på att använda onlinemöte under sina möten med sina kunder. Det kunde röra sig om 15 till 20 möten. Förutom de deltagit i projektet och fått testa att arbeta med onlinemöte så hade de olika bakgrund gällande datorvana och det var även en stor spridning när det gäller ålder. Det var totalt 5 personer som intervjuades varav tre var män och två var kvinnor. Intervjuerna hölls via telefon för att undvika långa resor. En nackdel med att intervjuerna hölls via telefon var att det var svårt att skapa en personlig kontakt vilket är viktigt för att deltagarna ska kunna anförtro sig när det svarar på frågor.

4.3 Dataanalys

Nyckelorden som användes i analysen ger inte en rättvis bild av vad rådgivarna sagt i intervjun. Syftet med att plocka ut nyckelorden är att få en helhetsuppfattning om hur ofta vissa uttryck används för att kunna få ett grepp om hur ofta något nämns etc. Det som ligger till grund för kategoriseringen är att alla svar noggrant lästs igenom upprepade gånger för att få en djupare förståelse för vilka mönster som träder fram. Kategorierna och resultaten baseras inte enbart på de utplockade nyckelorden, vilket i så fall skulle kunna tyckas vara felaktiga tolkningar av vad intressenterna faktiskt sagt dvs. ord tagna ur sitt sammanhang.

Figur nr 3:

<p>9: Vad upplever du skilljer sig i själva arbetet dvs. hur du jobbar, under mötets gång under ett fysiskt möte respektive ett onlinemöte?</p>	
<p>Intressent 1: Ja i onlinemöte om man säger så. De mötena kanske inte blir riktigt lika långa, man kanske är lite mer effektiv. Man sitter inte och småpratar på samma sätt utan man presenterar för kunden och kunden svarar och frågar lite saker. Så jag tror att det kan bli lite mera snabbare möten men också lite mer fyrkantiga möten om man säger så. Det blir bara detta som man tar upp, det är svårt att köra långa möten och gå igenom många olika grejer då. Så det blir lite olika möten då. Men självklart kan man göra det (ha onlinemöte) men jag tror att det blir mer fyrkantiga möten när det gäller dialoger och sån där tror jag.</p> <p>Intressent 2: Det är ju det att man får ju inte den här personliga relationen så jag kan tänka mig att ett onlinemöte går lite snabbare. Man får ju inga sidospår som man får när man sitter öga mot öga, att man börjar prata om någonting särskilt. Man kanske ser att kunde ser lite frågande ut och då kanske man börjar förklarar lite noggrannare. Eller så ser man att kunden missar lite och då hoppar man över den frågan då va. Kan tänka mig att det under ett onlinemöte blir mer opersonligt och kanske lite snabbare.</p> <p>Intressent 3: Ja, jag blir lite mera strukturerat under ett onlinemöte kontra ett vanligt fysiskt möte. Så på gott och inte blir jag lite mera styrd av agendan och datapunkterna i ett onlinemöte. Det är ju inte bara till nackdel utan det kan ju vara positivt också. I ett vanligt möte så kan det ju annars bli så att man missar en eller två punkter som man hade tänkt ta upp.. Så mer koncentration och följer agendan mer i ett onlinemöte.</p> <p>Intressent 4: Generellt sett så blir onlinemöten mer komprimerade och kortare möten. Så det är ju effektivt som tusan. Om kunden är förberedd på sin agenda och förstår vad det är vi ska prata om. Det blir mindre småprat på gott och ont. För det kan man också snappa upp affärer på. Så att man inte bara ser till onlinemöten i framtiden för att man vill ha kortare möten. Så det är ju för och nackdelar med det</p>	<p>Nyckelord</p> <p>Intressent 1: inte blir riktigt lika långa. mer effektiv. sitter inte och småpratar. snabbare möten. mer fyrkantiga möten när det gäller dialoger</p> <p>Intressent 2: inte den här personliga relationen. går lite snabbare. inga sidospår. sitter öga mot öga. kunde ser lite frågande ut. mer opersonligt. lite snabbare</p> <p>Intressent 3: lite mera strukturerat. lite mera styrd av agendan. positivt också. man missar en eller två punkter. mer koncentration.</p> <p>Intressent 4: onlinemöten mer komprimerade och kortare möten. effektivt som tusan. mindre småprat. För det kan man också snappa upp affärer på. kortare möten. För- och nackdelar.</p>

Figur nr. 3 visar ett exempel på hur analysarbetet ser ut i ett första steg efter transkribering.

Figur nr. 4:

TÄN URSKILJS MED FÄRGEN PÅ CITATET.

Kategori 4	Kategori 5
Kroppsspråk och ögonkontakt	Tidseffektivt
<p>Citat:</p> <p>F6: "Men det jag saknade i de här mötena det är ju den här ögonkontakten. Kroppsspråket alltså, att när jag berättar något, har kunden verkligen förstått? För även om de säger "ja", så ser ju jag på kroppsspråket, jag har ju jobbat så länge att jag ser ju på ögon och kroppsspråk om de verkligen <i>förstår</i> vad jag säger."</p> <p>F8: "Kroppsspråket, personkemin".</p> <p>F8: "Alltså det händer ju att man får kunder där ingenting stämmer gällande personkemin och det märker man och då får de träffa någon annan istället</p>	<p>Citat:</p> <p>F4: "Det påverkar mig så tillvida att en del kunder kommer att uppfatta det väldigt positivt och att det sparar tid och tid är ju en bristvara i dagens samhälle".</p> <p>F4: "Men vet kunden att man kan lösa det väldigt proffsigt och enkelt ändå, så kanske man är beredd att avsätta den tiden eftersom det då inte behöver vara lika länge som om de måste ta sig till och från banken, med lite kaffe och kringsnack och annat som gör att det tar mycket, mycket längre tid än att ta det via telefon då (onlinemöte)".</p> <p>F4: "Det gör att jag kan få till några fler kundmöten</p>

Figur nr. 4 visar ett litet urklipp som exempel på hur analysarbetet ser ut i ett andra steg efter transkribering då kategorier som hittats delas in med citat som faller in under den kategorin.

4.4 Etiska överväganden

När det handlar om all forskning så finns det riktlinjer att följa för vad som är etiskt hållbara tillvägagångssätt i studier med deltagare inblandade. De forskningsetiska principerna har följts i den här studien så till vida att deltagarna blivit informerade om sin anonymitet och att deltagandet är frivilligt och kan avbrytas när de önskar (Patton, 2002). Delar av de data som samlats in publiceras i rapporten i form av citat, med dessa är inte knutna till någons namn och är i den bemärkelsen anonyma. Observera att numren som står framför varje intressent (i figur nr.3 ovan) inte anger i vilken ordning de medverkade i intervjuerna utan är slumpmässigt utsatt för att bilda ett system som gör att det ska gå att hitta citaten som använts i analysen. Intressent 1 är alltså inte den rådgivare som deltog i första intervjun.

5 VÄRDERING AV TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

Detta val av datainsamlingstekniker var lämpligt att använda för att kunna besvara frågeställningen i studien eftersom intervjuerna gav uttömmande svar som gav mycket information i form av kvalitativ data som kan användas till att besvara frågeställningen

Observationer var inte möjligt dels pga. ämnets känsliga natur eftersom det skulle betyda att få sitta med och höra detaljer om kunder privata ekonomi, samt även att onlinemöte inte börjat användas i arbetet ännu

En faktor som gör att trovärdigheten i resultatet kan påverkas negativt är att deltagarna i intervjun endast hade fått möjlighet att prova på onlinemöte under i en initial fas av projektet samt under en begränsad tid. Hade resultatet sett annorlunda om samma intervju gjorts när rådgivarna haft onlinemöte som en del av sitt arbete under ett års tid? Kanske. Här faller barnsjukdomar i systemet som att det fanns brister i uppkoppling mellan rådgivare och kund, samt att rådgivarna inte hade så stor vana att arbeta med onlinemöte. De skulle eventuellt känna sig tryggare om de hade en större vana, då farhågor inför att använda onlinemöte kanske grundar sig i en osäkerhet på sin egen förmåga att använda de interna systemet så som Lync som krävs för att koppla upp sig mot kunden i onlinemöte.

6 RESULTAT

Nedan följer resultatet från analyseringen av de insamlade empiriska data som framkommit av de semistrukturerade intervjuerna med rådgivarna. De presenteras utifrån de kategorier som framkommit och stöds av den relaterade information som hittats i litteraturstudien. Svaren i intervjuerna varierade kraftigt men var väldigt samstämmiga när det handlade om vissa aspekter. Dessa aspekter sammanställdes till kategorierna nedan:

1. **Generationsfråga**
2. **Onlinemöte som komplement**
3. **Viktigt att tekniken fungerar**
4. **Kroppsspråk och ögonkontakt**
5. **Tidseffektivt**

Figur 5:

Kategorier	Motivering
<p>Kategori 1: Generationsfråga</p>	<p>➤ Det gick att se en samstämmighet i intervjuerna gällande åldersaspekten när det kommer till vilka kunder som är relevanta när det handlar om onlinemöte. Att det sammanfattningsvis skulle vara ett bra sätt för den yngre generationen att ha möten på men för den äldre generationen som inte vuxit in i dataåldern på samma sätt, så var det inte en lika naturlig väg att gällande både rådgivare och kunderna.</p>
<p>Kategori 2: Onlinemöte som komplement</p>	<p>➤ Onlinemöte sågs som ett bra komplement, med betoning på det ordet komplement. Att det skulle vara ett bra och smidigt komplement som skulle vara tidseffektivt när det gäller kunder som de redan träffat rådde det ingen tvekan om.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En annan aspekt som de tycktes eniga om var att när det fanns en stor vana och erfarenhet av kundmöten så var förutsättningarna bättre för att inte styras av vad som visas i systemet eller på bildskärmen på samma sätt, utan att det skulle fungera som ett smidigt komplement och inte styra den viktiga mjukvaran som då är deras egen personliga kunskap.
Kategori 3: Viktigt att tekniken fungerar	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Det låg en stor betoning på hur viktigt det var att tekniken verkligen fungerade och att den var smidig och enkel att lära sig utan avbrott och för många steg att följa. Det fanns en oro kring denna aspekt som var påtaglig under intervjuerna och i analysen.
Kategori4: Kroppsspråk och ögonkontakt	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Att helt övergå till det här sättet att hålla möten sågs inte som positivt pga. av att många viktiga aspekter i den sociala interaktionen med kunden öga mot öga skulle gå förlorat. Att kommunicera med kunden och att vara lyhörd inför dennes signaler, både verbala och kroppsliga, under ett vanligt möte ansikte mot ansikte, var en mycket viktig aspekt för att skapa förtroende.
Kategori 5: Tidseffektivt	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Att det var tidseffektivt var en faktor som samtliga var överens om. Det kunde vara en fördel men även en nackdel om det ledde till en ökad stress genom fler möten på kortare tid.

Figur 5 visar en sammanställning av kategorierna som framkommit i analysen samt motivering.

6.1 Kategori 1: Generationsfråga

Att onlinemöte skulle vara ett utmärkt alternativ för datakunniga kunder inom en yngre generation var något som märktes tydligt bland rådgivarnas svar. Den äldre generationen nämndes vid flera tillfällen som en grupp till vilken de ansågs svårare att erbjuda detta sätt att ha möten. Det är så att det förekommer undantag och att alla utifrån den generationen äldre medborgare inte per definition är okunniga vad gäller datorer och teknik. Däremot så är dessa antaganden inte helt grundade i fördomar, då flera av rådgivarna upplevde samma sak. Det handlar även om väldigt känslig information, dvs. någons privata ekonomi, där en känsla av trygghet är väldigt viktigt. Detta gör att personer som inte har datorvana kanske känner en viss oro över att få rådgivning gällande sin ekonomi över Internet. Även om samtalet sker via telefon så är det ju ingen personlig kontakt så som det är i ett möte på bankkontoret då kunden kan samtala med rådgivaren ansikte mot ansikte. Det ska dock nämnas här att det finns personer som har låg datorvana som inte ingår i kategorin ”äldre medborgare”, utan det kan bero på många olika anledningar. Det handlar även till hög grad om motivation. Är man motiverad att lära sig ett nytt system eller en ny teknik så går det även lättare.

Forskning har visat att motivationen ökar om individen som ska lära sig att använda systemet har en positiv inställning till att göra det och ålder är en faktor som kan påverka attityden gentemot att lära sig nya system och ny teknik (Elias et. al, 2012). Forskning inom ämnet tyder även på att motivationen inom yngre användare är en sporre i att ta till sig ny teknik medan det i stället är press från den sociala omgivningen som är fallet bland äldre (Elias et. al, 2012).

Studierna baseras på arbetsplatser där nya system införts. Där har de anställda mer eller mindre inget val än att försöka lära sig den nya tekniken som introduceras för att hålla sig attraktiva in för sin arbetsgivare. Kunder däremot har ingen sådan press utan kan fortfarande välja att ha möten på vanligt sätt på bankkontoret och behöver därför inte pressas att lära sig använda onlinemöte. Där av kan det vara svårt att motivera de i den äldre kategorin som har låg datorvana att faktiskt försöka sig på möten över Internet. Det är dock viktigt att komma ihåg att detta inte gäller alla utan är generella antaganden. Personer med lång erfarenhet inom jobbet som rådgivare kan istället ha en gedigen fingertoppskänsla i den sociala kontakten med kunder baserat på många års träning i att känna av hur olika typer av människor ska bemötas, samt en stor kunskap inom yrket i stort.

Citat:

”Så det är mer den generationen som det är svårt att erbjuda det, det känner man ju.”

”Det ska vara öga mot öga för att de ska göra något plus att de själva kanske inte har den rätta tekniken hemma.”

6.2 Kategori 2: Onlinemöte som ett komplement

Betoning låg på att onlinemöte är ett utmärkt komplement till kunder med en uppbokad vardag som de känner väl samt familjer och par befinner sig på olika platser men som då kan ha möte tillsammans via onlinemöte för att spara tid. Fokus ligger på att det ska vara ett hjälpmedel och att de ska kunna använda det när de tycker att det behövs. Där viktigt att skapa en god relation mellan rådgivare och kund där kunden känner sig trygg och litar på sin bankman och där rådgivaren tycker sig kunna läsa av kundens signaler och känner till kringliggande faktorer om kundens liv, som kan vara viktiga att ta med i beräkningen. Dessa kan underlätta rådgivarens arbete med att kunna komma med bra förslag som kunden accepterar (Söderberg, 2012). Eftersom att detta är en sådan viktig aspekt i rådgivarnas arbete och eftersom de inte tycker sig kunna skapa en sådan kontakt eller relation med en ny kund via onlinemöte så är det en viktig faktor att ta upp i denna studie. Däremot kan det vara ett väldigt bra komplement för att kunna följa upp och ha snabba och effektiva möten med kunder som de redan känner. Detta gör även att denna kategori i viss mån faller in under kategorin som handlar om vikten av kroppsspråk och ögonkontakt eftersom förmågan att ”läsa av kundens signaler” i allra högsta grad baseras på kroppsspråket och ögonkontakten i den sociala interaktionen mellan kund och rådgivare.

Citat:

”Till rätt kund, så tror jag att det här kan vara ett jättebra komplement.”

”Men det är ett jättebra komplement att erbjuda de som vill ha det. Men då måste både vi och kunden känna sig bekväma i det för annars blir det inget bra möte.”

Söderberg (2012) pekar på vikten av att nå fram till kunden genom att på ett så tydligt sätt som möjligt visa och förklara den ofta invecklade och avancerade finansiella informationen för att skapa ett förtroende hos kunden och för att göra det enklare för honom eller henne. Detta betyder inte att det kunden vet är utan betydelse. Både kund och rådgivare innehar specifik information som har stor betydelse för resultatet av rådgivningsmötet. Kunden har kunskap om sina privata ambitioner inför framtiden och rådgivaren innehar kunskap om finansmarknaden. Det är i deras interaktion där bådas kunskap möts som avgör resultatet. (Söderberg, 2012).

Både kund och rådgivare har tillsammans viktig information där kundens information handlar om sin personlighet, intressen, livssituation och annat som påverkar vilka ekonomiska alternativ som kan passa för just honom eller henne och detta är information som en rådgivare tränas i att på ett smidigt sätt ta reda på för att kunna erbjuda alternativ som verkar intressanta för kunden. Rådgivarna lyfter fram i intervjuerna att möten, ansikte mot ansikte med kunden, bäddar för en mer öppenhjärtig och avslappnad interaktion där denna information lättare kan träda fram. Detta är en av orsakerna till varför onlinemöte ses som ett komplement som kan användas när rådgivarna känner sig kunniga gällande kundens personlighet och livssituation så att det mest handlar om att följa upp och ha möten gällande kundens ekonomi som inte innefattar en ”lära-känna-fas”.

Citat:

”För då är det ju ofta att man gör uppföljningar på telefon. När man har träffats och lärt känna varandra... då är det ju en jättepositiv grej att kunna ha detta som tillgång.

6.3 Kategori 3: Viktigt att tekniken fungerar

Det kan tyckas som en självklarhet att användare av tekniken i ett nytt system vill att den ska fungera. Men den oro som uttrycks inför att den inte ska fungera och hur många gånger vi återkommer till detta i intervjuerna, visar på vikten av användbara system. Det finns en oro inför att det inte ska fungera och rådgivarna känner sig osäkra inför arbetet med tekniken om de inte upplever sig kunna använda den på ett enkelt sätt. Utifrån ett användbarhetsperspektiv så är det en given faktor som gör att användare blir stressade att de inte på ett enkelt sätt kan använda tekniken i sitt arbete (Gulliksen & Göransson, 2002).

Citat:

”Ja, nummer ett är ju att tekniken fungerar till hundra procent. Och att det är smidigt att koppla upp sig så att det inte är många grejer man måste göra”.

”Att det fungerar... Och det vet jag att vi utgår ju ifrån att det ska fungera, men för att jag ska känna mig trygg och utföra dessa möten professionellt och ledigt så måste jag ju hela tiden vara trygg i att systemen fungerar”.

”Det får inte vara för invecklat, inte för krångligt då utan att man förstår vad man gör.”

Då rådgivarna fick prova på att använda onlinemöte i en initial fas då det kan finnas vissa problem med tekniken gällande uppkoppling. Antar vi att dessa problem som rådgivarna upplevde kommer att minska eller försvinna när detta arbetssätt introduceras på allvar så kan rådgivarnas många kommentarer gällande oro kring tekniken klassas som teknikstress, som i det fallet grundar sig i en oförmåga att anpassa sig till ny kommunikationsteknologi, som grundar sig i en oro kring att tekniken ska vara för svår att använda (Cellberg, 2010; Brod, 1988). Denna oro kan handla om att tekniken kräver att användaren utför onödigt många steg för att utföra en uppgift eller att något ska gå fel.

Teknikstress baseras ofta på en osäkerhet hos användaren själv men kan även utlösas av att teknik helt enkelt inte motsvarar de förväntningar som användaren har på användbarhet som exempelvis systemstopp som i det här fallet handlar om att uppkopplingen bryts och rådgivaren tappar kontakten med kunden, vilket leder till ökad stress (Cellberg, 2010; Johansson & Aronsson, 1984)

6.4 Kategori 4: Kroppsspråk och ögonkontakt

Rådgivarna upplever att det i olika situationer skulle vara negativt att tappa det fysiska mötet med kunden och den sociala interaktionen. Dessa situationer är när de möter kunder som de inte känner så väl. De beskriver att de behöver se kunden för att kunna ”läsa av” utifrån kroppsspråk och blickar. Detta är även viktigt när kunden inte själv är datavan och som samtliga pekar på tillhör den äldre generationen kunder, med vissa undantag.

Citat:

”Men det jag saknade i de här mötena det är ju den här ögonkontakten. Kroppsspråket alltså, att när jag berättar något, har kunden verkligen förstått? För även om de säger ”ja”, så ser ju jag på kroppsspråket, jag har ju jobbat så länge at jag ser ju på ögon och kroppsspråk om de verkligen förstår vad jag säger.”

Att förstå vad andra människor menar är ofta något vi kan ledas till genom ”sociala ledtrådar” i kroppsspråket och blicken hos den vi intetagerar med. I ett möte eller ett samarbete mellan kollegor kan kommunikationen underlättas genom att de kan ledas av dessa ledtrådar. Detta går endast om de ser varandra ansikte mot ansikte (Sauppe & Mutlu, 2014).

Den viktigaste aspekten när det handlar om teknologins inverkan på en sådan känslig form av möte som just rådgivningsmöte, är när det handlar om att förlora interaktionen ”ansikte-mot-ansikte”. Det är heller inte något som varit i fokus inom tidigare forskning heller. Det är dock tryggheten som är en så viktig del av rådgivningsmöten och den kan påverkas negativt som ett resultat av en förlorad social interaktion i verkligheten (Heinrich et. al, 2014). Rådgivare är utbildade för att upprätta och upprätthålla en personlig relation med kunden, och har av den anledningen inte varit motiverade att använda tekniska lösningar i kommunikationen med kunden av rädsla för att det ska ha en negativ inverkan på den sociala interaktionen och i sin tur den goda relationen (Heinrich et. al, 2014). Det är mycket viktigt att skapa en känsla av trygghet hos kunden och genom att använda sätt som gör det lättare för kunden att förstå de alternativ som finns, samt sin aktuella finansiella situation så skapas en ökad trygghet. Relationen är en oerhört viktig del i detta (Söderberg, 2012).

Betydelsen av ögonkontakt för sociala relationer återspeglas också i litteratur inom psykologin och forskning visar att ögonkontakt kan påverka samspelet mellan två personer på olika sätt. Ögonkontakt kan exempelvis ge den ena individen information som handlar om ifall den andre har uppmärksammat något specifikt i samtalet och/eller situationen. Det spelar även en roll gällande ifall en person uppfattas som kompetent eller inte (mer ögonkontakt är förknippat med högre grad kompetens) och om en person uppfattas som trovärdig. Vidare fungerar ögonkontakt som en viktig samordningsfunktion för en naturlig turordning i kommunikationen som att den som talat exempelvis med en längre blick indikerar att han eller hon lämnar över ordet till den andre (Heinrich et. al, 2014).

Inom området kroppsbaserad kognition finns forskning som kan stödja vikten av interaktion ansikte mot ansikte, eftersom gester och kroppsspråk omedvetet påverkar en människas upplevelser och intryck. En individ kan uppfatta något som negativt eller positivt beroende på den respons han eller hon får ifrån andra individer eller ifrån omgivningen. Respons kan vara i form av ord, om någon skakar eller nickar med huvudet, deras egen kroppshållning och ansiktsuttryck etc. (Lindblom, 2007).

Baserat på detta resonemang skulle det kunna finnas fördelar om kunden ser rådgivaren ansikte mot ansikte eftersom kroppsspråket kan spela en stor roll för hans eller hennes attityd och tolkning av situationen. Baserat på den kunskap som finns om social interaktion utifrån synsättet kroppsbaserad kognition, så finns det belegg för att hävda att människor omedvetet läser av kroppsspråk vilket påverkar attityden och upplevelsen, samt responsen i den sociala interaktionen (Lindblom, 2007). Lindblom (2007) pekar på hur individens ansiktsuttryck kan påverka hur individen upplever input från individer i den sociala interaktionen och det är ett exempel på hur kroppsbaserad kognition har ett samband med den sociala interaktionen mellan kund och rådgivare.

En annan aspekt inom kroppsbaserad kognition är människors tendens att spegla varandras känslouttryck vilket innebär att den sociala interaktionen ansikte mot ansikte kan påverka hur kunden upplever något som negativt eller positivt beroende på att de kan se rådgivarens kroppsspråk och ansiktsuttryck. Rådgivarna säger sig sakna förmåga att ”läsa av” kundens signaler som han eller hon förmedlar via kroppsspråk och ansiktsuttryck. Men det kan även vara så att rådgivarna omedvetet anpassar sig till kundens respons genom att exempelvis bemöta kunden på ett sätt som för henne eller honom i ett positivt ”state of mind” före rådgivaren presenterar viss information.

Om kunden är glad är det troligare att han eller hon uppfattar information från rådgivaren som mer positiv. Denna kroppsbaserade påverkan på det mentala tillståndet kan även ske via telefon i viss mån. Men rådgivarna upplever att det är lättare att skapa en god kontakt ansikte mot ansikte och kan därmed påverka kundens mentala tillstånd, utifrån ett kroppsbaserat perspektivet på kognition, utan att de själva är medvetna om den påverkan. Detta är subtila signaler i den sociala interaktionen och en fråga om att ”känna av dynamiken” dvs. stämningen och sedan välja vad man tar upp, hur man säger det och när. Om rådgivaren kan se kunden framför sig så kan denna process, enligt rådgivarna själva, lättare äga rum och då kan rådgivaren påverka kunden så att han eller hon känner sig glad. Detta är ingenting som kanske avgör om en affär blir av, men kan ha påverkan utifrån ett helhetsperspektiv.

6.5 Kategori 5: Tidseffektivt

Samtliga rådgivare pekade på den ökade effektiviteten dvs. att möten med onlinemöte snabbar på processen och mötet går generellt snabbare. Detta beror på olika saker som bland annat att rådgivaren håller sig till det som ska tas upp under mötet eftersom det blir ett mer strukturerat upplägg enligt dem själva. Det kan även bero på att det inte finns tid för mänskliga aspekter som småprat och tid att hämta kaffe etc.

Däremot så är ”småpratet” viktigt då det enligt vissa rådgivare kan ge en ökad insikt i de omkringliggande faktorerna som kan påverka om kunden väljer att tacka ja eller nej till de förslag som ges. Att det sparas tid och att möten blir snabbare och effektivare ses som både positivt och negativt. För att kunna prestera bra under ett möte som rådgivare bör det finnas ett maxantal möten under en arbetsdag och bara för att de går snabbare behöver inte kvaliteten öka eller vara lika hög.

Citat:

”För man sparar då kanske i snitt 20 min per möte och då får man chans att lägga in x antal möten till. Att det skulle resultera i ett mer pressat schema ... Att det skulle bli fler kundmöten totalt sett. De flesta möten utmynnar ju i någon form av affärer och dem ska det rent praktiskt göras en mötesuppföljning på och utföras, ju fler man har per dag, desto större är risken att man kommer efter eller blir sen och om man inte gör det samma dag så ökar även risken för fel.”

”Ja om tekniken fungerade fullt ut och små och att små korta delmöten skulle kunna vara snabba och effektiva”.

6.6 Slutsatser

- Rådgivarna interagerar via onlinemöte med kunden med hjälp av datorn och är inte ansikte mot ansikte med kunden vilket är av betydelse för hur den sociala interaktionen ser ut. I ett fysiskt möte kan individer se varandras kroppsspråk, ansiktsuttryck och blick. Detta är inte möjligt via onlinemöte. Baserat på samlad kunskap inom synsättet kroppsbaserad kognition så påverkas individen av de fysiska rörelserna eller den input som ges i interaktionen som exempelvis ord som är negativa eller positiva i samband med en viss rörelse som är positivt eller negativt betingad (Lindblom, 2007). Detta innebär att rådgivarens kroppsspråk kan påverka kunden på ett omedvetet plan. Enligt rådgivarna själva är den sociala interaktionen ansikte mot ansikte mest kritiskt i ett tidigt skede när de ska ”lära känna” kunden och få grepp om hans eller hennes personlighet och livssituation, för att kunna göra sitt arbete på bästa så att kunden blir nöjd och att en god relation upprätthålls.
- Onlinemöte är tidseffektivt och ett bra sätt att hålla uppföljningsmöten på. Den aspekten uppfattades som positiv, men det sågs inte som positivt om vanliga möten helt byttes ut mot onlinemöte, för att kunna få in fler möten per dag. Detta eftersom den samlade uppfattningen var att rådgivarna då inte skulle kunna hinna med allt arbete runt omkring själva rådgivningen, samt att kvaliteten i rådgivningsmötena eventuellt skulle sjunka. Det har inte framkommit någon information från bankens sida om att onlinemöte helt skulle ersätta vanliga möten i framtiden. Däremot så verkade rådgivarna tydliga med att de ville påpeka att det inte var positivt inställda till ett sådant byte.

- Den finns en oro för att tekniken inte ska fungera vilket kan störa mötet genom att uppkopplingen exempelvis bryts. Denna oro påverkar motivationen att använda onlinemöte negativt. Det fanns även önskemål om att tekniken skulle vara lätt att använda och inte innehålla för många olika steg eller moment för att koppla upp sig mot kund.
- Den allmänna uppfattningen är att onlinemöte kommer uppskattas av många kunder pga. att detta sätt att ha möten följer den tidsenliga utvecklingen av tjänster som tillhandahålls via Internet. Särskilt positivt ansågs det vara för den kategori kunder som har datorvana och som är i behov av smidiga lösningar som är geografiskt oberoende, vilket uppskattades utgöra en stor del av bankens kunder.
- En annan uppfattning var att den yngre generationen kunder kommer att ”växa upp med” den här typen av internetbaserade tjänster och kommer troligtvis ha en positivare inställning till onlinemöte än den äldre generationen kunder.

7 DISKUSSION

Vad gäller resultatet i den här studien finns olika faktorer som sammanstrålar i en gemensam problematik. Vissa av kategorierna kan sägas ”gå hand i hand” och smälta ihop med varandra i den bemärkelsen att olika svårigheter som upplevs grundar sig i samma problematik. Generationsfrågan, vikten av fungerande teknik och kroppsspråkets roll är alla kategorier som pekar på vikten av mänsklig social interaktion och att ögonkontakt skapar trygghet i ett samhälle som blir allt mer teknikbaserat och där många tjänster sker online. Problematiken kan därför beskrivas handla om den mänskliga faktorn inom området datorbaserad kommunikation inom MDI och vilka farhågor människor har när den mänskliga interaktionen ska ske online.

Generaliserbarheten påverkas negativt av att deltagarna inte jobbat med onlinemöte någon längre tid eftersom resultatet av den anledningen eventuellt skulle skilja sig åt i fall samma undersökning gjordes där rådgivarna hade en vana att arbeta med onlinemöte. Det var en stor spridning på ålder, kön och datavana hos deltagarna i intervjuerna vilket tyder på att det åtminstone, gällande det resultat som framkommit, kan ge en relativt samstämmig bild av rådgivares upplevelse av onlinemöte. Om tekniken är säkrare när onlinemöte börjar användas i arbetet av rådgivarna än var det var under pilotprojektet så kan det vara en faktor som minskar rådgivarnas oro inför att använda onlinemöte med nya kunder och att inställningen i allmänhet blir positivare pga. en högre trygghet och minskad oro för att uppkopplingen ska avbrytas eller att något oväntat ska hända. En ökad vana kan även bidra till en minskad oro och ökad trygghet gentemot de tekniska systemet och konceptet i allmänhet. Det kan då utvecklas till att bli ett bra hjälpmedel om än ett hjälpmedel i rådgivarnas arbete.

Intervjuerna i denna studie hölls via telefon vilket hade en negativ inverkan när det handlar om att skapa en trygg atmosfär i vilken deltagaren i intervjun känner sig trygg att berätta om sina upplevelser. I en intervju ansikte mot ansikte går det att med ögonkontakt och kroppsspråket skapa en känsla av att kunna anförtro sig. I telefonintervjuerna upplevde jag mig begränsad i mitt utförande på det sätt att det hela tiden var svårt att komma förbi att vara en anonym och utfrågande röst som eventuellt skulle kunna upplevas som någon man inte öppnar upp sig för. Det är viktigt att reflektera kring hur min roll som intervjuare påverkat resultatet i studien genom formulering av intervjufrågor. Hur frågor formuleras och hur de ställs i den faktiska intervjun kan påverka svaret på frågan och även om jag strävade efter att inte ställa ledande frågor eller att påverka genom mina egna åsikter så är det alltid en risk som existerar. Ur generaliserbarhetssynpunkt är det då intressant att fråga om resultatet hade blivit annorlunda om det var någon annan som gjort studien och som formulerat frågorna. Det finns en risk (Patton, 2002). Däremot så ökar trovärdigheten i studien genom att jag varit medveten om denna risk redan när frågorna formulerades.

Frågeställningen blev besvarad i den mån att de aspekter som rådgivarna ansåg mest relevanta beskrivs i resultatet av denna studie. Litteraturstudien resulterade även i att aspekterna kunde knytas an till litteratur om social interaktion inom synsättet kroppsbaserad kognition. En brist i denna studie är att ingen direkt ny information framkom utifrån litteraturstudien även om den belyste resultatet från intervjuerna utifrån ett intressant perspektiv. Det resultat som framkom gällande rådgivarnas upplevelser kring rådgivningsmöte online skulle kunna vara ett litet bidrag till framtida forskning inom MDI då det handlar om relevanta aspekter kring möte ansikte mot ansikte respektive via Internet i synnerhet när det handlar om känslig information som vid finansiell rådgivning.

Fortsatta studier skulle även kunna vara att titta på hur livevideo påverkar rådgivarnas upplevelse av onlinemöte samt att utgå ifrån kundernas perspektiv i den mån det är möjligt. Det hade även varit intressant att utvärdera användbarheten i onlinemöte utifrån ett MDI-perspektiv. Då skulle exempelvis observationer vara en lämplig metod och se hur rådgivaren interagerar med onlinemöte i sitt arbete samt hur han eller hon beter sig vid olika steg i användningsprocessen, samt att följa upp med intervjuer.

En viktig lärdom av den här arbetsprocessen är att arbetet hela tiden förändras under projektets gång och att det är en iterativ process eftersom det hela tiden kommer nya insikter som gör att äldre antaganden måste ändras om och justeras. Att genomföra en förstudie och sätta sig in i vad onlinemöte handlar om var en förberedelse som visade sig vara oerhört viktig under själva intervjuerna eftersom rådgivarna kunde komma med kommentar som krävde en respons om i form av kunskap om onlinemöte.

Referenser

- Ackerman, M. S. (2000) the Intellectual Challenge of CSCW: The Gap between Social Requirements and Technical Feasibility. *Human-Computer Interaction*, 15, 179-203. Tillgänglig på Internet: <http://web.eecs.umich.edu/~ackerm/pub/00a10/hci.final.pdf> [Hämtad:05.03.2014]
- Bauer, J (2007). Varför jag känner som du känner: intuitiv kommunikation och hemligheten med och hemligheten med spegelneuronerna. Stockholm: Natur & Kultur. ISBN 978-91-27-11495-1.
- Benyon, D. (2010) *Designing interactive systems: a comprehensive guide to HCI and interaction design.* (andra upplagan). Harlow, England: Addison Wesley.
- Brod, C. (1988) *Teknostress. Datorrevolutionen: människan får betala för vad hon skapat.* Västerås: ICA bokförlag.
- Dix A. J. (1994). Computer-supported cooperative work- a framework. In *Design Issues in* Eds. D. Rosenburg and C. Hutchison. Springer Verlag. 23-37. Tillgänglig på Internet: <http://alandix.com/academic/papers/cscwframework94/> [Hämtad:25.02.2014]
- Elias, S., M., Smith, W., L. & Barney, C., E. (2012) Age as a moderator of attitude towards technology in the workplace: work motivation and overall job satisfaction. *Behaviour and Information Technology*, 2012-05 v.31 n.5 p.453-467. Tillgänglig på Internet: <http://bus360researchproject.wikispaces.com/file/view/Age+as+a+moderator+of+attitude+towards+technology+in+the+workplace.pdf> [Hämtad:20.04.2014]
- Dean, J., Apperley, M. & Rogers, B.(2014) Refining Personal and Social Presence in Virtual Meetings User Interaction and Usability. *Proceedings of AUIC'14, Australasian User Interface Conference 2014-01-22* p.67-76.
- Forsberg, K. & Sundén, K. (2008). *Det är en fråga om pengar: en studie om finansiell rådgivning till privatpersoner.* Umeå: Handelshögskolan, Umeå universitet.
- Grudin, J. (2010) CSCW: Time Passed, Tempest, and Time Past. *Interactions*, 17, 4, 38-40.
- Grudin, J & Poltrock, S. (2012) Taxonomy and Theory in Computer Supported Cooperative Work. I: Kozlowski, S.W. (red.) *Handbook of organizational psychology* (s. 1323-1348). Oxford University press.
- Grudin, J. (1994b) Computer-supported cooperative work: history and focus. *Computer*, 27, 19-26. Tillgänglig på Internet: <http://research.microsoft.com/en-us/um/redmond/groups/coet/grudin/papers/ieeecomputer1994.pdf> [Hämtad:26.02.2014].

Gulliksen, J. & Göransson, B. (2002) *Användarcentrerad systemdesign*. Lund: Studentlitteratur.

Heinrich, P., Kilic, M., Aschoff, F., R., Schwabe, G.(2014) Enabling relationship building in tabletop-supported advisory settings, *Building communities and relationships*. Proceedings of ACM CSCW 2014 Conference on Computer-Supported Cooperative Work and Social Computing 2014-02-15 v.1 p.171-183

Johansson, G. & Aronsson, G. (1984) Stress reactions in computerized administrative work. *Journal of Occupational Behaviour*, 5(3), 159-181.

Lindblom, J. (2007) *Minding the Body, Interacting socially through embodied action*. Linköpingsuniversitet. Tillgänglig på Internet: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:23965/FULLTEXT01.pdf> [Hämtad:08.03.2014].

Mazza R. (2004) *Introduction to Information Visualisation*. University of Lugano. Tillgänglig på Internet: file:///C:/Users/Sara/Desktop/infovis_introduction.pdf [Hämtad:26.02.2014].

Mills, K. L. (2003) *Computer Supported Cooperative Work*. Tillgänglig på Internet: http://w3.antd.nist.gov/~mills/papers/120008706_ELIS_Batch6_R1.pdf [Hämtad:20.02.2014].

Nichols, D. M. & Twidale, M.B. (1999) Computer supported cooperative work and libraries. *Vine*. 109,10-15. Tillgänglig på Internet: <http://www.comp.lancs.ac.uk/computing/research/cseg/projects/ariadne/docs/vine.html> [Hämtad:24.03.2014].

Olson, J. S. & Olson, G. M. (2003) *Groupware and Computer-Supported Cooperative Work*. In: Jacko, J. A. & Sears (eds.), A. *The Human-Computer Interaction Handbook* (pp. 583-595) Mahwah New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Patton, M.Q. (2002) *Qualitative Research and Evaluation Methods*. (Third edition) London: Sage Publications Inc.

Robbins, P & Aydede, M. (2009) *The Cambridge Handbook of Situated Cognition*. Cambridge University Press. ISBN: 978-0-52161286-9. S.3-10.

Rodriguez, M., G. & Rogati, M. (2012) Bridging offline and online social graph dynamics. *Information retrieval poster session*. Proceedings of the 2012 ACM Conference on Information and Knowledge Management, 2012-10-29 p.2447-2450.

Rogers, Y. (1997) A Brief Introduction to Distributed Cognition: School of Cognitive and Computing Sciences. BRIGHTON: University of Sussex.

Sauppe, A. & Mutlu B. (2014) How Social Cues Shape Task Coordination and Communication. Department of Computer Sciences, University of Wisconsin–Madison. Tillgänglig på Internet: <http://pages.cs.wisc.edu/~bilge/pubs/2014/CSCW14-Sauppe.pdf> [Hämtad: 2014.03.24].

Smith, E. & Kosslyn, S. (2008). Cognitive Psychology: *Mind and Brain*. International Edition. Pearson. ISBN: 9780137004546

Yi, J.S., Kang, Y., Stasko, J.T. & Jacko, J.A. (2008) Toward a Deeper Understanding of the Role of Interaction in Information Visualization. *IEEE Transactions on Visualization and Computer Graphics*, 13(6), 1224-1231.

