

Sociologi C | Hötterminen 2020

Kandidatuppsats 15 hp

Södertörns högskola | Institutionen för Samhällsvetenskaper

Handledare: Mikael Svensson

Av: Angelica Binnberg & Molly Rytter

Är e-lärande här för att stanna?

En kvalitativ intervjustudie om de fördelar och nackdelar arbetstagare inom kundservice upplever med e-lärande.

Förord

Den här studien har författats gemensamt av Angelica Binnberg och Molly Rytter. Det har inte skett någon fördelning vad gäller ansvarsområden utan uppsatsens samtliga avsnitt har utvecklats tillsammans. Med andra ord har bägge två samlat in det empiriska materialet och skrivit uppsatsens innehåll. Studien har varit mycket intressant att genomföra och vi hoppas att den eventuellt kan vara till användning för framtida studier inom området. Det finns även en förhoppning om att du som läsare ska få en större inblick i e-lärandets fördelar och nackdelar inom organisationer i allmänhet och inom kundservice i synnerhet, samt organisationens inverkan på detta.

Tack!

Vi vill ta tillfälle i akt att rikta ett stort tack till våra respondenter för att de har medverkat i studien. Genom att dela med er av era personliga upplevelser, tankar och åsikter har ni bidragit med värdefull information och därmed gjort denna studie möjlig. Vi önskar även uttrycka extra tacksamhet till vår handledare Mikael Svensson som väglett oss under uppsatsens gång. Du har bidragit med värdefulla råd och synpunkter genom hela arbetets process. Tack snälla för ditt engagemang!

Angelica Binnberg och Molly Rytter

Stockholm, 2020.

Abstract

The purpose of this study is to showcase the advantages and disadvantages employees in the customer services industry experience when it comes to e-learning, along with the impact the organisational conditions can have on these experiences. A fast moving world demands alternatives to traditional learning, however the new digital learning has its challenges. This has been studied through qualitative interviews with people currently employed in customer services roles. The result of the study show that the main advantages with e-learning is the easy access and availability, this is of particular importance in the customer services industry as many are employed on a part time basis and the work flow is varied. The main disadvantage of e-learning is mainly around organisational issues, such as lack of dedicated time, relevance, communication and technical challenges. In turn, these issues have a great impact on employees' motivation and attitudes towards e-learning in the workplace.

Keywords: *e-learning, blended learning, learning in working life, motivation, communication, relevance.*

Sammanfattning

Syftet med föreliggande studie är att synliggöra vilka fördelar och nackdelar arbetstagare inom kundservice upplever med e-lärande, samt vilken inverkan de organisatoriska förutsättningarna har på dessa upplevelser. En snabbväxande värld kräver alternativ till traditionellt lärande, dock kommer det nya, digitala lärandet med utmaningar. Detta har studerats genom kvalitativa intervjuer med arbetstagare inom kundservice. Studiens resultat visar att e-lärandets goda tillgänglighet är dess främsta styrka, vilket är särskilt fördelaktigt i kundservicebranschen där deltidsarbete är vanligt förekommande och arbetstempot är varierande. E-lärandets nackdelar kretsar till stor del kring organisatoriska hinder såsom brist på avsatt tid, relevans och kommunikation samt tekniska hinder. Dessa faktorer spelar i sin tur en stor roll för arbetstagarens motivation och inställning till e-lärande i arbetslivet.

Nyckelord: *e-lärande, varierat lärande, lärande i arbetslivet, motivation, kommunikation, relevans.*

Populärvetenskaplig sammanfattning

Syftet med denna c-uppsats är att visa på vilka fördelar och nackdelar arbetstagare inom kundservice upplever med den digitala utbildningsformen e-lärande. Studien fokuserar även på vilken inverkan de organisatoriska förutsättningarna har på arbetstagarnas upplevelser. Detta har studerats genom de sju stycken intervjuer med arbetstagare inom kundservice som i sitt arbete har genomfört minst en e-lärandeutbildning det senaste året. Studiens resultat åskådliggör att e-lärandets främsta styrka är dess lättillgänglighet. Vidare indikerade resultatet att nackdelarna kring e-lärande grundar sig i organisatoriska hinder. Dessa hinder visade sig vara brist på avsatt tid, relevans och kommunikation samt tekniska hinder.

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	1
1.1 Syfte och frågeställningar	2
1.2 Uppsatsens disposition	3
2. BAKGRUND	4
2.1 Vad är e-lärande?.....	4
2.2 E-lärandets historia.....	4
2.3 E-lärande som kompetensutveckling i arbetslivet.....	5
2.4 Strategier och trender inom e-lärande.....	6
3. TIDIGARE FORSKNING	7
3.1 Organisationens roll i e-lärande.....	7
3.2 Faktorer som försvårar e-lärande.....	7
3.2.1 Attityd till teknik och ålder	8
3.2.2 Tidsbrist.....	8
3.3 Faktorer som underlättar e-lärande	9
3.3.1 Möjlighet till kommunikation och samarbete	9
3.3.2 Användbarhet	9
3.3.3 Tillgänglighet.....	10
3.4 Motivering till vår forskningsfråga	10
4. TEORETISKA PERSPEKTIV	12
4.1 Situerat lärande och COP.....	12
4.1.1 Gemenskap	13
4.1.2 Praktiker.....	13
4.2 Vrooms förväntansteori.....	13
4.2.1 Förväntansteorins huvudsakliga begrepp	14
4.2.2 Förväntansteorins utveckling av Edward E Lawler.....	15
4.3 Kritik mot situerat lärande och förväntansteorin.....	15
5. METOD	17
5.1 Intervjuer.....	17
5.1.1 Urval och avgränsningar	18
5.1.2 Intervjuernas praktiska genomförande.....	19
5.1.3 Bearbetning och kodning	20
5.2 Tillförlitlighet och generaliserbarhet.....	20
5.3 Etik.....	21
5.4 Informanter.....	22

6. RESULTAT OCH ANALYS	23
6.1 <i>Tid - ett hinder för engagemang och effektivitet</i>	23
6.2 <i>Betydelsen av social interaktion</i>	25
6.3 <i>Utbildningens relevans - en nyckel till motivation</i>	27
6.4 <i>Tillgänglighetens fördelar och teknikens baksidor</i>	29
7. AVSLUTANDE DISKUSSION	32
7.1 <i>Summering av resultat</i>	32
7.2 <i>Övergripande diskussion</i>	34
7.2.1 <i>Önskan om kommunikationsmöjligheter</i>	34
7.2.2 <i>Tillgänglighetens styrka</i>	34
7.2.3 <i>Organisationen sätter käppar i hjulen för e-lärandets fulla potential</i>	35
7.2.4 <i>Metoddiskussion</i>	36
7.3 <i>Slutsatser och implikationer för vidare forskning</i>	37
8. REFERENSER	38
9. BILAGOR	42

1. INLEDNING

Digitaliseringen har accelererat de senaste åren, inte minst i Sverige (Westberg, Tengblad, Kajonius & Hedestad 2020:1). Detta har bland annat resulterat i att information idag är mer lättillgänglig för fler människor, vilket förändrat samhället i allmänhet och arbetslivet i synnerhet. Med hjälp av digital teknik skapas nya möjligheter att dela samt hantera information och nya effektiva sätt att kommunicera på. (Myrenberg 2019:4). Tynjälä och Häkkinen (2005:318) menar att vi idag lever i ett informationssamhälle som är snabbt föränderligt samt kunskapsintensivt och att teknik därmed är en förutsättning för det livslånga lärandet. I vardagen kan vi se ett praktiskt exempel på detta inom arbetslivet, där dagens informations- och kommunikationsteknik används för kontinuerlig kompetensutveckling. Under de senaste åren har det gjorts enorma implementeringar av digitala inlärningsmiljöer, så kallat e-lärande (Kennedy, Öberg och Bexander 2015:4). Begreppet e-lärande innebär att lärande sker med hjälp av internet genom olika former av datorbaserade utbildningar, verktyg eller portaler som fokuserar på intensifiering av kunskap (NE u.å.). På grund av det ökade informationsflödet kan många arbetsgivare idag erbjuda en flexibel arbetsplats där arbetstagaren inte tvunget måste närvara fysiskt hela dagen eller alla dagar i veckan (Myrenberg 2019:6). Till följd av coronapandemin förklarar Westberg med fler (2020:2) att hemarbete fullständigt exploderat, en trend som inte förväntas vända när smittspridningen upphör. I dagens nya arbetsliv är e-lärande i många företag direkt avgörande för kompetensutvecklingen och därmed även för en framgångsrik verksamhet då arbetsmarknadens krav på ständigt utvecklande inte går att tillgodose med traditionellt lärande i samma utsträckning längre (Jobring 2001:191)

“E-learning is here to stay” (Epignosis 2014:29)

Samtidigt som e-lärande blir allt vanligare, pågår det en diskussion gällande huruvida det digitala lärandet fyller samma funktion som det traditionella. Till skillnad från e-lärande är traditionellt lärande utbildning som sker på en viss plats, en viss dag samt en viss tid och vanligen i grupp. Det har framförallt vuxit fram en oro i att engagemanget brister vid e-lärande och att denna typ av utbildning därav inte är lika effektiv för användaren. Det finns emellertid även en ökande oro för att användningen av ny teknik inte uppnår den avsedda påverkan på lärande i samma utsträckning

som det traditionella lärandet (Asarbaksh & Sandars 2013:48). En bransch där kompetensutveckling är mycket central är inom kundservice. Kundservice handlar om att bemöta, informera och hjälpa kunder eller potentiella kunder till organisationen. För att upprätthålla goda relationer till kunderna och vara konkurrenskraftiga på marknaden krävs det att de anställda håller sig uppdaterade om bland annat nya produkter, tjänster och organisatoriska förändringar. Detta innebär att arbetsgivaren behöver hålla arbetstagarna motiverade och ge dem förutsättningarna till kontinuerlig utveckling. Med bakgrund av resonemanget ovan är kundservice den bransch som denna studie är baserad på.

Ett perspektiv på lärande är att inläring är en social praktik, det vill säga något som sker i samspel med andra människor (Mayes & de Freitas 2007). Därför är det således sociologiskt intressant att undersöka hur arbetstagare inom kundservice upplever utbildning när det flyttas från ett traditionellt lärande med en gemensam kontext till något som istället sker digitalt och individuellt. Dessutom är kundservice ett arbetarklassyrke som arbetar under premisser som skiljer sig avsevärt från tjänstemannayrken. Arbetstagare inom arbetarklassyrken är generellt sett styrda av andra i högre grad samt har mindre inflytande över sitt arbete, vilket gör branschen särskilt intressant att undersöka.

1.1 Syfte och frågeställningar

För att arbetstagare inom kundservice ska ha fortsatt möjlighet till effektiv kompetensutveckling i dagens digitaliserade informationssamhälle är det betydelsefullt att uppmärksamma hur de upplever e-lärande i arbetslivet. Då den sociala kontexten anses vara viktig för människans inlärningsprocess är det ur ett sociologiskt perspektiv intressant att undersöka hur användarna upplever sin utbildning när de traditionella, sociala relationerna försvinner. Därför är syftet med föreliggande studie att synliggöra vilka fördelar och nackdelar arbetstagare upplever med e-lärande. Vi är intresserade av att undersöka vad som motiverar arbetstagare vid e-lärande ur två aspekter. Dels genom att undersöka hur arbetstagare upplever e-lärandets utformning och dels genom att se på vilka organisatoriska förutsättningar som är viktigt för detta. Detta syfte kommer att studeras genom följande frågeställningar:

- Vilka fördelar med e-lärande upplever arbetstagare inom kundservice?
- Vilka nackdelar med e-lärande upplever arbetstagare inom kundservice?

- Vilka organisatoriska hinder och möjligheter påverkar inställningen till e-lärande?

1.2 Uppsatsens disposition

Kapitel 2 - bakgrund redovisar en bakgrundsbeskrivning till e-lärandets expansion samt hur e-lärande kan tillämpas i dagens arbetsliv.

Kapitel 3 - tidigare forskning berör den tidigare forskning som anses relevant för att ringa in uppsatsens vetenskapliga område. Syftet är att ge en överblick över fältet och berättiga studiens forskningsfråga.

Kapitel 4 - teoretiska perspektiv utreder de teoretiska utgångspunkter som nyttjas för att analysera uppsatsens insamlade material. Teorierna som kommer presenteras är situerat lärande och dess begrepp COP samt förväntansteorin. Därpå kommer vi ge skäl för varför just dessa teoretiska perspektiv är relevanta verktyg för att tolka studiens empiri.

Kapitel 5 - metod innehåller en beskrivning av uppsatsens metodologiska beslut och reflektioner. Detta inkluderar alltså en redogörelse för tillvägagångssättet samt de praktiska och etiska överväganden som gjorts under studiens gång. I detta avsnitt kommer även läsaren introduceras till studiens informanter.

Kapitel 6 - resultat och analys presenterar det resultat som vi fått ut av kodningen av det empiriska materialet och den analys som genomförts med bakgrund i studiens teoretiska perspektiv. Resultat och analys redovisas utifrån fyra huvudsakliga teman: tid - ett hinder för engagemang och effektivitet, betydelsen av social interaktion, utbildningens relevans - en nyckel till motivation samt tillgänglighetens fördelar och teknikens baksidor.

Kapitel 7 - avslutande diskussion behandlar en avslutande diskussion kring studien. Här knyter vi an undersökningens frågeställningar och resultatet samt ger förslag på vidare forskning inom området.

2. BAKGRUND

I detta avsnitt redovisas först och främst innebörden av e-lärande och dess historiska utveckling. Därefter åskådliggörs e-lärandets roll i dagens arbetsliv samt centrala strategier och trender inom e-lärande.

2.1 Vad är e-lärande?

Begreppet e-lärande går att definiera som ett organiserat lärande som sker via någon form av elektronisk media (Asarbaksh & Sandars 2013:48). Det är en undervisningsmetod som med hjälp av datorer och kommunikationsteknik ska förstärka lärandet, samt göra lärandet mer effektivt (Kennedy, Öberg & Bexander 2015:30). Undervisningen kan därmed ske via en kombination av film, text, ljud, grafik och interaktiva komponenter. Ofta har organisationer som använder sig av e-lärande någon form av system till hjälp för att planera, genomföra och utvärdera e-lärandeutbildningar. I dessa system kan arbetsgivaren fördela, hantera, kontrollera och följa upp medarbetarnas utbildning (Kennedy, Öberg & Bexander 2015:52). I vissa fall ingår även diskussionsforum och kursutvärderingar. E-lärande innebär likt distansutbildning att användare och lärare är geografiskt skilda från varandra och kommunikationen sker istället via internet.

Det finns en mängd olika begrepp och definitioner av e-lärande. Begreppet e-lärande kan beroende på dess sammanhang och omfång översättas till bland annat digitalt lärande, webbaserat lärande eller det engelska, väletablerade begreppet e-learning. Efter att ha läst på om det aktuella ämnet och även talat med sakkunniga inom området, har vi valt att använda oss av de svenska termerna e-lärande och digitalt lärande i denna uppsats.

2.2 E-lärandets historia

Lärande är ett socialt fenomen som har ett nära samband till de sammanhang eller kontexter som det genomförs i (Säljö 1992:68). Dewy (1916:6) beskriver att inläring, oavsett sammanhang, är en meningsskapande process där kommunikation är mycket central. Inläring sker i samspel mellan individer där olika varianter av kommunikations- och informationsteknik kan främja lärandeprocessen (ibid). Lärande under informella former sker dels i privatlivet genom familj- samt fritidsrelaterade aktiviteter, dels i yrkeslivet till följd av arbetets innehåll och hur de praktiseras. I arbetslivet kan lärande även vara det primära målet då organisationen formellt satsar på

kompetensutveckling via diverse utbildningar (Säljö 1992:68). Enligt en statistisk undersökning från SCB (2018:31) gällande vuxnas deltagande i utbildning deltog drygt hälften av samtliga anställda i Sverige i någon form av personalutbildning under 2015.

“Arbetsgivarnas förmåga att identifiera, ta till vara och utveckla personalens kompetens är av stor betydelse för kompetensförsörjningen på arbetsmarknaden.“ (SCB 2018:32)

Till följd av teknikens revolution har nya och viktiga möjligheter till utbildning och inläring skapats. Det var i slutet på 1900-talet, då datorer och internet hade sitt stora genomslag, som e-lärande expanderade. Fram tills dess hade utbildning i stort sätt sett likadant ut och var en process som skedde en viss tid, i någon form av klassrum samt med en ansvarig lärare. Med bakgrund i digitaliseringen utvecklades verktyg som tillåter en likvärdig utbildning som på det traditionella viset, men med nya förutsättningar (Epignosis 2014:5-6). Med tekniken som redskap bildades ett flexibla sätt till inläring, där människor fick chansen att effektivt utöka sin kunskap på ett sådant sätt som passar deras livsstilar och arbetssituation. E-lärande kom sedan att förflyttas från en basal variant, med till exempel filmer, till avancerade plattformar som erbjuder utbildning genom allt ifrån spel- och applikationer till virtuella inlärningsmiljöer där användarna kan integrera med andra (Epignosis 2014:10).

2.3 E-lärande som kompetensutveckling i arbetslivet

Idag är e-lärande inte en nyhet utan något som många organisationer erbjuder för att utbilda sina anställda. I dagens kunskapsintensiva samhälle är digitalt lärande ett effektivt utbildningsverktyg för att tillhandahålla de anställda ny och viktig information. Det kan gälla allt ifrån att utveckla medarbetare, till att implementera värderingar eller nya arbetssätt i organisationen (Kennedy, Öberg & Bexander 2015:10). Andra centrala orsaker till e-lärandets tillväxt är låga kostnader för organisationen samt friheten för de anställda till inläring från valfri plats och tid. Traditionellt lärande för organisationer är i regel dyrt samt tar långt tid, medan e-lärande erbjuder ett billigare och effektivare alternativ till utbildning (Epignosis 2014:7). Samtidigt bringar traditionellt lärande sociala och praktiska fördelar (Epignosis 2014:29). Vidare tar e-lärande mindre tid i anspråk jämfört med det traditionella lärandet.

2.4 Strategier och trender inom e-lärande

Idag går det att urskilja en uppsjö olika former av e-lärande och trender inom detta moderna utbildningssätt (Epignosis 2014:29-30). Tre vanliga strategier inom e-lärande är *makrolärande*, *mikrolärande* och *nanolärande*. Vilken metod som passar är upp till organisationen och dess inlärnings- och utvecklingstrategi (Goyette 2018; Katambur 2020). Makrolärande avser en typ av e-lärande som vanligtvis tar flera timmar eller dagar, och är därför lämpligt för stora och övergripande utbildningar. Motsatsen till makrolärande är microlärande som innebär att information levereras i små doser och korta intervaller som kan vara från 2 upp till 15 minuter. Tanken med denna typ av utbildning är dels att användarna ska ha möjlighet till inläring när det passar, dels att de ska kunna vända sig till dessa kunskapsintervaller när de behöver hjälp inom något särskilt (Goyette 2018). Slutligen finns det en metod som satsar på extremt korta och specifika utbildningsmoduler på maximalt 2 minuter innehållande exakt det användaren behöver veta, nämligen nanolärande (Katambur 2020).

Epignosis (2014:69) skriver att en vanligt förekommande trend inom e-lärande är *varierat lärande*, ett begrepp som härstammar ur engelskans *blended learning*. Varierat lärande är en kombination av e-lärande och andra lärandestilar som samspelar och kompletterar varandra (Kennedy, Öberg & Bexander 2015:24). Denna lärandeform är ett effektivt sätt att tillgodose olika former av lärandestilar och ger deltagarna möjlighet till reflektion. Det kan även innebära hemuppgifter som följs upp genom digitala möten (Epignosis 2014:70). Lärandeformen förespråkar beteendestärkande aktiviteter i kombination med det huvudsakliga e-lärandet. Det kan innebära att deltagarna till exempel samlas både före och efter en e-lärandeutbildning för en workshop och gemensamma diskussioner (Kennedy, Öberg & Bexander 2015:26-27).

3. TIDIGARE FORSKNING

I detta avsnitt kommer tidigare forskning gällande e-lärande i arbetslivet att presenteras. Inledningsvis redovisas studier som förklarar organisationens betydelse för e-lärandets förutsättningar på arbetsplatsen då detta kan vara av stor vikt för hur arbetstagare upplever e-lärande. Därefter introduceras den mest väsentliga forskningen beträffande e-lärande i arbetslivet utifrån kategorierna: faktorer som försvårar e-lärande samt faktorer som underlättar e-lärande. Till sist kartläggs forskningsområdet kunskapsluckor i syfte att motivera huruvida denna uppsats kan bidra till vetenskapen.

3.1 Organisationens roll i e-lärande

En kvalitativ studie av Hattinger, Eriksson, Malmsköld och Svensson (2014) utgår från det svenska arbetslivet och beskriver väsentliga grundstenar för att organisationer ska kunna bedriva framgångsrikt e-lärande. Undersökningen grundar sig i tidigare forskning som visat att e-lärande inom högskola och universitet är mer gynnsamt än inom arbetslivet. Bakgrunden till detta är att förhållanden i arbetslivet skapar dilemman som inte är lika framträdande inom skolväsendet. När företag ska nyttja e-lärande som utbildningsmetod krävs djup kunskap om de förutsättningar och verktyg som organisationen bör ha för en lyckad implementering. Huvudsakligen presenterar studien att en arbetsorganisation måste ha en mognad i form av god beredskap för e-lärande. Mer specifikt gäller det framför allt IT-verktyg och ett välutvecklat system för lärande, både vad gäller utbildningens innehåll och praktiska förutsättningar (Hattinger m.fl 2014). Även Watkins (2014) forskning förespråkar en systematisk modell för att säkerställa att e-lärande är gynnsamt för arbetsorganisationen och dess resultat. Han menar på att det är av stor vikt att företag rannsakar sig själva för att säkerställa att de är mogna och redo för att implementera e-lärande i deras verksamhet. Watkins (2014) poängterar att det är viktigt att organisationer ser över beståndsdelar såsom pedagogik, teknik, design, ledarskap och resurser innan själva implementeringen för att säkerställa ett framgångsrikt e-lärande.

3.2 Faktorer som försvårar e-lärande

I denna del har vi valt att presentera tidigare forskning inom ämnesområdet e-lärande på arbetsplatsen med fokus på de faktorer som kan försvåra utförandet av e-lärande. De kategorier vi

funnit centrala i den tidigare forskningen berör kategorierna: attityd till teknik och ålder samt tidsbrist.

3.2.1 Attityd till teknik och ålder

För det första är brist på tekniska erfarenheter, stundom med bakgrund i högre ålder, bakomliggande faktorer till hur arbetstagare upplever e-lärande i arbetslivet. En studie av Celik och Yesilyurt (2013) har visat ett positivt, signifikant samband mellan upplevd förmåga att hantera datorer och attityd till teknik. Studiens resultat visar på att upplevd förmåga att använda datorer är den viktigaste faktorn för individers attityd till digital undervisning. Även Waweru (2013) beskriver att den tekniska utmaningen kan skapa ett hinder för digitalt lärande. I denna studie uppgav flera respondenter att de upplevde svårigheter med användningen av e-lärande på grund av "fruktansvärd teknik", samt en brist på teknisk support när det behövdes.

Ålder har i sin tur pekats ut som en betydande faktor för vilken attityd en har till teknik. Steven, William och Chets (2012) studie har visat på ett tydligt signifikant samband mellan ålder och attityd till teknik. Huruvida ålder är en viktig faktor för ens attityd till teknik har även Hauk, Hüffmeier och Krumm (2018) studerat i en metastudie gällande hur ålder relaterar till acceptans av teknik. Deras slutsats är att ålder är relaterat till både attityd till teknik och dess upplevda användarvänlighet.

3.2.2 Tidsbrist

Wawerus (2013) redan nämnda studie tar upp ytterligare en faktor som försvårar kompetensutveckling genom e-lärande, vilket är tidsbrist hos de anställda. Tidsbrist kan dock ses som ett organisatoriskt ansvar snarare än ett individuellt. Studiens respondenter upplever att de inte har tillräckligt med tid för att genomföra e-lärande under sin arbetstid och att behöva genomföra e-lärande kan ses som en störning i deras vanliga arbete (ibid). Becker, Newton och Sawangs (2013) forskning visar också att tidsbrist är ett hinder för digitalt lärande. Deras resultat visar på att oro över tidsbrist och potentiella avbrott vid utförandet är en påverkande faktor för synen på e-lärande. De skriver vidare att det finns en allmän syn på att e-lärande ska "absorberas" i arbetstagarens vanliga arbetsdag. Dock anser Becker, Newton och Sawang (2013) att det krävs strategier för att ge anställda tid och utrymme för att delta i e-lärandeutbildningar, även om de utförs i det vardagliga arbetet på arbetsplatsen.

3.3 Faktorer som underlättar e-lärande

Det har genomförts en mängd studier i syfte att undersöka vilka faktorer som är centrala för att underlätta och uppmuntra e-lärande. Det går att urskilja tre huvudsakliga faktorer som anses särskilt viktiga: möjlighet till kommunikation och samarbete, användbarhet samt tillgänglighet.

3.3.1 Möjlighet till kommunikation och samarbete

För det första är social motivation med bakgrund i både samarbete och gemenskap betydelsefullt för användarens attityd till e-lärande. En studie av Tynjälä och Häkkinen (2005), med syftet att utforska e-lärande som lärandemetod i arbetsorganisationer, påvisar vikten av samarbete och kunskapsutbyte för utbildningens effektivitet. De uppmuntrar virtuella diskussioner genom exempelvis video- eller chattgrupper för att skapa delad förståelse och upprätta en gemenskap. Tynjälä och Häkkinen (2005) poängterar även att e-lärande gärna ska kompletteras med traditionellt lärande så ofta som möjligt för att inte tappa sin kontext. Gällande hjälpmedel för samarbete vid e-lärande har Hernandez, Montaner, Sese och Urquizu (2011) undersökt hur interaktiva verktyg, det vill säga forum, chattar, lärplattformar och så vidare, påverkar e-lärande. Resultatet visar att interaktiva verktyg i första hand skapar ömsesidiga relationer mellan användarna. Hernandez med fler (2001) synliggör att detta är betydelsefullt för social motivation och därför kan vara avgörande för användarens attityd gentemot e-lärande.

3.3.2 Användbarhet

För det andra är det viktigt att e-lärandet upplevs användbart hos arbetstagaren. Forskning av Asarbakhsh och Sandars (2013) presenterar att e-lärande och dess system eller tjänster måste uppfattas enkla att använda för att användaren effektivt och med tillfredsställelse ska kunna er hålla kunskap. För att åstadkomma detta ska utbildningens innehåll ses över noggrant för att passa syfte och målgrupp. Cheng, Wang, Moormann, Olaniran och Chen (2012) uppvisar i sin studie att chefsstöd kan vara mycket väsentligt vid e-lärande i de fall där utbildningens upplevda nytta inte uppfattas vara särskilt hög. I linje med tidigare studier uppenbaras i en omfattande undersökning av Lin (2011) att användares ansedda användbarhet av e-lärande är essentiell för dess framgång. Studien avslöjar att negativa kritiska incidenter vid utförandet av e-lärandetjänster kan få förödande konsekvenser för användaren, framför allt om individen är en mindre erfaren användare (ibid).

3.3.3 Tillgänglighet

Den sista och tredje väsentliga faktorn är e-lärandeutbildningens tillgänglighet. I forskning av Woźniak-Zapórs (2013) ställs traditionell- och e-lärandeutbildning mot varandra för att åskådliggöra fördelar och nackdelar med respektive inlärningsmetod. Resultatet presenterar en och samma faktor som särskilt negativ eller positiv beroende på utbildningssätt, nämligen tillgänglighet. Traditionell utbildning är begränsad till en specifik tid och plats, vilket e-lärande är oberoende av. Woźniak-Zapórs (2013) slutsats är därmed att e-lärande många gånger ses som ett praktiskt sätt att lära sig på tack vare dess lättillgänglighet. Detta faktum åskådliggör även Jonker, Agricola, Bosman och van Rijens (2016) i en studie där de testar e-lärande via en applikation på ett sjukhus. Med bakgrund i att sjukhuspersonal har lite tid för fortlöpande utbildning men samtidigt måste hålla sig uppdaterade om den senaste utvecklingen placerades surfplattor innehållande en uppsjö av korta utbildningar på ca 1 minut. Syftet var att den tid under det dagliga arbetet då sjukhuspersonalen väntar på en patient, en kollega, på en operation eller på ett testresultat då kan användas för utbildning. Applikationen visade sig användas frekvent. Förutom att användarna ansåg att e-lärandet var informativ, hjälpsamt samt roligt uppskattades det att utbildningsmöjligheterna var så lättåtkomliga (Jonker m.fl 2016).

3.4 Motivering till vår forskningsfråga

Efter att noggrant undersökt det aktuella forskningsfältet är det möjligt att urskilja tre stycken kunskapsluckor. För det första går det att konstatera en avsaknad av forskning beträffande Sverige på ämnet e-lärande i arbetslivet då vi endast fann en relevant studie gällande svenska förhållanden. För det andra har vi funnit att det generellt saknas kvalitativ forskning som på djupet diskuterar arbetstgares upplevelser till e-lärande. Forskning som behandlar e-lärande har framförallt undersökts genom kvantitativa studier där respondenterna besvarat enkäter i syfte att finna påverkande faktorer till synen på e-lärande. Genom att göra kvalitativa undersökningar, i vårt fall intervjustudier, kan fältet undersökas på djupet och ge en nyanserad bild av hur användarna upplever sitt e-lärande och vad de ser för utvecklingsmöjligheter. För det tredje existerar det en lucka inom forskningen vad gäller e-lärande inom arbetsklassyrken, då forskningsfältet domineras av undersökningar fokuserade på tjänstemannayrken. Att studera arbetarklassyrken är även särskilt intressant då de skiljer sig åt från tjänstemannayrken i det avseende att arbetsklassyrken arbetar

under andra villkor och förutsättningar. Exempelvis är deltidstjänster vanligt förekommande och det existerar inte samma möjligheter till att arbeta hemifrån.

4. TEORETISKA PERSPEKTIV

Studiens syfte är dels att ta reda på hur arbetstagare upplever e-lärande i arbetslivet och dels vilken inverkan de organisatoriska förutsättningarna har på dessa upplevelser. Utifrån studiens syfte har två teoretiska perspektiv valts för att bearbeta och analysera det empiriska materialet. Teorierna vilar på två olika utgångspunkter och kompletterar varandra. Det första teoretiska perspektivet är situerat lärande och dess konceptuella ramverk *community of practice (COP)*, vilket är en social och kontextuell teori om lärande. Det andra teoretiska perspektivet är förväntansteorin som är en förklaringsram till vad som påverkar arbetstagarens motivation, både utifrån ett organisatoriskt plan och ett individuellt plan. Denna teori används för att beskriva varför vissa element inom e-lärande upplevs som en fördel eller nackdel.

4.1 Situerat lärande och COP

Lave och Wengers (1991) teori *situert lärande* utmanade vedertagna synsätt på lärande som en kognitiv process, och menar att kunskap distribueras socialt samt är beroende av kontexten den utövas i. Med andra ord influeras människan av den sociala miljö där inläring sker. Lave och Wenger (1991) hävdar att lärande genomförs bäst i samma kontext som kunskapen sedan ska praktiseras i. Därav är människans deltagande i sociala kontexter en central del av teorin. Teorins förespråkare förklarar att det gemensamma meningsskapandet människor emellan är viktigt för möjligheten att inhämta kunskap (ibid). Denna interaktiva del av situerat lärande utvecklades av Wenger (1998) till ett konceptuellt ramverk kring socialt deltagande vid inläring, vilket kom att benämnas som *community of practice (COP)*. Wenger (1998) definierar COP som det lärande som sker i förhållande mellan människan, aktiviteter och världen. Han menar att genom engagemang i sociala gemenskaper utbyter människor erfarenheter, kunskap samt information och på så vis lär av varandra. Detta ger dessutom utrymme för människor att dela behov och målsättningar (ibid).

Wenger (1998) åskådliggör fyra stycken kategorier inom COP: innebörd (meaning), identitet (identity), gemenskap (community) och praktiker (practice). Dessa fyra delar definierar hur lärande distribueras socialt i olika situationer. De två sistnämnda, gemenskap och praktik, är särskilt intressanta för lärande på arbetsplatsen och kommer därför redogöras för mer ingående nedan.

4.1.1 Gemenskap

När människor gemensamt medverkar i aktiviteter och diskussioner bildas relationer som möjliggör att de lär av varandra. När information delas ut mellan dem hjälper de varandra och skapar således en gemenskap. Gemenskapen bygger inte på gemensamma intressen utan på samarbete mellan människor. Här blir därför individens ekonomiska, politiska samt personliga intressen oviktiga då det kollektiva målet att dela med sig och erhålla kunskap står i centrum. Samtliga människor inom en gemenskap behöver nödvändigtvis inte samverka med varandra eller känna varandra väl även om det kan stärka gemenskapen, utan relationerna baseras på delad kunskap (Wenger 1998:174). Vid deltagande i en gemenskap är det viktigare att vara medveten om värdet i att få hjälp eller hjälpa till, snarare än att betrakta det som en chans att försöka göra allt själv. En gemenskap möjliggör komplexa interaktioner och är betydelsefull för lärande, ömsesidighet, identitet samt meningsfullhet. Detta ska ses som en essentiell del av det sociala livet och det livslånga lärandet (Wenger 1998:181).

4.1.2 Praktiker

När människor deltar i en gemenskap skapar de tillsammans praktiker. Praktiker är ett sätt att beskriva de grupperingar där människor samlas och åstadkommer något ihop. (Wenger 1998:7). Genom att dela med sig av exempelvis historier, åsikter eller användbara verktyg bidrar samtliga till att ge praktikerna karaktär. Alla som ingår i praktiken besitter olika erfarenheter vilket kan resultera i att deltagandet i praktiken kan ses komplex. Så länge de existerar ett ömsesidigt engagemang och intresse från praktikens medlemmar är dock dessa skiljaktigheter värdefulla. Om gruppen besitter ett delat intresse för att lösa ett problem eller dylikt, är praktiker sociala processer där människor lär av varandra och därmed kan utvecklas både personligen och professionellt (Wenger 1998:181).

4.2 Vrooms förväntansteori

Vad är det som påverkar huruvida arbetstagare engagerar sig eller inte i de åtaganden som de tilldelas? Den frågeställningen är vad *förväntansteorin* eftersträvar att ge svar på. Förväntansteori utvecklades av Vroom (1964) och var den första teorin som specifikt behandlade arbetsmotivation. Vrooms förväntansteori menar att en individs beteende är ett resultat av dess

medvetna val bland flera olika alternativ. Individens medvetna val är i sig sedan relaterat till psykologiska processer i allmänhet, och forandet av uppfattningar och attityder i synnerhet (Johansson 1998:53). Förväntansteorin är alltså en kognitiv teori och det förutsätter att individer tar hänsyn till alternativ, väger kostnader och vinning mot varandra och väljer därefter ett användbart handlande (ibid.).

Tanken om att arbetstillfredsställelse skapar högre prestationer hos de anställda var något som Vroom (1964) var kritisk till. Han vände på ekvationen och menade istället att det är effekterna av en prestation som i sin tur leder till arbetstillfredsställelse. Till exempel att arbetstagaren får en belöning i form av högre lön, lärande, karriärmöjligheter eller erkännande. Enligt Psykologiguiden (u.å) står motivationen att engagera sig i ett arbetsmässigt åtagande i relation till hur viktigt individen bedömer att målet och syftet är för individen själv med de verktyg som kan och får nyttjas. Om individen är ambivalent till verktygen i någon aspekt så minskar motivationen. Det samma gäller om individen ifrågasätter nyttan av att nå det uppställda målet, eller att individen är skeptisk till att målet verkligen kommer att åstadkommas under rådande förutsättningar. Därför bör chefer och ledare göra en bedömning gällande de uttalade organisatoriska målen och om de kan upplevas som värdefulla nog för att nå de berörda arbetstagarna. Psykologiguiden (u.å) sammanfattar det som att det därför även bör finnas en förväntan hos arbetstagarna att de ska nå målen samt att de uppsatta målen är nåbara.

4.2.1 Förväntansteorins huvudsakliga begrepp

Förväntansteorin utgår från tre huvudsakliga begrepp och kommer presenteras utifrån Johanssons (1998) definition. Det första är *valens* som innebär att individer kan ha mer eller mindre fastställda preferenser till vilka påföljder som sker utefter individens eget handlande. Begreppet syftar alltså till individens förväntningar och inte till det verkliga resultatet. Det finns dessutom inte sällan en diskrepans mellan det verkliga utfallet och det förväntade utfallet (Johansson 1998:52). Med andra ord kan *valens* definieras som den förväntade betydelsen av ett yrkesmässigt resultat. Det andra begreppet *instrumentalitet* är den faktor som återspeglar huruvida en individ tror att ett resultat kan leda till något, det vill säga om resultatet kan hjälpa individen att uppnå något annat. Det sista begreppet är *expektans* som syftar till styrkan i en individs tolkning gällande om ett visst resultat är rimligt och uppnåbart. Denna faktor beror på en mängd faktorer. Dels faktorer som den enskilde individen kan granska och dels faktorer som individen ej kan rå på (Johansson 1998:53).

4.2.2 Förväntansteorins utveckling av Edward E Lawler

Forskaren Lawler fortsatte att utveckla Vrooms teori tillsammans med sina medarbetare. År 1983 kom ytterligare en modifierad teori av Vrooms förväntansteori som utvecklades av Nadler och Lawler som skapades på basis av en uppsättning antaganden om arbetstagarens beteende i en organisation. De menade att ett beteende hos en arbetstagare bestäms av en sammansättning av ambitioner, både från arbetstagaren själv men även hos dess omgivning (Lawler & Nadler 1983). Arbetstagarens historia och erfarenheter har givit denne en samling av synsätt, behov och förväntningar på organisationen som i sig påverkar hur individen reagerar på omgivningen. Vidare skriver de att arbetstagare väljer bland en uppsättning av handlingsplaner på basis av vad de antar ska leda till önskat resultat, och undviker sådana handlingar som inte leder till ett önskat resultat. Lawler & Nadler (1983) menar således att motivationens styrka beror på sammanhanget och huruvida det stämmer överens med individen egna behov och önskemål.

4.3 Kritik mot situerat lärande och förväntansteorin

Eftersom uppsatsen stödjer sig på Lave och Wengers teori situerat lärande och dess konceptuella ramverk COP samt Vrooms förväntansteori är det nödvändigt att gå igenom allmän kritik mot teorierna. Detta är av vikt för att åstadkomma en full förståelse av innebörden att applicera teorierna i vår studie. Här presenteras den kritik som anses mest relevant med hänsyn till denna uppsats.

Contu och Willmott (2003) framför en vanlig kritik mot COP, nämligen att gemenskaper förskönas då problematiken kring makt och konflikter i grupper inte framhävs. Wenger (2010) svarar däremot på detta genom att påminna att teorin fokuserar på lärande och inte makt, men håller med om att det kan finnas en mening att ha maktaspekten i åtanke beroende på kontext.

Vi har resonerat likt Wenger (2010) då teorin valdes som en teoretisk utgångspunkt i vår studie. Vi menar på att COP inte används för att glorifiera gemenskaper utan snarare för att belysa hur lärande distribueras socialt, vilket i detta fall är oberoende av vilka eventuella maktasymmetrier det kan förekomma i grupper. Vad gäller förväntansteorin ger Guest (1984) en kritik mot teorin som innebär att teorin bör användas i situationer där aktören har ett begränsat val av möjligheter som behöver vägas mot varandra. Vidare bör teorin även appliceras i situationer där både uppgiften och kraven är tydliga för aktören. Detta har tagits i beaktning under val av teori i föreliggande

studie. Teorin används i detta fall i en arbetsmässig kontext där respondenterna förvisso har olika val att göra men som är väl begränsade till just arbetslivet. Vidare är kraven från arbetsgivaren tydliga, det vill säga att respondenten ska genomföra en eller flera e-lärandeutbildningar. Därför ansågs förväntansteorin som en bra förklaringsram i denna studie.

5. METOD

I detta kapitel diskuteras studiens val av metod, urval och tillvägagångssätt. Därefter redogörs för praktiskt genomförande, bearbetning och kodning, tillförlitlighet och generaliserbarhet samt metodbegränsningar. Vidare berörs forskningsetiska aspekter och slutligen presenteras studiens informanter.

5.1 Intervjuer

För att undersöka vilka hinder och möjligheter e-lärande erbjuder i arbetslivet har en kvalitativ metod tillämpats, närmare bestämt intervjuer. Bryman (2011:340) menar på att en kvalitativ ansats är anpassad för att komma åt undersökningsdeltagarnas upplevelser av ett visst fenomen. Mer specifikt förklarar Trost (2005:33) att metoden kan fånga hur människan tänker, agerar, resonerar och känner. Vidare lyfter Trost (2005:7) att kvalitativa intervjuer kan nå ett enormt innehållsrikt material från vilket åtskilliga intressanta aspekter, skeenden och mönster kan upptäckas. Med andra ord ger denna metod goda förutsättningar för att få en förståelse för hur undersökningsdeltagarna betraktar sin egen verklighet (Trost 2005:36). Genom kvalitativa intervjuer som metod gavs därmed möjlighet att tolka och beskriva hur respondenterna upplever digitalt lärande i arbetslivet.

Enligt Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015:37) existerar det en mängd olika intervjuformer som bland annat skiljer sig i den mån de är strukturerade eller ostrukturerade, om de sker enskilt eller i grupp alternativt huruvida respondenterna är experter eller nyckelpersoner. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015:38) menar att det varken är möjligt eller nödvändigt att tydligt kategorisera olika typer av intervjuer utifrån grad av struktur, men att det ändå är önskvärt att forskaren redogör för på vilket sätt intervjuerna genomförts. De förklarar dock vikten av att noga anpassa intervjufrågorna och överväga i vilken ordning de ställs, då detta kan generera en mer nyanserad bild av forskningsämnet (ibid). Med utgångspunkt i detta resonemang har studiens intervjuer utgått från en noga bearbetad intervjuguide med ett antal huvudsakliga frågor, där svaren kommer följas upp med varierande följdfrågor. Bryman (2011:206) särskiljer sig från Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015:35) som tydligt motsätter sig avgränsade intervjuformer och menar istället att detta tillvägagångssätt är typiskt semistrukturerat. Med andra ord har föreliggande undersökning baserats på semistrukturerade intervjuer. De semistrukturerade intervjuerna utformades på två skilda sätt beroende om respondenten var en arbetstagare eller en expert. Aspens (2011:143)

beskriver att denna intervjumetod tillåter flexibilitet under samtalen med respondenterna och därmed ökar chansen till att nå bredare kunskap om forskningsfenomenet. Dessutom kan en semistrukturerad intervju minska känslan av att respondenten känner sig utfrågad och att situationen uppfattas som ett förhör (ibid.). Trost (2005:42) poängterar att respondenten gärna ska förstå intervjun som ett samtal för att dela med sig av så mycket som möjligt.

Med hänsyn till materialet som genererades genom intervjuerna har studiens teoretiska perspektiv utsetts. Bryman (2011:347) skriver att majoriteten av forskare inom kvalitativ metod förespråkar att teori ska hanteras som något som uppstår ur data. Många kvalitativa forskare anser att vetenskapliga metoder inte bör bygga på en redan i förväg utformad bild av det som studeras för att inte riskera att få en felaktig bild av det som ska studeras (Bryman 2011:366). Detta är ett så kallat induktivt angreppssätt och möjliggör att förklaringsramen stämmer överens med undersökningens upptäckter (Hjerm, Lindgren och Nilsson, 2014:25). Aspens (2011:85) menar dock att det finns en risk i induktiva studier att ett klart fokus saknas, vilket kan medföra att ett resultat inte går att uppnå i ett senare stadiet. Därför har noggranna förberedelser genomförts under studiens gång i form av omfattande granskning av tidigare forskning inom ämnet, samt att en potentiell teori tagits fram i början av studien för att på så vis behålla fokus för vad som önskas att studera.

5.1.1 Urval och avgränsningar

Det urval som skett i föreliggande studie är en kombination av bekvämlighetsurval och målinriktat urval (Bryman 2011:350-351). Det är ett målinriktat urval på så vis att det fanns ett par förutbestämda kriterier för att respondenterna skulle bli aktuella för studien. Dels skulle respondenterna arbeta med någon form av kundservice och dels skulle de ha genomfört någon form av e-lärandeutbildning på sin arbetsplats under det senaste året. Trost (2005:120) beskriver att bekvämlighetsurval är en lämplig metod att nyttja för att nå det strategiska urvalet.

Inom vårt sociala nätverk fanns det ett tillgängligt kontaktnät som uppfyllde kraven för att medverka som respondent i vår studie och därmed blev vårt urval även en form av bekvämlighetsurval. Vi använde dock inte våra egna nära kontakter, utan kunde nyttja kontakterns kontakter. Enligt Trost (2005:120) är en nackdel med bekvämlighetsurval att

undersökingsdeltagarna kan komma att vara avsevärt egenartade i vissa aspekter. Att ha för många sådana personer i sitt material kan vara problematiskt i det avseende att det kan vara svårt att uttala sig gällande generaliserbarheten. Trost (2005:117) förklarar att heterogenitet är fördelaktig, dock endast inom en viss ram. För att inte få ett för spretigt urval har studiens branschval avgränsats till kundservice. Dock kommer respondenterna från olika arbetsplatser för att på så vis få en större variation i urvalet och på så vis nå en heterogenitet. Genom en variation i urvalet kan fler aspekter och erfarenheter fångas från respondenterna. Ytterligare en avgränsning som gjorts är att arbetstagaren ska ha genomfört minst en e-lärandeutbildning under det senaste året. Motiveringen till den avgränsningen är att utbildningen och dess utformning skall ligga färskt i minnet hos respondenten för att denne skall kunna besvara våra intervjufrågor på bästa utförliga sätt.

5.1.2 Intervjuernas praktiska genomförande

I denna studie har totalt åtta stycken semistrukturerade intervjuer genomförts. Intervjuerna startade med en expertintervju med en Digital learning producer som arbetar för en av Sveriges största dagligvaruhandelskedjor. Genom expertintervjun fick vi en större förståelse för det fält vi studerar och kunde basera intervjufrågorna utifrån detta. Utöver de åtta intervjuerna har även en pilotintervju genomförts med en utomstående respondent. Detta gjordes för att kunna göra justeringar och omformuleringar i intervjuguiden om det upplevdes nödvändigt. Efter pilotintervjun utfördes sju stycken intervjuer med arbetstagare inom kundservice som i sitt arbete har genomfört en e-lärandeutbildning under det senaste året. Intervjuerna baserades på identiska intervjumallar till varje respondent, dock har två olika intervjumallar utformats och använts till arbetstagarintervjuerna och expertintervjun. Vi skapade två olika intervjuguider då vi önskade att ställa frågor kring arbetstagarens upplevelse av e-lärande, medan vi ville ställa frågor kring hur e-lärande skapas för bästa effekt till expertrespondenten. Varje intervjutillfälle tog mellan 30-60 minuter att genomföra. Att det blev ett stort tidsglapp på längden på intervjuerna beror på att respondenterna dels hade olika mycket erfarenheter av e-lärande och dels att några av respondenterna hade fler reflektioner och tankar kring detta lärandeverktyg.

På grund av den rådande samhällssituationen med Covid-19 har intervjuerna genomförts via den digitala mötesplatsen Zoom. Till skillnad från en fysisk intervjusituation skapade datorskärmen

möjligtvis en distansering mellan respondenterna och oss under intervjutillfällena. Bryman (2011:213) skriver att det är av högsta vikt att det finns ett starkt förtroende mellan respondentent och intervjuare och menar att detta är enklare att uppnå vid en fysisk intervju, jämfört med till exempel en telefonintervju. Även om vi kunnat se våra respondenter, till skillnad från en telefonintervju, bjuder en digital mötesplats inte in till småprat i början av ett samtal som ofta sker vid ett fysiskt möte. Detta kan ha bidragit till att intervjusituationen upplevdes som mer formell jämfört med en fysisk intervju.

När samtliga intervjuer var genomförda var nästa steg att bearbeta och koda materialet.

5.1.3 Bearbetning och kodning

Transkribering av intervjuerna har skett tätt inpå intervjutillfället för att minnas så mycket detaljer som möjligt, precis som Hjerm, Lindgren och Nilsson (2014:31) förespråkar. Därefter har materialet strukturerats genom kodning. Arbetet med kodning har gått ut på att dela upp datamaterialet i mindre delar utifrån teman som anses säga något betydande om vad den delen av texten handlar om (Aspers 2011:168). Efter att kodningen genomförts tillämpades ett induktivt analysarbete där koderna skapades genom teman som bedömdes vara väsentliga. Vi valde att ta oss an materialet genom öppen kodning som arbetsmetod, där rad för rad analyserades. Aspers (2011:172) menar detta är ett fördelaktigt sätt att tolka datamaterialet på, då olika koder kan skapas utan att på förväg ha bestämt vad som ska sökas efter (Aspers 2011:172). Genom denna metod fick det insamlade materialet tala för sig själv. När ett övergripande mönster började ta form i materialet övergick kodningen till att bli mer fokuserad. Vi identifierade sex stycken huvudkoder i materialet: tidsbrist, relevans, kommunikation, tillgänglighet, effektivitet samt tekniska problem. Därpå analyserades dessa koder med hjälp av vårt teoretiska ramverk för att få en förståelse för vad materialet sa oss och på så vis kunna besvara studiens frågeställningar.

5.2 Tillförlitlighet och generaliserbarhet

En pågående diskussion inom den kvalitativa forskningen är huruvida validitet och reliabilitet kan assimileras från den kvantitativa forskningen till den kvalitativa forskningen. Det finns en önskan om att utveckla kriterier för bedömning av sin kvalitativa forskning, dock med mindre fokus på frågor som rör mätning vilket är typiskt för den kvantitativa forskningen (Bryman 2011:351-352).

Svensson och Ahrne (2015:26) menar att forskningens trovärdighet relaterar till forskningens generaliseringsmöjlighet, det vill säga huruvida forskningen kan säga något om en större population eller om forskningens resultat går att använda i en annan kontext. Avsaknaden av möjligheten till att generalisera är en vanlig kritik mot den kvalitativa metodens bräcklighet då kvalitativ metod inte har några specifika tekniker för att säkerställa generalisering. Detta innebär dock inte att frågan om generalisering är ointressant för kvalitativ forskning. Svensson och Ahrne (2015:27-28) menar att ett bra sätt att hantera problemet är att se över möjligheten att överföra vårt resultat till andra branscher än just kundservice. Eventuellt visar studien på ett resultat som är utmärkande för flera branscher. Dock bör sådana slutsatser ske med stor försiktighet då det på förhand inte finns några givna skäl för att anta att det som har studerats går att finna på andra ställen i samhället, utan det behöver undersökas innan slutsatser kan dras. Då detta är en c-uppsats fanns det tidsmässiga begränsningar som inte gjorde det möjligt att uppnå full teoretisk mättnad, vilket innebär att det är svårt att säkerställa studiens generaliseringsmöjligheter. Dock har vi tillräckligt med material för att besvara våra frågeställningar. Studiens empiri kan även vara relevant för framtida forskning inom ämnet, som i sin tur har andra generaliseringsanspråk än denna studie.

5.3 Etik

Aspers (2011:83) poängterar vikten av etiska överväganden genom hela forskningsprocessen. Forskningsetik är därav något som ständigt tagits i beaktande under studiens gång. I syfte att värna om forskarsamhället och samtidigt skydda samhällets individer klargör Vetenskapsrådet (2017:13) en rad forskningsetiska principer att ta hänsyn till vid humanistisk och samhällsvetenskaplig forskning. Dessa riktlinjer säger huvudsakligen att forskning endast är legitimt om den kan genomföras med respekt för människans rättigheter och välfärd (Svensson & Ahrne 2015:29). Samtidigt som forskarens kunskapsintresse är centralt för samhällets utveckling, behöver alltså detta vägas mot andra intressen såsom integritet och skydd mot fysiska samt psykiska kränkningar (Vetenskapsrådet 2017:7).

I enlighet med Vetenskapsrådets (2017:13) riktlinjer har samtliga av studiens respondenter delgivits noggrann information om undersökningen och därefter lämnat samtycke till deltagande i studien. Vidare har respondenterna fått information angående att deltagandet är frivilligt, att de har rätt att avbryta sin medverkan samt att alla insamlade uppgifter endast kommer nyttjas till

forskningsändamål (Svensson & Ahrne 2015:29). De har även tilldelats information gällande att hanteringen av personuppgifter sker med hänsyn till GDPR. Vidare har respondenterna meddelats att de garanteras anonymitet, sekretess och tystnadsplikt (Vetenskapsrådet 2017:40-41). Utöver dessa etiska riktlinjer har respondenterna fått godkänna att intervjuerna spelas in och att materialet raderas då studien avslutats. Informationen har givits under intervjutillfällena, dels muntligt och dels via ett informationsbrev.

Då ämnet studien avser inte är av känslig karaktär råder inga större etiska problem. Men med bakgrund i att respondenterna är personer som vi fått kontakt med via kontakter kontakter kan dock vissa problem med konfidentialiteten komma att uppstå. Trots att namn på intervjupersonerna har fingerats i studien kan våra gemensamma kontakter möjligtvis ändå urskilja vem respondenten är genom andra attribut. För att garantera anonymitet har därför varken arbetsplats eller respondenternas exakta yrkestitel skrivit ut.

5.4 Informanter

Nedan kommer studiens intervjupersoner presenteras med fiktiva namn för att försäkra anonymitet. Totalt har åtta respondenter deltagit i studien, varav en expertinformant.

1. Expertinformant. Digital Learning Producer på ett företag inom dagligvaruhandel
2. Lina, 26 år. Arbetar inom hotellbranschen och tidigare i butik.
3. Stephanie, 24 år. Arbetar i butik och tidigare på en biograf.
4. Wendela, 22 år. Arbetar i butik.
5. Anna, 27 år. Arbetar i butik.
6. Thea, 29 år. Arbetar i butik.
7. Sandra, 22 år. Arbetar med kundservice via telefon inom försäkringsbranschen.
8. Paula, 35 år. Arbetar med kundservice via telefon och mail inom handelsbranschen.

6. RESULTAT OCH ANALYS

I följande avsnitt kommer studiens huvudsakliga resultat att presenteras utifrån det insamlade datamaterialet. Resultatet kommer att analyseras utifrån studiens teoretiska ramverk för att kunna få förståelse för resultatet på ett djupare plan. Avsnittet är disponerat utifrån fyra stycken övergripande teman som har identifierats som centrala under kodningen av det empiriska materialet. Dessa redovisas under rubrikerna: tid - ett hinder för engagemang och effektivitet, betydelsen av social interaktion, utbildningens relevans - en nyckel till motivation samt tillgänglighetens fördelar och teknikens baksidor. Nedan kommer varje tema att analyseras med utgångspunkt i studiens teoretiska perspektiv.

6.1 Tid - ett hinder för engagemang och effektivitet

Det första temat som kunnat urskiljas i det insamlade materialet är vikten av att få avsatt tid för e-lärande. Det finns en tydlig skillnad gällande hur digitalt lärande upplevs beroende på huruvida tid har avsatts eller inte för att genomföra utbildningen. Respondenterna i vår studie som har fått avsatt tid för sitt e-lärande har en mer positiv syn på det digitala lärandet. De beskriver att det känns mer seriöst från arbetsgivaren när utbildningen planeras in, vilket i sin tur påverkar arbetstagarens vilja och inställning till att genomföra e-lärandet. Stephanie som alltid har e-lärandet schemalagt berättar:

“De visar att de är engagerade i att få oss engagerade, if that makes sense. De vill att vi lär oss någonting, så då bör de avsätta tid för det. Även om det bara är 10 minuter - en kvart så är det nog för att tycka om det mer.” - Stephanie

Stephanies citat ovan visar på vikten av att arbetsgivaren visar engagemang för e-lärandet för att arbetstagaren ska bli motiverad att utföra utbildningen. Om utbildningen inte verkar viktig för arbetsgivaren påverkar det arbetstagarens inställning. På Stephanies tidigare arbetsplats avsattes inte tid för e-lärande vilket skapade en press och påverkade hennes motivation negativt jämfört med hennes nuvarande arbetsplats. Förväntansteorin belyser att arbetstagarens beteende till stor del baseras på arbetsgivarens ambitioner. Organisationen som Stephanie arbetar för nu planerar in tid för e-lärandet vilket utstrålar att detta är viktigt för dem, vilket förklarar hennes ökade motivation att delta i e-lärandeutbildningar.

De respondenter som däremot inte fått avsatt tid från organisationens sida förväntas avsätta den tiden på egen hand. Antingen genom att göra det när övrig arbetsbelastning är låg alternativt innan eller efter ordinarie arbetstid, exempelvis på arbetsplatsen eller hemma. Respondenter som inte har reserverad tid i schemat för e-lärande återger upplevd stress angående att utföra det digitala lärandet. De beskriver att de stundtals inte hinner med utbildningarna överhuvudtaget, och ibland slutförs det först efter att deadline har passerat. Att e-lärandeutbildningar många gånger inte blir av kan tolkas med begreppet expektans där motivationen att genomföra något är beroende av individens bedömning angående om ett visst utfall är rimligt. Då e-lärandet inte tolkas som möjligt att genomföra på grund av tidsbrist avstår arbetstagaren från att anstränga sig att fullgöra uppgiften. Detta är ett problem som även den tidigare forskningen lyfter. Hattinger med fler (2014) understryker att organisationer som implementerar e-lärande behöver se över de praktiska möjligheterna till att kunna genomföra e-lärande för att det ska kunna bli en framgångsrik utbildningsform. Thea har genomfört e-lärande sporadiskt under de tre år hon arbetat på sin nuvarande arbetsplats men alltid behövt finna tid till utbildningen på egen hand. Hon vittnar om vad som kan ske när e-lärande inte inkluderas som en självklar del av arbetstiden:

“Cheferna märker ofta att tiden inte finns på jobbet och då ber dem en att göra det hemma. De kanske säger att de ska lägga på en halvtimme tid på lönen men jag har aldrig sett någonting läggas till. Då blir man ju inte heller motiverad till att göra det hemma.” - Thea

Utifrån det Thea berättar går det att utläsa hur motivationen till att genomföra digitalt lärande sjunker då hon anser att arbetsgivaren inte erbjuder rätt verktyg för detta. Det är tydligt att avsatt tid anses som betydande för arbetstagarens möjligheter att utföra e-lärande, men för Thea kan ekonomisk ersättning väga upp bristen på tid. Baserat på Theas erfarenheter är hon dock ambivalent till att arbetsgivaren kan tillgodose henne med någon av dessa verktyg för att genomföra e-lärande, vilket påverkar hennes motivation negativt. Vidare belyser Thea ett annat problem som springer ur bristen på avsatt tid vid e-lärande, nämligen att utbildningen många gånger blir avbruten när hon väl finner tid för att göra den.

“Det är flera kapitel som ska göras och tar kanske 15 min. Men jag sitter inte vid datorn en kvart utan innan man loggat in och hittat rätt så blir det kanske totalt 40

min typ? Och man blir störd, man ska ut i butiken så... Det är inte 15 min effektiv tid liksom.” - Thea

Citatet ovan belyser att när tid inte avsätts från organisationen kan dessutom effektiviteten bli bristfällig. Enligt samtliga respondenter i denna studie är just effektiviteten en av e-lärandets egentliga fördelar, dock kan bristen på avsatt tid bli en negativ konsekvens för e-lärandets effektivitet. Detta vittnar Wawerus (2013) forskning om och pekar på att om inte tid finns för e-lärande riskerar det digitala lärandet att ses som en störning i arbetstagarens vanliga arbetsuppgifter. Om inte rätt förutsättningar ges från organisationen, i detta fall i form av god planering, riskerar arbetstagaren därmed att bli skeptisk gentemot digitalt lärande.

6.2 Betydelsen av social interaktion

Ett övergripande tema som framkommit under intervjuerna gäller hur arbetstagarna upplever e-lärande när det sociala utbytet försvinner från lärandet. Efter att samtliga respondenter har fått berätta om sina erfarenheter är det tydligt att de upplever en avsaknad av kommunikation. De uttrycker att de föredrar interaktiva utbildningsverktyg, som exempelvis rörlig bild med verkliga människor, framför utbildningsmaterial som endast baseras på text. Respondenterna yttrar även en önskan att kunna ställa frågor under utbildningen:

“Om det strular blir det jävligt jobbigt för då finns det ingen där som kan hjälpa dig, asså appen eller frågorna eller överhuvudtaget... ja då kommer du inte kunna få någon hjälp utan då måste du lista ut det själv typ.” - Stephanie

Med tanke på att lärande ses som en social process är det rimligt att Stephanie önskar att kunna ställa frågor. Dock kan digitala kommunikationsmöjligheter som exempelvis chattar och diskussionsforum delvis väga upp avsaknaden av kommunikation, vilket även Tynjälä och Häkkinen (2005) forskning pekar på och uppmuntrar användningen av virtuella verktyg under e-lärandeutbildningar. Detta vittnar även våra respondenter om och menar att någon form av kommunikationsmöjlighet hade varit önskvärd då det framförallt hade öppnat upp för möjligheten att kunna ställa frågor. Våra respondenter resonerar vidare om att det hade varit fördelaktigt med gemensamma diskussioner förankrade i det digitala lärandet, antingen under utbildningens gång eller i efterhand. Vidare berättar våra respondenter att samtidigt som det hade varit förmånligt med

digitala kommunikationsalternativ, så hade fysiska möten i samband med e-lärande hade varit önskvärt.

“För om man lär sig tillsammans med andra kan man komma ihåg att just det Lisa sa så här, det är det det betyder. Man får ett större omfång på kunskapen. Istället för att det vara bara jag och min dator.” - Sandra

“Nej men jag tycker utbildning tillsammans med andra är bra för alla fungerar olika och alla tänker olika och kommer då på olika lösningar som passar olika kunder. Det är väldigt intressant att höra hur de andra motiverar och kommit fram till sitt” - Thea

Sammantaget ses gemensamma diskussioner som ett tillfälle att bolla med andra, hjälpa varandra, få fler infallsvinklar och på så vis erhålla en större omfattning av kunskap. Detta är en förutsättning för att praktiker ska skapas och praktikens medlemmar i sin tur kan ta till sig kunskap och utvecklas på både ett personligt samt professionellt plan. Det är dessutom positivt för kundservicemedarbetare om lärande sker i någon form av social kontext. För att utbildningen ska vara givande bör lärande nämligen till stor del ske i den kontext som lärandet sedan ska tillämpas i. Vikten av ett varierat lärande är något som påtalats även under vår expertintervju. Enligt vår expertrespondent är ett varierat lärande den mest optimala lärandeformen då det har bäst effekt på användarens inläring. Sandra anser digitalt lärande vara ett effektivt och flexibelt sätt att tillhandahålla information, men påtalar samtidigt att ett komplement hade varit att föredra i inläringssyfte.

“Så själva e-learningen är en grund till den utbildningen... Men att själva diskussionen är i fokus istället. Så att själva informationen eller kunskapen kommer från datorn men att man kan följa upp med diskussioner typ. Så att man kan få fler infallsvinklar från det.” - Sandra

I enlighet med Lave och Wengers förklaringsmodell går det att konstatera att sociala kontexter är betydelsefulla för att utbyta och utvidga kunskap. I förhållande till traditionell utbildning är e-lärande en isolerad och individuell undervisningsmetod. Att våra respondenter därför framhäver vikten av interaktiva inslag och komplement är, med bakgrund i COP, rimligt. Genom socialt deltagande på olika sätt får arbetstagarna möjlighet delta i både gemenskaper och praktiker där kunskap kan spridas och lärande kan ske.

Förutom inlärningsaspekten är känslan av gemenskap viktig i sig. Lina beskriver i citatet nedan att hon känner en större samhörighet när utbildningen sker tillsammans med kollegor.

“Jag tycker väl att det är jätteviktigt om de handlar om saker man kan diskutera med andra, då ger det mycket mer. Både mer roligt och mer motiverande. Om man jobbar nära kollegor och får deras synpunkter och vinklar och det är kollegor som har större erfarenhet då känns ju de jättekul liksom och intressant.” - Lina

Lina menar att hon gärna träffar andra i verkligheten utöver det digitala lärandet, något som samtliga respondenter är eniga om. De beskriver att utbildning tillsammans med andra upplevs som roligare, personligare och bidrar till en större gemenskap. Den sociala motivationen har dessutom visat sig kunna vara betydande för användarnas syn på e-lärande i stort enligt Hernandez med fler (2011) och lyfter att dessa faktorer därmed bör tillgodoses. En gemenskap är således både betydelsefull för människans identitet och för möjligheten att inhämta kunskap

6.3 Utbildningens relevans - en nyckel till motivation

Ett annat centralt tema som framkommit under intervjuerna är betydelsen av att e-lärandets innehåll anses relevant för arbetstagarens arbetsuppgifter. En majoritet av respondenterna understryker vikten av att innehållet i utbildningen är rätt i tiden, samt relevant för den tilltänkta målgruppen. Detta är något som vår expertrespondent underströk. På företaget hen jobbar på arbetar de med att lära känna sin målgrupp i form av intervjuer innan utbildningen skapas för att kunna utforma utbildningen på bästa möjliga sätt. Ett exempel på hur det kan se ut när e-lärandet inte målgruppsanpassas har Paula fått erfara. Hon arbetar med kundservice från ett huvudkontor och förklarar hur det ser ut på hennes arbetsplats.

“Asså vissa grejer är väldigt riktat till butik och är inte så användbart för oss typ. Men lite såhär, kundresan, hur väljer du bågar till vilken ansiktsform, medan jag sitter och svarar på mail i mitt jobb liksom. Så det är faktiskt ganska mycket som inte är aktuellt för oss. Dom gör ju en för alla liksom oavsett avdelning.” - Paula

Paula är inte ensam bland våra respondenter med att uppleva att e-lärandets innehåll är irrelevant. När respondenten Wendela började på sitt nuvarande arbete skulle hon genomföra en introduktionsutbildning som sedan aldrig kom att bli av i tid. Wendela berättar följande om händelsen:

“Jag tänker på min on-boardningutbildning jag skulle gjort de första tre veckorna. Den fick jag sitta och göra för typ tre månader sen, ett år sent. [...]. Den hade varit jättebra om jag fick den i början, men nu var det ingenting som var relevant.” - Wendela

De e-lärandetillfällena Wendela och Paula beskriver ovan har av olika anledningar inte varit givande för dem. Då respondenterna inte ansett att utbildningarnas information är relevant för deras respektive arbetsuppgifter har de därmed inte erhållit någon ny kunskap. Enligt förväntansteorin tar arbetstagare olika alternativ i beaktning och väger dess kostnader och vinningar emot varandra. Därefter väljs det handlingssätt som är mest användbart för arbetstagaren själv. Om arbetstagare exempelvis inte har fått avsatt tid och även har sina vanliga arbetsuppgifter att genomföra finns risken att e-lärandet därmed åsidosätts om innehållet i utbildningen inte anses relevant nog. När arbetstagare ifrågasätter nyttan med att nå det uppsatta målet minskar motivationen till att utföra uppgiften till fullo. Theas citat nedan handlar om hennes upplevelse av hennes senaste e-lärandeutbildning.

“Jag kommer inte ihåg exakt vad min senaste e-lärandeutbildning handlade om för jag vet att det inte var något jag lärde mig av. Min gamla chef skrev till mig och sa att: du kan bara sätta videon på play i bakgrunden, du behöver inte titta på den.” - Thea

Theas arbetsgivare ger sken av att inte bry sig om huruvida hon utför utbildningen i lärandesyfte, utan fokus verkar snarare handla om att det bockas av i systemet. Det finns således inte något förväntat utfall av den yrkesmässiga prestationen. Enligt förväntansteorin påverkar detta motivationsfaktorn valens negativt, vilket därmed påverkar Theas motivation. Det går vidare även att förklara genom begreppet expektans som syftar till om ett visst resultat är uppnåbart. Genom att klicka på play men inte titta på videon skapar inga som helst resultat för Theas lärande och motivationen blir därmed bristfällig. Generellt förklarar respondenterna att det är av stor betydelse för intresset vid e-lärande att arbetsgivaren varit tydlig med organisationens syfte och målsättning med utbildningen.

“När de berättar varför jag ska lära mig saker har jag oftast fått användning för då tänker jag verkligen igenom vad jag ska och inte ska göra. Då applicerar man den kunskapen mycket enklare när man jobbar” - Sandra

Till skillnad från i Theas fall, finns det i Sandras citat ovan ett uttalat mål och syfte med det digitala lärandet från arbetsgivarens sida. Valensen är därmed högre vilket rimligen haft en positiv inverkan på Sandras motivation till inläring och hennes potential att applicera kunskapen i arbetet. Ytterligare en faktor som respondenterna påtalat som gör lärandet enklare att applicera i sitt vardagliga yrke är när e-lärande kombineras med verklighetsbaserade case. När verklighetstroga scenarion får vara en del av utbildningen blir det mer relevant och verklighetsförankrat för arbetstagarna. Situerat lärande beskriver att förutsättningarna för lärande är optimal då inläringen sker i samma kontext som kunskapen sedan ska användas i.

6.4 Tillgänglighetens fördelar och teknikens baksidor

Samtliga respondenter påtalar att en av e-lärandets främsta egenskaper är dess lättillgänglighet. Att e-lärandeplattformar idag är kompatibelt med både dator och mobilenhet skapar en flexibilitet för användaren att genomföra utbildningar på valfri plats och i vissa fall på valfri tid. Enligt vår expertrespondent är ett tydligt fokus inom branschen att e-lärandet ska vara just lättillgängligt och öppet för användaren. E-lärandet ska således vara responsivt, vilket enligt vår expertrespondent innebär att webbdesignen anpassas beroende på storleken och upplösningen på den aktuella enhetens skärm.

Fördelarna med e-lärandets goda tillgänglighet som respondenterna belyser är bland annat att allt utbildningsmaterial finns sparad och samlad på ett och samma ställe. Detta innebär att arbetstagare alltid har möjlighet att vända sig till sin e-lärandeplattform för att friska upp minnet, ta igen något som missats eller för vidare utbildning när det finns tid över. Till följd av den tillgänglighet till digitalt lärande som tekniken möjliggör kan dessutom arbetstagare som inte är på arbetsplatsen dagligen få chans att utbilda sig och ta del av värdefull information. Detta skapar en möjlighet även för dem att hålla sig uppdaterade i dagens snabbväxande informationsflöde. Anna arbetar deltid på sin arbetsplats och lyfter varför e-lärande är särskilt fördelaktigt för henne:

“För mig som jobbar extra känns det som man missar mycket. Man kommer tillbaks till jobbet, man kanske inte varit där på ett tag och så har det hänt mycket som jag inte vet om liksom. Så det är bra med e-lärande för en sån arbetsplats som butik där liksom alla inte är där varje dag så måste det vara tillgängligt på ett enkelt sätt liksom.”- Anna

Deltidstjänster är, som tidigare nämnt, vanligt förekommande inom kundservicebranschen. Annas citat ovan belyser att e-lärande därmed går att se som ett betydande verktyg för att kunna prestera och hålla sig uppdaterad i sitt arbete, även som deltidsanställd. Lärande och kompetensutveckling är enligt förväntansteorin en form av belöning och kan därmed vara motivationshöjande för arbetstagaren så länge denne bedömer att syftet med lärandet är värdefullt.

Till följd av att det finns mycket utbildningsmaterial tillgängligt tas även en negativ aspekt upp av det. Thea erbjuds en mängd olika e-lärandeutbildningar av hennes arbetsgivare, vilket hon upplever överväldigande då en specifik utbildning ska genomföras.

“Sen finns det 3000 olika varianter att välja på. Till exempel så är de ju så att man ba okej det är den om lifestyle jag ska se, men är det lifestyle abonnemang eller är det abonnemang lifestyle? Vilket gör att det blir väldigt rörigt.” - Thea

Thea förklarar att det finns en oro i att utföra fel utbildning och därmed göra något i onödan. Att välja rätt utbildning är avgörande för att Thea ska ta del av korrekt information och lära sig det som var avsett från arbetstagarens håll. Som Thea nämnt tidigare värderar dessutom hennes arbetsgivare framförallt att hennes insats registreras i organisationens system, vilket inte heller sker i detta fall såvida korrekt utbildning utförs. Då Theas prestation eventuellt inte leder till varken användbar kunskap eller en bock i systemet påverkas hennes instrumentella motiv, som är en väsentlig faktor för motivationen. Detta är troligen en anledning till att respondenten uppger en brist på engagemang vid digitalt lärande. En annan faktor som påverkar det digitala lärandets tillgänglighet är tekniska problem, vilket majoriteten av respondenterna är överens om. De vittnar om problematik kring inlogg till utbildningsplattformen, vilket bidrar till att flertalet av respondenterna skjuter upp eller drar sig för att genomföra e-lärandeutbildningar.

“Man kommer inte in... [...] Det är typ en sån sak som kan göra att jag drar mig från det varje gång, för jag känner såhär jag kommer ändå inte kunna logga in.” - Anna

“Om det strular en gång, fine. Men om det är återkommande typ 2-3 gånger då känner jag att åh jag orkar inte det här.” - Stephanie

Att vara tveksam eller osäker inför ett hjälpmedel är en faktor som spelar in på arbetstagares grad

av motivation. Förväntansteorin ger oss en förståelse för hur väsentlig en individs tidigare upplevelser är för deras framtida förhållningssätt gentemot ett fenomen. Har arbetstagaren negativa erfarenheter av e-lärande påverkar det således motivationen inför att genomföra en sådan arbetsuppgift. Med andra ord skapas en uppsättning av synsätt och förväntningar hos individen, som resulterar i att individen undviker de handlingar som inte leder till ett önskat resultat. Detta resonemang går att se som en förklaringsram till att flera respondenter beskriver att de väljer att skjuta upp sitt digitala lärande och istället ägnar sig åt sina sedvanliga arbetsuppgifter.

7. AVSLUTANDE DISKUSSION

I föreliggande avsnitt förs en avslutande diskussion som berör uppsatsens resultat. Denna del inleds med en övergripande summering av studiens resultat för att sedan övergå till en diskussion gällande betydande aspekter från det insamlade materialet, som sätts i förhållande till den tidigare forskningen inom ämnet. Därefter kommer valet av metod att diskuteras samt problematiseras. Avslutningsvis kommer en slutsats och förslag på vidare forskning inom området att presenteras.

Studiens syfte är att belysa vilka fördelar och nackdelar arbetstagare inom kundservice upplever med e-lärande samt vilka organisatoriska förutsättningar som är centrala för arbetstagarens motivation gentemot utbildningsverktyget. Tidigare forskning inom ämnet har berört aspekter som tidsbrist, attityd till teknik, ålder, möjlighet till kommunikation och samarbete, användbarhet och tillgänglighet. Utöver det berör den tidigare forskningen även organisationens roll i e-lärande. Den kunskapslucka som kartlades utifrån den tidigare forskningen var brist på svensk forskning, en avsaknad av kvalitativa studier samt en frånvaro av studier som fokuserar på e-lärande inom arbetarklassyrken. Genom intervjuer med arbetstagare inom kundservice avsågs att fånga upp respondenternas upplevelser av den digitala utbildningsformen. Detta mynnade ut i följande frågeställningar:

- Vilka fördelar med e-lärande upplever arbetstagare inom kundservice?
- Vilka nackdelar med e-lärande upplever arbetstagare inom kundservice?
- Vilka organisatoriska hinder och möjligheter påverkar inställningen till e-lärande?

7.1 Summering av resultat

En summering av resultatet kommer redovisas med utgångspunkt i studiens frågeställningar. Inledningsvis berörs frågeställningarna: *vilka fördelar med e-lärande upplever arbetstagare inom kundservice?* samt *vilka organisatoriska möjligheter påverkar inställningen till e-lärande?*

Den främsta fördelen med e-lärande är dess tillgänglighet. Förväntansteorin ger oss klarhet i att när möjlighet till kompetensutveckling finns nära till hands bidrar det till en högre grad av motivation hos arbetstagaren att eftersom målet känns uppnåbart. Att organisationer skapar utbildningar som kan utföras på passande tid och plats är en styrka, inte minst inom kundservice

där arbetstempot är varierande. Det digitala lärandets kompatibilitet med såväl dator som mobilenhet erbjuder användaren möjligheter till att vara flexibel, vilket enligt vår expertrespondent är ett tydligt fokus som genomsyrar hela e-lärandebranschen. E-lärandets styrka är att allt utbildningsmaterial finns tillgängligt i en och samma plattform. Detta bidrar till att deltidsanställda, som är vanligt förekommande inom kundservice, kan hålla sig uppdaterade. Att e-lärande är så pass flexibelt möjliggör för arbetstagare att enklare hitta tillfällen att lära sig vilket har en positiv inverkan på motivationen till e-lärande.

Nedan behandlas de två andra frågeställningarna: *vilka hinder med e-lärande upplever arbetstagare inom kundservice?* samt *vilka organisatoriska hinder påverkar inställningen till e-lärande?*

De primära hinderna med e-lärande är brist på tid, relevans i utbildningsmaterialet, interaktion, organisatorisk engagemang samt tekniska problem. Många gånger avsätter inte arbetsgivaren tid för digitalt lärande på arbetsplatsen vilket resulterar i att e-lärandet inte hinns med, skjuts upp och skapar stress hos arbetstagaren. Begreppet expektans ger oss en förståelse för vikten av avsatt tid då motivationen till att genomföra en arbetsuppgift är beroende av huruvida målet ses rimligt. Känns tiden otillräcklig bedöms det inte uppnåbart för arbetstagaren att fullfölja det digitala lärandet. Ett andra hinder är då utbildningens innehåll inte är relevant för arbetstagarens vidare arbetsuppgifter. När e-lärandets relevans är tvivelaktig ifrågasätts nyttan med utbildningen, vilket i sin tur minskar arbetstagarens motivation att slutföra arbetsuppgiften.

Ett tredje hinder är avsaknaden av interaktion i digitalt lärande. Detta hindrar arbetstagare från att skapa betydelsefulla, gemensamma praktiker där de kan ställa frågor, få hjälp samt utbyta kunskap med andra. Ett fjärde hinder springer ur saknaden av organisatoriskt engagemang för e-lärande, där förväntansteori ger oss klarhet i att arbetstagaren till stor del agerar på basis av arbetsgivarens ambitioner. Arbetsgivarens engagemang avspeglas på arbetstagarens inställning gentemot digitalt lärande, och när detta saknas påverkas arbetstagarens motivation negativt. Ett sista hinder grundar sig i tekniska svårigheter och problem med att logga in på diverse e-lärandeplattformar. Tekniska besvär vid digitalt lärande medför att arbetstagaren drar sig för att utföra utbildningen och att den på så vis senareläggs eller inte genomförs. Sammantaget påverkar dessa faktorer både

arbetstagarens instrumentalitet och dess expektans negativt, och därmed även arbetstagarens motivation till att fortsatt använda e-lärande som kompetensutveckling.

7.2 Övergripande diskussion

Fortsättningsvis kommer först en övergripande diskussion om studiens resultat att hållas med stöd i den tidigare forskning som uppsatsen har avhandlat. Sedan kommer studiens metodval och dess eventuella effekter för resultatet att diskuteras.

7.2.1 Önskan om kommunikationsmöjligheter

Vårt insamlade material genomsyras av en negativ upplevelse gällande avsaknad av interaktion med andra människor vid e-lärande. Det finns en önskan att å ena sidan kunna ställa frågor och få hjälp, å andra sidan att ha möjlighet att bolla eller utbyta kunskap med andra för att erhålla fler infallsvinklar och en större förståelse. Vår studie har visat att arbetstagare anser att kommunikationsmöjligheter vid digitalt lärande är betydande dels för inläring, dels för känslan att tillhöra en gemenskap och kunna skapa ömsesidiga relationer till andra människor. Likt Tynjälä och Häkkinens (2005) forskning som menar att det är viktigt att e-lärande kompletteras med traditionellt lärande med syfte att få kunskapsutbyte, vittnar även vårt resultat om en upplevd avsaknad av kommunikation. Däremot ses interaktiva inslag generellt som både roligt och givande, vilket i sin tur är en stark motivationsfaktor som har en positiv effekt på arbetstagares uppfattning gentemot e-lärande.

7.2.2 Tillgänglighetens styrka

Utifrån vårt resultat går det att konstatera att e-lärandets huvudsakliga fördel är dess lättillgänglighet och flexibilitet. Dessa är starkt sammankopplade med varandra. Tack vare att e-lärande är en digital utbildningsform finns allt material och information samlat på en plattform som samtliga arbetstagare har tillgång till - när de vill och varifrån de vill. Detta stämmer överens med Woźniak-Zapórs (2013) forskning som menar att e-lärandets absoluta fördel är just dess lättillgänglighet, till skillnad från traditionell utbildning som är bunden till en specifik tid och plats. Det digitala lärandets tillgänglighet och flexibilitet möjliggör för arbetstagare att hålla sig ajour med organisationens utveckling i dagens snabbföränderliga och kunskapsintensiva värld, oavsett om arbetstagaren arbetar heltid eller deltid. Vårt insamlade material belyser att e-lärande är en

utmärkt utbildningsform att använda när det finns arbetstid över. Detta är något som även Jonkers med fler (2016) åskådliggjorde i deras studie där sjukhuspersonal fick pröva korta e-lärandesessioner i väntan på nästa arbetsuppgift, vilket uppskattades då utbildningsmöjligheterna var så lättåtkomliga. Likt sjukvården är kundservice ett yrke där arbetsflödet är beroende på kunder, till skillnad från ett kontorsarbete där arbetstagaren har större utrymme för att själv planera sitt arbete. Därför går det att konstatera att e-lärandets goda tillgänglighet är extra värdefull i en bransch som kundservice.

7.2.3 Organisationen sätter käppar i hjulen för e-lärandets fulla potential

Utmärkande för vårt insamlade material är att arbetstagares upplevelser av e-lärande är starkt beroende av hur organisationen bedriver denna utbildningsmetod. Detta går för det första i enlighet med Hattinger med fleras (2014) forskning som poängterar att organisationer bör vara väl förberedda för e-lärande vad gäller utbildningens innehåll och praktiska förutsättningar på arbetsplatsen. För det andra stämmer vårt resultat överens med Watkins (2014) studie som lyfter att framgångsrikt e-lärande på arbetsplatsen förutsätter en bra pedagogik och ett bra ledarskap. Vårt resultat uppmärksammar att avsatt tid är ett väsentligt verktyg för ett fungerande e-lärande då bristen på detta kan resultera i stress för arbetstagaren eller i att utbildningen inte genomförs. Med andra ord är tidsbrist ett hinder för effektivt e-lärande, vilket även Becker, Newton och Sawangs (2013) forskning påtalar. Det finns en vedertagen vision om att e-lärandet ska absorberas i arbetstagarens ordinarie arbetsdag, dock talar vårt datamaterial för att det inte fungerar i praktiken. Detta faktum påvisades likaså i Becker, Newton och Sawangs (2013) studie som menar att organisationer behöver öronmärka tid för e-lärandeutbildningar. Mot bakgrund av detta kan vi konstatera att det krävs avsatt tid för framgångsrikt digitalt lärande i arbetslivet, särskilt vad gäller kundservicebranschen där arbetsbelastningen är utom arbetstagarens egen kontroll.

Vårt insamlade material kastar dessutom ljus på att tekniska problem kan vara en faktor till att e-lärande flyttas fram eller inte genomförs. Tidigare forskning av Waweru (2013) fastställer att just den tekniska utmaningen är ett centralt hinder för digitalt lärande. Framträdande i vår studie är förekomsten av svårigheter i form av att logga in på utbildningsplattformen och tilldelas nya inloggningsuppgifter när det behövs. Detta är en försvårande omständighet kring e-lärande som enligt oss går att se från två olika håll. Å ena sidan går det att hävda att det är arbetstagarens egen

uppgift att hålla koll på sina inloggningsuppgifter. Å andra sidan kan det ses som organisationens ansvar att tillgodose arbetstagaren med nya inloggningsuppgifter på ett smidigt sätt för att kunna genomföra e-lärande. Tidigare forskning menar även på att arbetstagarens attityd till teknik har ett klart samband med åldern (Steven, William & Chets 2012; Hauk, Hüffmeier & Krumm 2018). Detta är något som inte har framkommit i vår studie då respondenterna hade likartad inställning till teknik trots varierande åldrar. Det ska dock poängteras att vårt urval bestod av en relativt ung grupp som representerar kundservicebranschen i stort, vilket kan vara avgörande för utfallet i detta avseende.

Det framträder i vårt resultat att även utbildningsmaterialets relevans är en mycket betydande faktor för huruvida arbetstagaren upplever e-lärande som ett effektivt verktyg till kompetensutveckling. I de fall innehållet inte anses relevant för arbetstagarens fortsatta arbetsuppgifter påverkas motivationen till inläring och utbildningen blir inte givande. Asarbakhsh och Sandar (2013) påpekar att e-lärande som utbildningsform behöver en tydlig anpassning utefter både målgrupp och utbildningens syfte. Det kan tyckas självklart att det är viktigt att målgruppsanpassa all typ av lärande. Däremot kan vi utifrån vårt resultat se att det finns en risk att e-lärande ses som en universell metod för lärande och att organisationer därmed inte lägger samma vikt vid att målgruppsanpassa varje utbildning i samma utsträckning som vid traditionell utbildning. När relevansen av utbildningen blir otydlig för arbetstagaren är ledarskapet ett viktigt verktyg för att kunna peka på användbarheten. Om det inte finns ett tydligt ledarskap som kan betona hur och varför utbildningen är relevant för den enskilde arbetstagaren kan detta få förödande konsekvenser för synen på e-lärande. Med stöd i Chengs med fler (2012) studie visar vårt resultat en tydlig koppling mellan arbetstagarens motivation till e-lärande och ett bristande ledarskap.

7.2.4 Metoddiskussion

Studiens slutgiltiga resultat kan ha påverkats av de metodologiska beslut som tagit under arbetets gång. För det första är uppsatsens empiri insamlad genom intervjuer, en situation där intervjuaren i regel innehar en maktposition gentemot respondenten. Intervjuaren styr dels samtalet och har dels tolkningsföreträde gällande materialet vilket kan haft en effekt på resultatets utfall. Dock är ämnet som avhandlats i denna studie inte av känslig karaktär och därför bedömer vi att respondenterna varit explicita i sina uttalanden, samtidigt som materialet tolkats med försiktighet. För det andra

kan studiens relativt homogena urval ifrågasättas. Men trots allt utmärks kundservicebranschen av yngre individer och en stor andel kvinnor, vilket studiens urval företräder. Vi bedömer dessutom att det inte bör vara en avsevärd skillnad mellan kvinnor och mäns erfarenheter och åsikter gällande det ämne som uppsatsen avhandlar. Med bakgrund i resonemanget ovan har vi minimerat effekterna av metodvalets inverkan på studiens resultat.

7.3 Slutsatser och implikationer för vidare forskning

Efter genomförd studie går det att konstatera att det finns en relativt medioker syn på e-lärande i arbetslivet. Troligtvis är e-lärande inte en fulländad utbildningsform inom arbetslivet i allmänhet, eller inom kundservice i synnerhet. För att på ett effektivt och motiverande sätt kunna förmedla snabb information och kunskap inom dagens snabbrorliga arbetsliv behöver organisationer ett alternativ till både e-lärande och traditionell utbildning, likt en del av det den tidigare forskningen lyft fram. Med bakgrund i denna slutsats hade det således varit intressant att se mer forskning på varierat lärande inom arbetarklassyrken. Varierat lärande erbjuder som tidigare nämnt en blandning av digitalt lärande med interaktiva inslag, vilket skulle kunna vara en enastående chans att täcka upp för de luckor som arbetstagare inom kundservice upplever att e-lärande har i sin nuvarande form. Ett varierat lärande hade troligtvis kunnat väga upp bristen på kommunikation och samarbete, vilka är två av de främsta resultaten i vår studie. Vi anser att vidare forskningen gällande e-lärande eller varierat lärande också bör rikta in sig på just arbetarklassyrken. Det har blivit tydligt under studiens gång att arbetarklassyrken arbetar under andra omständigheter än tjänstemannayrken och ändå råder det en generell brist på forskning om urvalsgruppen. Detta kan på sikt skapa en större bredd gällande hur digitalt lärande kan anpassas till olika yrken för att bli en mer komplett lärandeform.

Sammanfattningsvis går det att konstatera att Epignosis hade rätt: E-learning is here to stay. Dock möjligtvis i en ny, mer välutvecklad form.

8. REFERENSER

Ahrne, G. & Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. 2., uppl. Stockholm: Liber.

Asarbakhsh, M. & Sandars, J. (2013). E-learning: the essential usability perspective. *Clinical Teacher*, 10(1), pp.47–50.

Aspers, P. (2011). *Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtiden*. 2., uppl. Malmö: Liber.

Becker, K., Newton, C. & Sawang, S., (2013). A learner perspective on barriers to e-learning. *Australian Journal of Adult Learning*, 53(2), pp.211–233.

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2., uppl. Malmö: Liber.

Celik, V & Yesilyurt, E. (2013). Attitudes to technology, perceived computer self-efficacy and computer anxiety as predictors of computer supported education. Mevlana University, Educational Faculty, Department of Educational Sciences. *Computers & Education* 60(1):148–158.

Cheng, B., Wang, M., Moormann, J., Olaniran, B., & Chen, N. (2012). The effects of organizational learning environment factors on e-learning acceptance. *Computers and Education*, 58(3), 885-899.

Contu, A. and Willmott, H. (2003) Re-Embedding Situatedness: The Importance of Power Relations in Learning Theory. *Organization Science*, Vol. 14, Nr. 3, S. 283-296.

Dewey, J. (1916). *Democracy and Education : An Introduction to the Philosophy of Education [Elektronisk resurs]*. Auckland: The Floating Press.

Elias, S. Smith, W. & Barney, C. (2012). Age as a moderator of attitude towards technology in the workplace: work motivation and overall job satisfaction. *Behaviour & Information Technology*, 31:5, 453-467.

Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. (2015). Diskursanalys. I Ahrne, G & Svensson, P (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder*. 2., uppl. Stockholm: Liber.

Epignosis LCC. (2014). *E-learning - concepts, trends, applications*. San Francisco, California.

Goyette, P. (2018). *Micro vs. Macro Learning in Workplace Training*. <https://www.eaglesflight.com/blog/micro-vs.acro-learning-in-workplace-training> [2020-11-25].

Guest, D. (1984) What's new in motivation. *Personnel Management*, 1984, May, pp. 20-33.

Hattinger, M. Eriksson, K., Malmsköld, L., Svensson, L. (2014). E-learning Readiness and Absorptive Capacity in the Manufacturing Industry. *International Journal Of Advanced Corporate Learning*, 7(3), pp.33–40.

Hauk, N., Hüffmeier, J. & Krumm, S. (2018). Ready to be a Silver Surfer? A Meta-analysis on the Relationship Between Chronological Age and Technology Acceptance. *Computers in human behavior*, 84, pp.304–319.

Hernandez, B., Montaner, T., Sese, F., & Urquizu, P. (2011). The role of social motivations in e-learning: How do they affect usage and success of ICT interactive tools? *Computers in Human Behavior*, 27(6), 2224-2232.

Hjerm, M., Lindgren, S. & Nilsson, M. (2014). *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys*. 2., uppl. Malmö: Gleerup.

Jobring, O. (2001). När IT konserverar. I Backlund, T., Hansson, H. & Thunborg, C. (red.). *Lärdilemman i arbetslivet: teoretiska och praktiska perspektiv på lärande i organisationer*. Lund: Studentlitteratur.

Johansson, B (1998). *En motivationsbaserad analys av arbetsmiljöarbetet i en grupp tillverkande mindre företag*. Luleå: Universitetstr.

Jonker, G., Agricola, G, Bosman, E. & Van Rijen, H. I. (2016). Digital interactive learning during idle time at work. *Medical Education*, 50(11), pp.1163–1164.

Katambur, D. (2020). *What are Microlearning and Nanolearning?* <https://blog.commlabindia.com/elearning-design/microlearning-nanolearning-differences-infographic> [2020-11-26].

Kennedy, T., Öberg, L. & Bexander, B. (2015). *The never stop learning cookbook: framgångsrecept för din digitala utbildningsatsning*. Xtractor.

Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated learning : legitimate peripheral participation*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.

Lin, K.-M. (2011). e-Learning continuance intention: Moderating effects of user e-learning experience. *Computers and education*, 56(2), pp.515–526.

Mayes, T. & de Freitas, S. (2007). Learning and e-learning: the role of theory. in H Beetham & R Sharpe (eds), *Rethinking pedagogy in the digital age*. Routledge, pp. 13-25.

Myrenberg, L. (2019). *Digitaliseringens påverkan på arbetslivet*. Arbetslivskoll.
<https://arbetslivskoll.se/wp-content/uploads/sites/4/2019/08/digitaliseringens-paverkan-pa-arbetslivet-1.pdf> [2020-10-22].

Nadler, D.A. & Lawler, E.E., (1983). *Quality of work life: perspectives and directions*. *Organizational dynamics*, 11(3), pp.20–30.

NE Nationalencyklopedin. (u.å.). E-utbildning.
<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lang/e-utbildning> [2020-10-22].

Psykologiguiden (u.å.). *Psykologilexikon: Vrooms förväntansteori*.
<https://www.psykologiguiden.se/psykologilexikon/?Lookup=Vrooms+f%C3%B6rv%C3%A4ntansteori> [2020-12-07].

Svensson, P. (2015). Teorins roll i kvalitativ forskning. I Ahrne, G & Svensson, P (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder*. 2., uppl. Stockholm: Liber.

Säljö, R. (1992). Kontext och mänskliga samspel. *Utbildning & demokrati*, 1(2), 21-36.

Trost, J. (2005). *Kvalitativa intervjuer*. 3. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Tynjälä, P. & Häkkinen, P. (2005). E-learning at work: theoretical underpinnings and pedagogical challenges. University of Jyväskylä. *Journal of Workplace Learning*, 17 (5/6):318-336.

Undersökningen om vuxnas deltagande i utbildning [Elektronisk resurs]. (2018). Stockholm:

Statistiska centralbyrån.

Vetenskapsrådet (2017). *God forskninged*. Stockholm.

Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.

Watkins, R. (2014). Twenty Essential Questions for Deciding if Your Organization Is Ready for E-learning. *Distance Learning*, 11(4), pp.47–50.

Waweru, J. (2013). Maximizing HR Professionals Leadership Role in e-Learning for Organizational Effectiveness. *Distance Learning*, 10(4), pp.53–62.

Wenger, E. (1998). *Communities of practice: learning, meaning, and identity*. Cambridge: Cambridge University Press.

Wenger, E. (2010). Communities of practice and social learning systems: the career of a concept. In: *Social learning systems and communities of practice*, (pp. 179-198). Springer, London.

Westberg, M., Tengblad, S., Kajonius, P. & Hedestad, S. (2020). *En undersökning om hemarbete: flexibelt arbete är det nya normala*. Netigate. <https://www.netigate.net/sv/articles/undersokningar/att-leda-arbete-i-hemmet-en-undersokning-om-hemarbete/> [2020-10-22].

Woźniak-Zapór, M. (2013) . E-learning in business. *Škola Biznisa*, 2013(3-4), pp.100–108.

