

Efter tangentryckningarna

En kvalitativ studie om distansarbetares upplevelser av skriftlig feedback och kommunikation inom organisationer

Av: Elin Kollberg

Handledare: Anthemis Raptopoulou

Södertörns Högskola | Institutionen för kultur och lärande

Självständigt vetenskaplig arbete II, 15hp

Pedagogik C | Hösten 2023



SÖDERTÖRN UNIVERSITY | STOCKHOLM
sh.se

Sammanfattning

Denna studie utforskar distansarbetares upplevelser av kommunikation och skriftlig feedback inom organisationer. Studien undersöker utformningen av skriftlig feedback och dess inverkan på informationsupptagning samt hur distansarbetarnas upplevelser kan ses utifrån det sociokulturella perspektivet. Studien syftar till att ge ökad förståelse för hur skriftlig feedback i distansarbetsmiljön uppfattas och påverkar mottagarna. Studiens metod bygger på ett kvalitativt tillvägagångssätt för att utforska distansarbetares upplevelser. Genom en digital enkät med öppna frågor strävade studien efter att fånga djupare insikter från deltagarna. Efter en tematisk analys betonade resultatet vikten av den skriftliga feedbackens utformning, där önskemålet om framåtblickande intentioner och förståelse för arbetet framkom. Resultaten understryker behovet av tydlig och anpassad skriftlig feedback, med hänsyn till individuella tolkningsprocesser och understryker att utformningen av skriftlig feedback har en avgörande påverkan på hur informationen tas emot. En positiv grundton underlättar informationsupptagningen och ökar mottagarens mottaglighet, medan en negativ ton riskerar att skapa försvarsläge och minska motivationen att förbättra sig. Studien lyfter även fram teknologins roll som en central artefakt för kommunikation i distansarbetet och tar fram utmaningar som fördröjd kommunikation. För fortsatt forskning föreslås studier om kulturella påverkningar på feedbackmottagande och olika kommunikationsverktygs inverkan. Resultaten från studien är relevanta för organisationer som strävar efter att förbättra kommunikation och feedback i en alltmer distansarbetsinriktad miljö.

Nyckelord: Distansarbete · Skriftlig feedback · Kommunikation
Informationsupptagning · Sociokulturellt perspektiv

Abstract

This study explores distance workers experiences of communication and written feedback within organizations, with focus on examining the design of written feedback and its impact on information absorption. The study also focuses on how their experiences can be seen from the sociocultural perspective. The study aims to provide increased understanding of how written feedback in the distance work environment is perceived and affects the recipients. The methodology is based on a qualitative approach to explore their experiences. Through a digital survey with open questions, the study captured deeper insights. The results emphasized the importance of the design of the written feedback, where the desire for forward-looking intentions and understanding of the work emerged. The results underline the need for clear written feedback, taking individual interpretation processes into account and underline that the design of written feedback has an influence on how the information is received. A positive tone facilitates the absorption of information and increases the receptivity, while a negative tone risks creating defensiveness and reducing the motivation to improve. The study also highlights the role of technology as a central artefact for communication in distance work and highlights challenges such as delayed communication. For further research, studies on cultural influences on feedback reception and the impact of different communication tools are suggested. The results of the study are relevant to organizations that strive to improve communication and feedback in an increasingly distance work-oriented environment.

Keywords: Distance work · Written feedback · Communication
Information absorption · Sociocultural perspective

English title: After the keystrokes: A qualitative study on remote workers' experiences of written feedback and communication within organizations.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
2. Syfte och frågeställningar.....	1
3. Bakgrund	2
3.1 Centrala begrepp.....	2
3.1.1 Skriftlig feedback.....	2
3.1.2 Distansarbete.....	4
3.2 Tidigare forskning	5
3.2.1 Konsekvenser av feedback och dess påverkan på beteende och lärande.....	5
3.2.2 Kommunicera effektivt i organisationer.....	7
4. Teoretisk utgångspunkt	10
4.1 Sociokulturella perspektivet.....	10
4.1.1 Mediering och artefakter.....	11
4.1.2 Den proximal utvecklingszonen.....	12
4.1.3 Scaffolding.....	12
4.1.4 Appropriering.....	13
5. Metodologi	14
5.1 Metod.....	14
5.2 Urval.....	15
5.3 Datainsamling.....	17
5.4 Analysmetod.....	18
5.5 Etiska överväganden.....	20
5.6 Reliabilitet och validitet	22
6. Resultat och analys.....	24
6.1 Kommunikationsupplevelser.....	24
6.2 Feedbackkultur	25
6.3 Kvalitativ skriftlig feedback.....	28
6.4 Informationsupptagning	30
6.5 Resultatsammanfattning	32
7. Diskussion och slutsatser	34
7.1 Resultatdiskussion.....	34
7.1.1 Hur upplever distansarbetare skriftlig feedback och kommunikationen inom organisationen?.....	34
7.1.2 Hur upplever distansarbetare att utformningen av den skriftliga feedbacken påverkar deras mottagande av informationen?.....	36
7.1.3 På vilket sätt kan deras upplevelse förstås utifrån det sociokulturella perspektivet?	37
7.2 Avslutande reflektion	38

7.3 Studiens begränsningar.....	39
7.4 Förslag på vidare forskning.....	40
Referenser.....	41
Bilaga 1- Enkät.....	43
Bilaga 2- Information och samtycke	46

1. Inledning

Distansarbete blir idag allt vanligare. Detta visar Novus undersökning, som gjordes under 2023 på uppdrag av TCO. De fick fram att 76 % av deltagarna önskar att kombinera distans- och kontorsarbete (Lindblom 2023). När covid-19 bröt ut i Sverige fick många plötsligt gå över till detta arbetssätt då folkhälsomyndigheten gick ut med allmänna rekommendationer om hemarbete (SCB 2022). På grund av detta jobbar nu över hälften av alla svenskar åtminstone delvis hemifrån, utifrån siffror från internetstiftelsen (Sunt arbetsliv 2023). Med egna erfarenheter av arbetssättet har den mest påtagliga utmaningen varit mottagandet av informationen vid den skriftliga feedbackprocessen. Feedback ges och utformas på olika sätt. När feedbacken ges skriftligt får den en extra stark effekt, då orden står där svart på vitt och kan läsas om många gånger (Øiestad 2005). Att vara medveten när du väljer dina ord vid skriftlig feedback är viktigt då mottagare kan ha olika tolkningar (Øiestad 2005). Vi förhåller oss till språket på olika sätt, då ord som är daglig jargong för den ena är känsloladdat för en annan (Øiestad 2005). Digitala medier komplicerar kommunikationen för oss, då vår hjärna är anpassad för att läsa av kroppsspråk (Janson 2020). Detta leder till att vi blir mer ansträngda eftersom vi förlora den icke-verbala informationen och uttrycket ”Zoom-baksmälla” utvecklades för att beskriva detta (Janson 2020). I takt med ökat distansarbete blir det relevant att undersöka distansarbetares upplevelser av skriftlig feedback och dess påverkan på informationsupptagningen, med syfte att bidra med värdefulla insikter för feedbackprocessen.

2. Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att utforska hur distansarbetare upplever den skriftliga feedbacken och kommunikationen inom organisationen, samt hur de upplever att utformningen av skriftlig feedback påverkar deras informationsupptagning. Studien syftar även till att belysa på vilket sätt deras upplevelser kan förstås utifrån det sociokulturella perspektivet. Detta för att bidra med värdefulla insikter för att förbättra feedbackprocessen vid distansarbete.

-Hur upplever distansarbetare skriftlig feedback och kommunikationen inom organisationen?

-Hur upplever distansarbetare att utformningen av den skriftliga feedbacken påverkar deras mottagande av informationen?

-På vilket sätt kan deras upplevelse förstås utifrån det sociokulturella perspektivet?

3. Bakgrund

Detta avsnitt syftar till att skapa förståelse för studiens centrala begrepp. Tidigare forskning inom området kommer även att presenteras. Under rubriken centrala begrepp kommer definitioner redogöras som denna studie kommer att utgå ifrån och begreppen kommer förklaras för att klargöra hur de kan förstås i denna uppsats. Att först presentera de centrala begreppen separat skapar en klar och tydlig övergång till hur de sen kan förstås i den tidigare forskningen, samt genomgående i studien. Begreppen blir mer lättillgängliga och underlättar genom att skapa en grund till senare avsnitt. Den tidigare forskningen betonar behovet av tydlig, konstruktiv feedback och anpassning till individuella preferenser för att främja lärande. Med begränsning på tidigare forskning om skriftlig feedback i organisationsommanhang kommer stor del av den tidigare forskning ta upp feedback i allmänhet. Här framträder tydliga kunskapsluckor när det kommer till distansarbetares upplevelser kring utformningen av den skriftliga feedbackens påverkan på informationsupptagningen. Detta visar behovet av denna aktuella studie som kan tänkas bidra med nya insikter för att förbättra förståelsen inom området. Denna studie kommer därför att rikta fokus på distansarbetares upplevelser av skriftlig feedback, vilket inte tidigare har utforskats i tillräcklig omfattning.

3.1 Centrala begrepp

Här kommer två begrepp att presenteras: *skriftlig feedback* och *distansarbete*. Att tydligt definiera begreppet skriftlig feedback är nödvändigt på grund av den mångfald av feedbacktyper som finns. Definitionen av distansarbete ska ge en tydlighet kring vad distansarbetet innebär till skillnad från arbete som sker på fysiskt olika platser.

3.1.1 Skriftlig feedback

Enligt Abi-Esber, Abel, Schroeder, och Gino (2022) definieras feedback som en återkopplingsprocess som är specifik, handlingsbar och syftar till att hjälpa mottagaren att förbättra sitt beteende eller resultat. De menar att feedback kan vara en kommentar eller information som pekar på något som kan göras bättre eller annorlunda för att öka prestationen eller lösa ett problem. I en artikel förklarar Ilgen, Fisher och Taylor (1979) att feedback som kan komma från olika personer, som chefer och kollegor, är ett värdefullt verktyg för inläring och individuell förbättring inom olika områden. Författarna menar här att människors beteende kan påverkas olika utifrån om detta levereras positivt eller negativt. Positiv feedback förstärker önskvärt beteende, och det fungerar som en motivationsfaktor som kan göra att individer känner sig uppmuntrade att upprepa och förbättra sina prestationer

(Ilgen, Fisher & Taylor 1979). Abi-Esber et al. (2022) belyser också positiv feedback och lyfter synpunkten att den kan vara lika värdefull för inläring och utveckling som negativ feedback. Enligt Ilgen, Fisher och Taylor (1979) anses negativ feedback istället bli en vägledning för att undvika oönskat beteende genom att tydligt visa vad som behöver förbättring. De förklarar vidare att negativ feedback som ges på ett konstruktivt sätt kan vara utmanande, men detta kan även öka individens lärande. Abi-Esber et al. (2022) hänvisar också den negativa feedbacken till det område där förbättring behövs, men de lyfter här en rädsla som finns att ge negativ feedback. Detta menar författarna grundar sig i oron som finns kring dess potentiella negativa konsekvenser, såsom att skada relationer eller orsaka obehag för avsändaren och mottagaren. Nicol (2010) menar att feedback ska betraktas som en dialogisk process med aktivt deltagande från båda parter istället för en ensidig monolog. Enligt författaren borde feedback vara förståelig, fokusera på några få saker som mottagaren kan förbättra, och ges tidsenligt för att vara mest effektiv.

En översättning på begreppet feedback är ordet återkoppling. Melén Fäldt (2016) beskriver att en återkopplingsprocess kan ske planerat och bli mer systematiskt, men det kan även ske kontinuerligt och informellt. ”Två exempel på systematisk återkoppling är dels medarbetarenkäten (där arbetsgivaren får återkoppling från medarbetaren avseende olika aspekter) dels medarbetarsamtalet (vars funktion traditionellt har varit att arbetstagaren får återkoppling från arbetsgivaren på sin prestation). Ett erkännande från chefen omedelbart efter ett väl utfört arbete eller beröm från kollegorna i samband med arbetslagsmötet är exempel på mer spontan återkoppling.” (Melén Fäldt 2016 s. 28). I en artikel av Chong (2017) identifieras sju typer av skriftlig feedback: beröm, råd, uppmaning, kritik, öppna frågor, slutna frågor samt användning av felkoder/direkt korrigerande. Utformningen av feedbacken är avgörande i processen, särskilt när det gäller grammatik och ordval, samt socioemotionella och personliga faktorer som självreglering och självförtroende. Chong (2017) beskriver vidare att skriftlig feedback anses vara en interaktiv process, där det är viktigt att beakta relationella och emotionella faktorer som påverkar hur mottagaren tolkar informationen.

Sammanfattningsvis kan feedback betraktas som en central process för inläring, antingen i planerad form genom medarbetarenkäter och samtal, eller i spontan form genom beröm från kollegor. Positiv feedback förstärker önskvärt beteende medan negativ feedback vägleder för att undvika oönskat beteende. Forskning betonar även vikten av att vara specifik och utformningen av grammatik eller ordval blir avgörande. Relationella och emotionella aspekter

bör också tas till hänsyn för att optimera feedbackens effektivitet. Genom att klargöra definitionen av feedback kan detta bidra till en fördjupad förståelse för hur olika former av skriftlig feedback används och påverkar arbetsmiljön.

3.1.2 Distansarbete

I det europeiska ramavtalet definieras begreppet distansarbete som en arbetsmetod inom ramen för en anställning och arbetsuppgifter som också kan utföras i arbetsgivarens lokaler istället utförs med hjälp av informationsteknik på annan plats (Arbetsgivarverket, 2022). I en rapport beskriver Wingborg och Liljeröd (2022) att distansarbete handlar om att ordinarie arbete utförs minst en dag i veckan hemifrån eller på annan plats utanför arbetets lokaler. De menar att det är en fråga om regelbundenhet och att distansarbete skiljer sig från när enskilda arbetsuppgifter utförs utanför arbetsgivarens anläggningar, när arbetsgivaren hyr ut personal till andra arbetsgivare och när arbetet genomförs i den andra arbetsgivarens lokaler. Likaså skiljer sig situationen från när entreprenörer utför arbete på en annan arbetsgivares arbetsplats.

Enligt Håkansta och Bergman (2018) kan distansarbetet underlättas med användningen av digitala arbetsverktyg som samarbetsplattformar och videokonferensverktyg. Dessa verktyg möjliggör kommunikation och samarbetet på distans. Samarbetsplattformar beskriver Håkansta och Bergman (2018) som digitala rum där arbetsgruppen kan samarbeta, dela filer och hålla koll på arbetsuppgifter. De menar att dessa plattformar förenklar kommunikationen och delning av information för ett effektivt arbete trots det fysiska avståndet. Vuori, Helander och Okkonen (2018) förklarar bland annat att digitalisering av arbetet ökar effektiviteten genom snabb överföring av kunskap. Vuori et al. (2018) belyser även de begränsningar som finns vilket exempelvis kan vara när de informationssystem som används inte fungerar som de ska och istället leder till ökad tid för informationshantering som minskar effektiviteten (Vuori et al. 2018). De pratar om "Always on-mode", vilket är läget där arbetaren ständigt blir tillgänglig och ansluten till arbetsuppgifter på grund av de digitala enheter som används. Detta kan skapa en negativ arbetsmiljö och leda till ineffektivitet. Ytterligare hävdar Vuori et al. (2018) att brister i tekniken i kombination med asynkron kommunikation kan ha en negativ inverkan på kunskapsinhämtningen. Det kan uppstå utmaningar när det gäller att hitta väsentlig information och öka risken för missförstånd.

Sammanfattningsvis kan distansarbete definieras som en arbetsmetod, enligt det europeiska ramavtalet, där arbetsuppgifter som normalt utförs på arbetsplatsen utförs på annan plats med

hjälp av informationsteknik (Arbetsgivarverket, 2022). I denna studie definieras distansarbete som en arbetsmetod där ordinarie arbete utförs minst en dag i veckan hemifrån eller på en annan plats utanför arbetsplatsens fysiska lokaler. Enligt Wingborg och Liljeröd (2022) är det en fråga om omfattning där arbetet utförs utanför arbetsgivarens fysiska kontor minst en dag i veckan. Trots dess flexibilitet och effektivitet, pekar forskningen på att distansarbete också medför utmaningar såsom ökad konstant tillgänglighet och tekniska problem.

3.2 Tidigare forskning

I detta avsnitt redogörs tidigare forskning och vissa insikter inom området. Avsnittet inkluderar två specifika kategorier för att adressera de viktigaste aspekterna som är relevanta för studien. *Konsekvenser av feedback* är väsentlig för att förstå vad feedback medför och hur detta kan påverka beteende och lärande. *Kommunicera effektivt i organisationer* är vald för att placera skriftlig feedback inom ramen för kommunikation i organisationer. Dessutom väljs även organisationer i kontext då denna studie riktar sig mot medarbetare i företag och riktar inte fokus på kommunikation och feedback som sker inom skolväsendet.

3.2.1 Konsekvenser av feedback och dess påverkan på beteende och lärande.

Ilgen, Fisher och Taylor (1979) förklarar konsekvenser av feedback och dess påverkan på beteende i organisationssammanhang. De förklarar att feedback kan ha både positiva och negativa effekter på beteendet. Detta beror på hur individen uppfattar feedbacken samt i vilket sammanhang den ges. De betonar vikten av att feedbacken ges på ett sätt vilket medför att mottagaren uppfattar den som rättvis, korrekt och hjälpsam. Ilgen, Fisher och Taylor (1979) betonar att feedback är nödvändigt för prestationen. Enligt författarna måste feedbacken uppfattas korrekt om den ska påverka den respons som den är avsedd att göra. Vid negativ feedback framförallt, menar de att det ofta uppfattas felaktigt. Negativ feedback är viktig för att påverka ett beteende och effektiviteten beror på olika faktorer som exempelvis kvalitet, kvantitet och presentationen av feedbacken. Ilgen, Fisher och Taylor (1979) betonar även vikten av olika psykologiska processer som finns hos mottagaren. Detta kan vara mottagarens uppfattning, acceptans och vilja att ta emot informationen. Författarna betonar att återkopplingen bör vara mycket specifik, lättförståelig, och särskilt viktig är tydligheten kring förbättring. Det är viktigt att den uppfattas som rättvis av mottagaren och feedbacken ska även vara relevant och bör ges inom relevant tidpunkt. Ilgen, Fisher och Taylor (1979) pratar också om hur individuella skillnader, exempelvis påverkar självförtroendet och hur väl individer tar

emot feedback. De säger att det är viktigt att göra feedback personlig för att passa olika behov.

Abi-Esber, Abel, Schroeder och Gino (2022) diskuterar människors beteende när det gäller att ge konstruktiv feedback. De visar att endast 2,6% faktiskt ger konstruktiv feedback även om de vet att det är mycket sannolikt att mottagaren skulle vilja veta om eventuella förbättringsområden. Anledningen till detta är en rädsla för konsekvenser som kan uppstå för sig själva och för mottagaren (Abi-Esber et al. 2022). Författarna menar att människor tenderar att missbedöma hur viktig feedback är för mottagarna och därför kan avstå från att ge den. Exempelvis förklarar Abi-Esber et al. (2022) att människor har möjligheter att ge konstruktiv feedback i olika situationer, såsom att informera om ett stavfel i en presentation eller att påpeka en fläck på en persons skjorta inför en intervju. Trots dessa möjligheter undviker människor detta med anledning att behålla en positiv självbild eller för att undvika att göra mottagaren generad. Andra anledningar som Abi-Esber et al. (2022) tar upp är det förväntade obehaget vid att ge feedback, men även oro för att potentiellt skada relationen mellan avsändaren och mottagaren.

Wang och Zhang (2021) förklarar hur feedback från överordnande påverkar anställdas lärande på jobbet. Forskarna presenterade resultat som indikerade att när överordnade ger konstruktiv och positiv återkoppling, är det sättet feedbacken ges på som påverkar hur effektivt de anställda lär sig. Ett exempel på när feedback ges på ett bra sätt, som Wang och Zhang (2021) framhäver, är när feedback inkluderar specifika kommentarer om hur väl en anställd har utfört en uppgift, vilka styrkor de har visat och eventuella områden där förbättringar kan göras. Det kan också innebära tydlig och användbar information som hjälper den anställde att förbättra sitt arbete. Wang och Zhang (2021) pekar på att det är en gradvis process och feedback från chefer hjälper de anställda att tänka positivt om sin prestation som sedan leder till att de kan sätta upp egna mål, vilket i slutändan leder till ökat lärande.

Sammanfattningsvis belyser Ilgen, Fisher och Taylor (1979) att feedback måste vara rättvis och korrekt för att påverka beteendet hos individen. I denna studie om hur distansarbetare upplever utformningen av skriftlig feedback blir dessa insikter centrala och understryker vikten av att skriftlig feedback i distansarbets-sammanhang måste vara både rättvis och lättförståelig. Abi-Esber et al. (2022) ger insikter om att det finns en rädsla som hindrar

människor från att ge konstruktiv feedback och detta ger direkta kopplingar till studiens fokus på distansarbetare och kan bidra till förståelse om det finns en tvekan att ge ärlig återkoppling. Wang och Zhang (2021) konstaterar att kvaliteten på feedbacken har en direkt inverkan på hur väl de anställda tar till sig informationen, särskilt när överordnade ger konstruktiv och positiv återkoppling. Wang och Zhang (2021) framhäver vikten av tydlig och användbar information för att hjälpa anställda att förbättra sitt arbete. Dessa insikter kan kopplas till forskningsfrågorna genom att undersöka hur utformningen av skriftlig feedback påverkar distansarbetarens upplevelse och mottagande av information.

3.2.2 Kommunicera effektivt i organisationer

George och Jones (2012) skriver om effektiv kommunikation i organisationer. De definierar begreppet organisation som en samling av personer som jobbar tillsammans och samordnar deras handlingar för att uppnå olika mål, både individuella och organisatoriska.

Kommunikation kan ske verbalt och icke-verbalt (George & Jones 2012). Vid den verbala kommunikationen ger vi information muntligt eller skriftligt via ord. Författarna menar att icke-verbal kommunikation spelar stor roll i kommunikationen. Vi använder icke-verbal kommunikation genom ansiktsuttryck, kroppsspråk men även hur en person är klädd. Varför detta är en viktig del i kommunikationen är för att människor som tar emot information lägger stort fokus på hur ett meddelande levereras (George & Jones 2012). George och Jones (2012) beskriver hur informationens fyllighet varierar beroende på hur meddelandet ges. Information kan ges personligt ”face-to-face”, den kan även ske muntligt men elektroniskt överfört exempelvis via telefonsamtal.

Information kan också ges skriftlig och vara personligt adresserad men den kan också vara skriftligt men skickas opersonligt exempelvis att det skickas till flera personer. George och Jones (2012) menar att det är vid personlig kommunikation som sker ansikte mot ansikte som ger mest effektivt informationsutbyte. Detta blir mest effektivt då mottagaren får ta del av kroppsspråk och ansiktsuttryck, men här kan de också direkt reda ut missförstånd och mottagaren kan ge direkt feedback. Den näst effektiva är när informationen är elektroniskt överfört men sker muntligt. Här beskriver George och Jones (2012) att mottagaren går miste om den ickeverbala informationen som kroppsspråk och ansiktsuttryck, men hen får ta del av tonläge och betoningar som hjälper till att förstå meddelandet. Även här skriver författarna att det öppnar upp möjligheten för följdfrågor och att direkt kunna reda ut eventuella missförstånd som uppstår. Det sätt som ger lägst fyllighet av information är när den ges i

skrift exempelvis via email eller brev, då vi här går miste om den ickeverbala informationen (George & Jones 2012). När skriftlig information är personligt adresserad blir mottagandet bättre än när den skickas till flera personer. George och Jones (2012) menar att när det är opersonligt kommer mottagaren troligtvis inte ta emot feedback jämfört med när den kan anpassas och specificeras.

Loyless (2023) diskuterar hur olika kommunikationsmetoder, särskilt inom ramen för transformational leadership-teorin, kan bidra till effektivitet vid distansarbete. Hon menar med ökning av distansarbete, särskilt efter covid-19-pandemin, blir det viktigt att utforska och utvärdera kommunikationsmetoder för att säkerställa ledarens och organisationens prestation. Loyless (2023) fokuserar på fyra olika kommunikationsmetoder vilket är muntlig, skriftlig, lyssnande och icke-verbala kommunikation. Författaren poängterar att skriftlig kommunikation, särskilt i en virtuell arbetsmiljö, är avgörande för att överföra information tydligt och effektivt. Eftersom mycket av den dagliga interaktionen och kommunikationen sker skriftligt eller genom digitala medier, betonas vikten av att vara medveten om hur en uttrycker sig skriftligt. Skriftlig kommunikation kan ibland sakna icke-verbala kommunikation, och därför är det viktigt och Loyless (2023) uppmanar till överkommunikation och tydlighet i skriftliga meddelanden för att undvika missförstånd. Studien föreslår att dessa kommunikationsmetoder kan behöva kompletteras med moderna tillägg. Med tanke på de utmaningar och krav som distansarbetsmiljön medför och de snabba förändringarna i organisationer över hela världen, skulle träningsprogram inom virtuell kommunikation för ledare kunna utvecklas för att hantera detta. Enligt Loyless (2023) borde ledare vara kompetenta kommunikatörer och anpassa sitt ledarskap till de virtuella och snabbt föränderliga förhållandena.

Kahneman (2012) presenterar konceptet med två olika sätt att tänka, benämnda som System 1 och System 2. Dessa system representerar två skilda mentala processer som individer använder för att navigera genom vardagliga situationer. I kommunikativa sammanhang blir System 1 ofta aktiverat av snabba och intuitiva tankar, vilket kan påverka hur vi tar emot och tolkar information. System 1 är snabbt, automatiskt och kräver minimal ansträngning. Det fungerar omedvetet. System 2 kräver mer ansträngning och uppmärksamhet. Det aktiveras vid komplexa aktiviteter. Dessa system kan vara användbara för att förstå hur människor bearbetar och reagerar på information då Kahneman (2012) betonar att uppmärksamheten är begränsad, speciellt vid krävande aktiviteter. Detta fenomen kallas för

"uppmärksamhetsblindhet", där människor kan vara blinda för det oväntade när de är fokuserade på en specifik uppgift. Kahneman (2012) understryker också vår oförmåga att vara medvetna om våra egna begränsningar och felaktiga bedömningar. Det är möjligt för människor att sakna medvetenhet om deras egna begränsningar och fel.

Sammanfattningsvis belyser George och Jones (2012) vikten av effektiv kommunikation i organisationer, där personlig ansikte mot ansikte-kommunikation anses vara mest effektiv vid informationsbyte. Denna insikt blir aktuell för att besvara forskningsfrågorna om hur distansarbetare upplever skriftlig feedback, då olika kommunikationsformer kan påverka mottagandet av information som ges på distans. Loyless (2023) kompletterar med en förståelse att de traditionella kommunikationsmetoderna bör kompletteras för att anpassa kommunikationen i distansarbetsmiljön. Hon framhäver att träningsprogram för ledare kan vara ett sätt för att hantera de utmaningar och krav som arbetssättet medför, då ledare i virtuella organisationer måste vara kompetenta kommunikatörer. Kahneman (2012) introducerar begreppet System 1 och System 2 för att förklara hur människor bearbetar information, medan han påpekar vår bristande medvetenhet om egna begränsningar. Dessa insikter kan tänkas vara relevanta för att analysera distansarbetares upplevelse av hur informationsupptagningen påverkas. Dessa aspekter är direkt kopplade till forskningsfrågorna om skriftlig feedback och dess inverkan på distansarbetares individuella utveckling.

4. Teoretisk utgångspunkt

I detta avsnitt presenteras den teoretiska utgångspunkten som vägleder studien. Den teoretiska utgångspunkten kommer vara till hjälp för att analysera studieresultatet. Det sociokulturella perspektivet blir betydelsefullt för att analysera hur deras förståelse och tolkning av skriftlig feedback påverkas av det sociala sammanhanget, vilket syftar på interaktionen på distans med kollegor och överordnade. Nedan förklaras teorin samt med en motivering kring valet och dess begränsningar. Vikta begrepp inom teorin som kommer användas i analyser presenteras sedan var för sig.

4.1 Sociokulturella perspektivet

Det sociokulturella perspektivet framhävs av teoretiker som Vygotskij och Wertsch. Perspektivet är en uppfattning om att vi uppnår lärande genom vår omgivning och grundtanken är att lärandet sker i sociala praktiker samt i kulturella samspel (Jakobsson 2012). Enligt Säljö (2005) tolkar vi kunskap på olika sätt och det är när vi diskuterar med varandra som vi uppnår ett kollektivt lärande. Inom sociokulturellt perspektiv betonas vikten av social interaktion och kulturell påverkan för lärande och utveckling. Vilket inte är en direkt koppling till begreppet "informationsupptagning" som denna studie bygger på och är inte en specifik term som används inom sociokulturellt perspektiv. Begreppet "informationsupptagning" fångar den processen där individer inhämtar, förstår och använder information i en distanskontext. Därför är det avgörande att förklara och sätta begreppet i sitt sammanhang inom sociokulturell teori för att undvika missförstånd och säkerställa att det verkligen fångar de sociokulturella aspekter som är relevanta för studiens syfte. I detta sammanhang kan man se "informationsupptagning" som en viktig del i hur distansarbetare lär sig. Det handlar inte bara om att ta in information från skriftlig feedback, utan det handlar också om att aktivt använda och förstå den i sitt dagliga arbete. Begreppet "informationsupptagning" blir därmed en indikator på hur distansarbetarna lär sig och det kan ge en förståelse för hur begreppet skulle kunna kopplas till det sociokulturella perspektivet.

Det finns kritiska aspekter mot användandet av perspektivet som är viktiga att överväga. Sociokulturella perspektivets betoning på det kollektiva lärandet och sociala samspel som Säljö (2005) tar upp kan bli en begränsning när vi utforskar distansarbetares upplevelser av skriftlig feedback. Det blir viktigt att belysa de individuella skillnader och unika behov som kan existera. Dessutom kan distansarbetare komma från olika kulturer och deras uppfattningar

av feedback och deras upplevelser kan vara väldigt olika. Det sociokulturella perspektivet fokuserar på socialt sammanhang och lärande som sker i kulturella samspel. Däremot kanske vi behöver titta på detta från flera vinklar för att få med mångfalden. Ofta är distansarbetare utspridda över geografiska platser och arbetar i olika tidszoner. Detta kan påverka det sociala samspelet och den kollektiva inläringen som det sociokulturella perspektivet betonar.

Detta perspektiv blir dock ändå relevant i denna studie om hur utformningen av skriftlig feedback påverkar distansarbetares förmåga att ta till sig information, då feedbackprocessen är en central del för att stödja arbetares utveckling. Först och främst placerar sociokulturell teori lärande inom sociala och kulturella sammanhang. Denna teori betonar att individer lär sig bäst genom interaktion med andra medlemmar i samhället. I detta sammanhang kan feedbackprocessen ses som en form av social interaktion där distansarbetare, genom skriftlig feedback, kan samverka med feedbackgivaren för att skapa förståelse och kunskap. När det kommer till att lärandet är inbäddat i kulturella sammanhang ser vi att skriftlig feedback kan vara formad av företagskulturella normer, värderingar och kommunikationsstilar. Genom att tillämpa sociokulturell teori kan studien belysa hur dessa kulturella aspekter påverkar hur distansarbetare uppfattar skriftlig feedback. Eftersom distansarbetare ofta är utspridda över geografiska platser och kan komma från olika kulturella och sociala bakgrunder, ger sociokulturell teori en lämplig ram för att utforska hur detta påverkar informationsupptagningen. Sammanfattningsvis ger det sociokulturella perspektivet en djupgående förståelse för de sociala och kulturella dimensionerna av lärande och informationsupptagning, vilket gör den till en passande teoretisk grund för denna studie.

4.1.1 Mediering och artefakter

Kommunikation och språkanvändning blir länken mellan individen och omgivningen och detta är en central del i det sociokulturella perspektivet (Säljö 2005). Det finns olika kulturella produkter och artefakter som spelar en central roll i människans lärande och hur vi förstår världen. Detta är exempelvis verktyg, teknologi, språk, kropps rörelser och symboler som hjälper oss att förstå och lösa problem (Säljö 2005). Individer kommer från olika kulturella och historiska miljöer som påverkar tänkandet, lärandet och vår problemlösningsförmåga. Enligt Säljö (2005) är det alltså viktigt att betona hur det är vår bakgrund och erfarenhet som påverkar dessa aspekter. Mediering är ett begrepp som betyder att människor kommunicerar och samspekar med hjälp av kulturella redskap (Säljö 2005). I kommunikation med hjälp av artefakter skapas och utvecklas individernas kunskaper. Feedback i skriftlig form med hjälp

av digitala hjälpmedel skulle kunna ses som en medierande artefakt. Digitala hjälpmedel fungerar som en bro mellan feedbackgivaren och distansarbetaren och påverkar därmed hur information utformas och tolkas. Det blir därmed intressant att undersöka distansarbetarnas reaktioner på denna form av medierande artefakt för att förstå hur teknologin påverkar deras inlärningsprocess vid feedbackmottagandet.

4.1.2 Den proximal utvecklingszonen

Jakobsson (2012) lyfter en central idé inom perspektivet, ”den proximal utvecklingszonen”, som är ett begrepp utvecklat av Lev Vygotsky. Begreppet handlar om det avstånd mellan vad en individ kan klara av självständigt och vad de kan uppnå med stöd från en annan mer kunnig. Zonen är alltså mellan det som individen redan kan och det som individerna ännu inte kan, men som individen kan lära sig med hjälp av stöd (Jakobsson 2012). Vidare förklarar Jakobsson (2012) däremot att inläringen inte är enkelriktad på det sätt att endast de mindre erfarna lär sig av de mer erfarna, utan i ett samarbete utvecklar alla deltagare nya kunskaper. Genom interaktion kan en ny förståelse fås och individer kan utveckla sina förmågor vid deltagande av när de får ta del av andras presentation av sina tankar (Jakobsson 2012). Den proximala utvecklingszonens och sociokulturella perspektivets grundtanke blir alltså att lärandet utvecklas i det sociala samspelet. När feedbackgivaren ger återkoppling, fungerar det som en vägledning för distansarbetaren att sträcka sig bortom sina nuvarande kunskaper där mottagaren kan ta till sig ytterligare information från skriftlig feedback, vilket blir central i deras utveckling och förbättring.

4.1.3 Scaffolding

Enligt Säljö (2005) innebär begreppet "scaffolding" att strukturera och vägleda genom att bryta ner komplexa uppgifter i mindre delar. Denna stöttning håller individen på rätt kurs genom övervakning och korrigerande. Stöttnigen bör vara gradvis och anpassad efter individens förmåga och målet är att minska stöttnigen successivt när individen blir självgående (Säljö 2005). I dessa samspelsituationer skapas effektiva lärosituationer där individen inte bara följer instruktioner utan också utvecklar egna färdigheter och förståelse. Säljö (2005) framhåller att "scaffolding" liknar samarbetet mellan mästare och lärling där mer erfarna individer ger stöd och vägledning för att hjälpa en mindre erfaren person att utveckla sina färdigheter och förståelse. Detta begrepp blir intressant när det gäller distansarbetare som tar emot skriftlig feedback. Begreppet "scaffolding" kan vara användbart för att förstå hur stöd och vägledning kan struktureras för att främja deras utveckling. Att bryta ner komplex

feedback i tydliga och hanterbara delar kan liknas vid att skapa stegvisa stödstrukturer för distansarbetarna. På så sätt kan de lättare följa feedbacken och successivt integrera den för att förbättra sina färdigheter och prestationer.

4.1.4 Appropriering

Appropriering är ett begrepp som härstammar från Vygotskijs teorier om lärande och utveckling (Jakobsson 2012). Enligt Vygotskij utvecklas avancerade mentala förmågor som tänkande, reflektion, problemlösning och kreativitet från början genom våra relationer med andra och användningen av verktyg eller hjälpmedel för att underlätta detta (Jakobsson 2012). Dessa avancerade mentala förmågor genomgår sedan en process där de successivt blir en naturlig del av en persons eget sätt att tänka och lösa problem. En central idé är att detta inte bara handlar om att kopiera information eller fakta, utan snarare om en aktiv process där individen integrerar och anpassar den externa kunskapen till sin egen förståelse och användning. Detta begrepp blir intressant då en person inte bara approprierar information, utan engagerar sig aktivt i processen att ta till sig och anpassa den skriftliga kunskapen till sin egen förståelse och tillämpning. Det handlar om att göra den skriftliga informationen meningsfull och relevant för den enskilda individen.

5. Metodologi

I detta avsnitt presenteras en genomgång av hur studien genomförts, inklusive motiveringen bakom val av undersökningsmetod och urval av deltagare. Dessutom beskrivs processen för datainsamling. Denna översikt kompletteras med en diskussion om metodens validitet, reliabilitet och de etiska principer som vägledde studien.

5.1 Metod

Eftersom undersökningen syftar till att utforska hur distansarbetare upplever att utformningen av skriftlig feedback påverkar deras förmåga att ta till sig information, har en kvalitativ metod valts för att på ett djupare plan kunna fånga deltagarnas upplevelser. Enligt Ahrne och Svensson (2022) möjliggör en kvalitativ metod en djupare inblick i deltagarnas uppfattningar och upplevelser. De förklarar att kvalitativ data inte mäts på samma sätt som kvantitativ data, vilket ger det utrymme för att endast konstatera att något finns eller hur det fungerar eller i vilka situationer det förekommer. Bryman (2018) förklarar däremot att kvalitativ forskning kan ses som för subjektiv, att slutsatser bygger på forskarens uppfattningar. Dessutom beskriver han vidare hur kvalitativa metoder kan vara svåra att replikera på grund av skildringen som kan uppstå mellan olika forskares subjektiva uppfattningar. Kvalitativa forskningsresultat kan vara svåra att generalisera då ett mindre antal deltagare används (Bryman 2018). Kvalitativa metoder kan även ha en bristande transparens då det är svårt att tydligt redogöra hur undersökningen har gjorts och hur urvalet eller slutsatsen har tagits fram menar han. Trots dessa utmaningar är valet av en kvalitativ metod strategiskt för att nå studiens övergripande syfte att få en djupare insikt i distansarbetares upplevelser. Detta förstärks även av Bryman (2018) som beskriver att kvalitativa undersökningar i kunskapsteoretisk synpunkt påverkas av tolkningssynsättet interpretivismen när det gäller vad som räknas som kunskap.

En digital enkätundersökning med öppna frågor har konstruerats där deltagarna själva frivilligt har medverkat. Användningen av öppna frågor har gett dem möjlighet att uttrycka sina egna tankar och åsikter. Enligt Bryman (2018) är detta fördelaktigt eftersom det fångar upp ovanliga svar som annars kanske inte skulle inkluderas i förutbestämda svarsalternativ. Deltagarna har fått möjlighet att använda sina egna ordval istället för forskarens, vilket kan öka bredden i svaren. Öppna frågor gör inte heller att deltagarna leds i en viss riktning och det blir tydligt hur viktiga de olika frågorna är för deltagarna (Bryman 2018). Genom att låta

deltagarna vara anonyma kan sannolikheten för ärliga åsikter och upplevelser om feedback öka, samtidigt som risken för påverkan av närvaron från en intervjuare minskar (Bryman 2018). Denna metod har varit särskilt lämplig för distansarbetare, som ofta är geografiskt spridda och de har kunnat svara på enkäten i sin egen takt. Genom att använda Sunet Survey, ett enkätverktyg som jag fick tillgång till från Södertörns högskola, har enkäten konstruerats för att vara lättillgänglig och användarvänlig med avsikt att få hög svarsfrekvens. Detta är viktigt enligt Bryman (2018) eftersom deltagarna själva läser frågorna utan en formulering från en intervjuperson måste enkäten vara lätt och förstå men även lätt att besvara. Det digitala formatet har varit tidsmässigt effektivt och möjliggjort flexibilitet för deltagarna att svara vid optimala tillfällen. Att deltagarna kan besvara enkäten när de har möjlighet beskriver Bryman (2018) som en fördel, då de lättare kan anpassa deltagandet efter deras behov.

Trots metodens styrkor erkänns dess begränsningar. Då enkäter kan erbjuda minskad interaktion jämfört med intervjuer, kan detta hindra möjligheten att klargöra komplexa svar (Bryman 2018). Eliasson (2013) delar också denna insikt om att öppna svar i en enkät ökar en risk för missförstånd vid tolkning av svar. Dessutom betonas vikten av medvetenhet om att deltagarnas ärlighet och noggrannhet inte kan mätas direkt. Därför bör generalisering av resultatet till en bredare population göras med försiktighet, inklusive beakta risken för subjektivitet och tolkningsvariationer som tidigare nämnt. Sammanfattningsvis har en kvalitativ enkätmetod valts med en medvetenhet om dess begränsningar. Trots de nämnda kritikpunkterna valdes enkätmetoden på grund av dess överensstämmelse med studiens syfte och praktiska fördelar. Kvalitativa enkäter möjliggör en djupgående förståelse för deltagarnas perspektiv och upplevelser. Enligt Eliasson (2013) ska du inte dra dig från att ställa öppna frågor om du känner att fördelarna väger över. Digitala enkäter är tids- och kostnadseffektiva jämfört med andra metoder som intervjuer eller fokusgrupper, vilket var avgörande med tanke på studiens resursbegränsningar.

5.2 Urval

Urvalet i denna studie har gjorts för att fånga upplevelser som är relevanta för förståelsen av hur utformningen av skriftlig feedback påverkar förmågan att ta till sig information vid distansarbete. Det var 16 stycken deltagare i undersökningen, som inkluderar personer som har erfarenheter av arbete på distans och har erfarenhet av skriftlig feedback i arbetsrelaterade sammanhang. Svaren varierade i fyllighet men alla bidrog till resultatet då alla gav viktiga

insikter. Dessutom önskades en variation i ålder och yrkesgrupp. Valet av att rikta in sig på denna specifika grupp av arbetare motiveras av den ökade spridning av distansarbete som skett, särskilt efter coronapandemin (Sunt arbetsliv 2023). Forskning om hur denna förändring påverkar medarbetarnas informationsupptagning är begränsad och därför viktig att utforska med hjälp av deltagare som har relevant erfarenhet.

Urval skedde genom ett snöbollsurval. Enligt Ahrne och Svensson (2022) är ett snöbollsurval lämpligt när målet är att undersöka omständigheter kring en speciell händelse. Som Bryman (2018) påpekar är snöbollsurval användbart när forskaren initialt identifierar en begränsad relevant grupp individer, och dessa personer kan fungera som en startpunkt för att sedan hitta andra med erfarenheter passande för att delta i studien. En liten grupp av relevanta personer valdes ut till denna studie. De utvalda individerna betraktas som relevanta för studien på grund av deras erfarenhet inom området. Deras insikter förväntas vara särskilt värdefulla för att bidra till förståelse för att uppnå studiens mål. Detta är personer som jag med tidigare kännedom vet om besitter denna erfarenhet. Jag är medveten om dessa personers erfarenhet på grund av min tidigare bekantskap med dem. Genom att känna dem och ha en insikt i deras arbete har jag fått en inblick i deras kompetens och erfarenhet inom området. Dessa individer ledde mig vidare till andra personer med samma relevans som de trodde kunde bidra till fler insikter, exempelvis personer med andra yrkesroller. Den blandning av olika yrkesroller och arbetssituationer är intressant eftersom det bidrar med förståelse om hur skriftlig feedback påverkar olika delar av arbetslivet. Genom att ha deltagare med olika yrkesroller kan vi se hur skriftlig feedback uppfattas på olika sätt beroende på vilken sorts arbete individen gör och detta kan därmed göra undersökningen mer nyanserad. Variationen av kön, ålder och yrkesgrupp har däremot ingen relevans för att besvara frågeställningarna utan belyses endast med validitet och reliabilitet som utgångspunkt. Sammanlagt skickades enkäten till 30 personer och det slutgiltiga urvalet blev 5 kvinnor och 11 män i blandade åldrar mellan 20-58. Detta gjorde att det blev ett bortfall på 14 svar. Personerna hade blandade yrkesroller bland annat HR/rekrytering-assistent, chefer, tjänsteman inom kommunen, jurist, It-projektledare, ingenjörer samt analytiker (Se Tabell 1.). Alla besitter erfarenhet av arbete på distans i olika omfattning, antingen i 100% omfattning eller i en hybrid-modell.

Deltagare	Yrkesroll	Kön	Ålder	Deltagare	Yrkesroll	Kön	Ålder
1	Rekryteringsassistent	Kvinna	25	9	Tjänsteman kommun	Man	57
2	Hr assistent	Kvinna	24	10	Belysningsingenjör	Man	39
3	Chefsassistent	Kvinna	20	11	Financial controller	Kvinna	49
4	Projektchef	Man	57	12	Enhetschef	Man	53
5	Produkt/affärsutveckling	Man	32	13	HSE Director	Man	57
6	Förbundsjurist	Man	57	14	Analytiker	Man	56
7	IT-projektledare	Man	57	15	Belysningsingenjör	Man	58
8	Ingenjör	Kvinna	52	16	Belysningsingenjör	Man	34

Tabell 1. Utdrag från studiens urval

En tydlig begränsning som Bryman (2018) tar upp med snöbollsurvalsmetoden är risken för snedvridning och brist på representativitet i den resulterande gruppen av deltagare.

Snedvridning beskriver Ahrne och Svensson (2022) kan uppstå då det finns en risk att deltagarna diskuterar ämnet vilket kan öka risken för att inkludera individer med liknande synsätt, erfarenhet och perspektiv. Detta kan resultera i en ensidig samling av materialet som samlas in (Ahrne & Svensson 2022). Trots detta skulle exempelvis ett slumpmässigt urval bli svårt att använda i detta sammanhang då det skulle vara svårt att veta om stickprovet med de erfarenheter som behövs blir relevant för att svara på studiens forskningsfrågor. Dessutom som Bryman (2018) beskriver används snöbollsurval i en kvalitativ studie där validitet samt generaliserbarhet är mindre framstående.

5.3 Datainsamling

För att undersöka och få insikter om distansarbetande individers upplevelse av utformandet av skriftlig feedbacks påverkan på informationsupptagning utformades en digital enkät via verktyget Sunet survey. Verktyget är smidig plattform för digitala enkäter och möjliggjorde en enkel insamlingsprocess. Dessutom följer verktyget EU:s integritetslagar och GDPR. Med fyra inledande frågor till följd av 10 öppna frågor har sammanlagt 14 stycken frågor utformats (se bilaga 1). De inledande frågorna skulle gå snabbt att svara på för att underlätta och sätta in deltagarna i svarsprocessen på ett effektivt sätt. Frågorna ledde sedan vidare in på de mer öppna frågorna som gav deltagarna möjlighet att dela sina tankar och erfarenheter på ett djupgående sätt. Frågor om upplevd ton, frekvens av feedback och individuella preferenser inkluderades och syftade till att fånga olika aspekter av kommunikationen och upplevelser av den skriftliga feedbacken i distansarbetet.

Enkäten har distribuerats via e-post innehållande en webblänk för att effektivisera insamlingsprocessen. Tillsammans med enkäten skickades ett informationsbrev (se bilaga 2), som förklarade undersökningens syfte, frivilligt deltagande och hur behandlingen av personuppgifter går till. Att skicka med ett informationsbrev menar Bryman (2018) kan bli en åtgärd för att minska bortfallet av svar. I början av enkäten fick deltagarna även ge sitt medgivande samtycke genom att kryssa i att de godkänner sin medverkan samt att de har läst och förstått den bifogade informationen. Samtycke samlades in för att utföra en etiskt korrekt datainsamlingsprocess. Utskicket började den 23 november 2023 och enkäten stängdes 7 december 2023. Den specifika tidsramen för undersökningen valdes med hänsyn till arbetets övergripande tidsplan. Med tidig respons säkerställdes att svar samlades in inom rimlig tid för bearbetning. Däremot var bortfall av svar en utmaning som stöttes på, då enkäten skickades till fler än det antal svar som kom in. Detta hanterades genom att skicka enkäten till ytterligare deltagare för att säkerställa representativitet för att kunna svara på mina forskningsfrågor. Som tidigare nämnt skickades enkäten till 30 personer vilket resulterade i ett totalt bortfall på 14 svar. De slutgiltiga 16 svaren som inkluderades ansågs vara tillfredsställande inom ramen för denna studie. Vid en förlängd tidsram hade enkäten distribuerats till en ytterligare större grupp för att öka validiteten och generaliserbarheten av resultaten.

5.4 Analysmetod

Tematisk analys har valts som analysmetod i denna studie, då den är användbar för att ta reda på distansarbetarens upplevelser kring utformningen av skriftlig feedbacks påverkan på informationsupptagningen. Jepson Wigg (2019) beskriver att tematisk analys handlar om att lägga fokus på att identifiera gemensamma teman i innehållet som sedan sammanställs. Att använda sig av den tematiska analysen är vanligt när kvalitativ data ska bearbetas (Bryman 2018). Vid denna analysmetod ska repetitioner identifieras och det är när det finns ett mönster i data som ett tema kan fastställas. Bryman (2018) beskriver vidare att det också måste finnas en koppling och relevans till forskningsfrågan. Braun och Clarke (2006) förmedlar hur tematisk analys är flexibel och användbar inom kvalitativ forskning. De säger att när vi hittar teman i data, är det inte bara några få exempel som vi ska titta på. Istället ska all relevant information inkluderas för att undvika att dra för stora slutsatser från bara några få exempel (Braun & Clarke 2006).

Enligt Braun och Clark (2006) kan den tematiska analysen ske utifrån sex steg:

1. Läs igenom data: Bekanta dig med materialet och läs igenom upprepade gånger.
2. Utveckla koder: Identifiera mönster, likheter och skillnader i data.
3. Sökning efter teman: Sammanställ koder och sortera i potentiella teman.
4. Granskning av teman: Genomför en övergripande granskning av hela materialet för att säkerställa att tematiseringen stämmer med det totala insamlade materialet.
5. Definiering av teman: Skapas beskrivande namn för teman och definiera dem tydligt.
6. Framställande av analysresultatet: Framställ och presentera resultaten av analysen.

Däremot betonar Braun och Clark (2006) att dessa steg bara ska ses som riktlinjer och att tematiska analysen är som tidigare nämnt flexibel och den följer inte en strikt struktur. Vilket gör den lämplig för olika typer av forskningsfrågor och datamaterial. Tematisk analys är en användbar metod, men det är viktigt att vara medveten om dess begränsningar.

Denna analysmetod fokuserar på att hitta övergripande teman, vilket kan göra att små nyanser och detaljer i datamaterialet missas. Det finns också en risk att förenkla komplicerad information, vilket kan göra att viktig information går förlorad (Braun & Clarke 2006). En ytterligare begränsning är att det är forskaren som hittar på teman och kategorier. De teman som tas fram kan därför påverkas av forskarens egna fördomar, värderingar och perspektiv. Data kan tolkas på olika sätt vilket skulle kunna resultera i olika resultat och blir då bristande i reliabilitet då det kan leda till en snedvriden representation. I analysen av denna studie har jag försökt utföra det så transparent som möjligt.

Vid tematisk analys finns två synsätt, det induktiva och deduktiva. Om kodningen är inriktad på att besvara en specifik fråga används ett deduktivt synsätt. Vid induktiv metod blir istället forskningsfrågan förändringsbar under analysen (Braun & Clarke, 2006). Valet av ett deduktivt synsätt baseras på att knyta resultaten till den redan existerande teorin och frågeställningar. Detta hjälper mig att svara på hur distansarbetare upplever att utformningen av skriftlig feedback påverkar informationsupptagningen och på vilket sätt detta kan förstås utifrån det sociokulturella perspektivet.

Efter att all data hade samlats in, påbörjades analysen i denna studie enligt Braun och Clarks (2006) riktlinjer. För att skapa förståelse för enkätsvaren läste jag igenom dem flera gånger. Därefter använde jag Thornberg och Forslund Frykedal (2019) till hjälp för kodningen. De förklarar att kodning är en process för att få fram ett antal kategorier och det är substantiv

kodning som används i början, som innebär att upptäcka dessa koder i datan. Thornberg och Forslund Frykedal (2019) förklarar att öppen kodning är en del i den substantiva kodningen. Här gick jag noga igenom enkätsvaren, ställde öppna frågor till materialet och kodade de viktigaste inslagen. I detta steg gick jag igenom ord för ord och antecknade de ord och meningar som återspeglar det centrala i datamaterialet. Koderna grupperades sedan ihop till kategorier. I nästa steg, den selektiva kodbildningen, fokuserade jag på det mest relevanta och frekventa inom ramen för substantiv kodning. Thornberg och Forslund Frykedal (2019) förklarar att det som inte passar in i studiens syfte lämnas åt sidan vilket resulterar i ett antal substantiva koder. Slutligen genomförde jag teoretisk kodning för att undersöka hur de olika substantiva koderna relaterade till varandra. Under denna fas skapades kodfamiljer (Thornberg & Forslund Frykedal 2019). Här leddes jag tillbaka till Braun och Clarks (2006) resterande steg där en gransknings utfördes för att säkerställa att de kodfamiljer som jag identifierat stämmer med det totala materialet. Här tilldelades beskrivande namn vilket resulterade i identifieringen av fyra övergripande teman: *Kommunikationsupplevelser*, *Feedbackkultur*, *Kvalitativ Skriftlig feedback* och *Informationsupptagning*. Dessa teman representerar de centrala och sammanhängande mönstren som framkom genom analysen.

Sammanfattningsvis är tematisk analys en lämplig analysmetod när du noggrant och ordentligt undersöker kvalitativt material. Detta blev användbart för att förstå och kommunicera distansarbetares upplevelser. Det var en flexibel metod för att skapa meningsfulla teman som inte bara hjälper till att hitta mönster utan också att svara på forskningsfrågorna i denna studie.

5.5 Etiska överväganden

Ahrne och Svensson (2011) förklarar att kontakten med människor kommer oundvikligt när samhället ska studeras. De menar att detta ger fokus åt etiska frågor och det är av stor vikt att handla på ett moraliskt sätt vid utförandet. Från Vetenskapsrådet (2017) har jag tagit del av etiska riktlinjer som har väglett hela processen i denna studie för att säkerställa att det utförs ärligt och transparent. Vetenskapsrådet (2017) fastställer krav inom områdena *information*, *konfidentialitet*, *samtycke* och *nyttjande*.

Informationskravet innebär att tydligt informera deltagarna om att medverkan i studien är helt frivillig och att de när som helst kan avbryta sitt deltagande (Vetenskapsrådet 2017). De menar att deltagarna ska få ta del av relevant information för att fatta beslut om medverkande.

Detta krav har tillgodosetts genom ett skriftligt informationsbrev som har skickats ut via E-post bifogat i PDF format. Detta har skickats i mejlet tillsammans med länken till enkäten. Informationsbrevet har tydligt informerat deltagarna om syftet, frivillighet och rättighet att avbryta sitt deltagande (se bilaga 2). Detta har gjorts för att säkerställa att deltagarna har fått viktig information för beslutandet om medverkande. *Konfidentialitetskravet* innebär att personuppgifter ska hanteras på ett säkert sätt för att skydda deltagarnas integritet och förhindra obehörig åtkomst (Vetenskapsrådet 2017). För att säkerställa deltagarnas konfidentialitet i denna studie har en anonym enkäten utformats på ett sådant sätt att svaren inte går att koppla till en specifik person, för att säkerställa att namn eller andra personuppgifter inte framgår i studieresultatet. Insamlad data har lagrats på Sunet Survey för att skydda från obehörig åtkomst.

Samtyckeskravet innebär att ett skriftligt informerat samtycke från deltagarna måste hämtas innan de deltar i studien (Vetenskapsrådet 2017). För att ta detta krav i beaktning fick deltagarna ge sitt medgivande samtycke. Detta gjordes genom att de fick kryssa i en ruta längst upp i enkäten som bekräftade att de godkänner deltagande, samt att de hade läst och förstått den bifogade informationen. Att placera detta längst upp i enkäten garanterade att varje deltagare gav sitt informerade samtycke innan de deltog i studien (se bilaga 1).

Nyttjandekravet innebär att de insamlade uppgifterna endast får användas för den specifika studiens ändamål (Vetenskapsrådet 2017). Även detta tas i beaktning och data som samlas in kommer inte att användas för något annat ändamål än att kunna besvara forskningsfrågorna som denna studie syftar till att undersöka och svaren raderas efter publicering av studien.

Vetenskapsrådet (2017) belyser även ett antal allmänna regler som hänvisar till ärlighet och transparens i studien. De uppmanar att metoder och resultat ska redovisas tydligt och stöld av andra forskares resultat ska undvikas. De menar även att det är av vikt att ta hänsyn till miljöpåverkan och bedöma tidigare forskning på ett rättvist sätt. I denna studie har dessa överväganden gjorts då metoder och resultat tydligt har redovisats så att andra kan förstå och följa studien. Jag har lagt ner tid för att bedöma tidigare forskning på ett rättvist sätt. Dessutom har jag noggrant refererat till källor som används för att undvika stöld och plagiering av andras arbete. Med hänsyn till miljöpåverkan har enkäten distribuerats digitalt för att minska pappersanvändningen. Studien genomfördes även i enlighet med bestämmelserna i GDPR. För att säkerställa efterlevnad av dessa regler när det gäller hanteringen av personuppgifter, använde jag Södertörns högskolas GDPR-manual som

vägledning. Genom att följa denna manual kunde jag strukturera informationsbrevet och enkäten på ett korrekt sätt och informera deltagarna om den nödvändiga informationen i enlighet med GDPR. Som en del av processen användes Sunet Survey som det valda verktyget för enkätundersökningen, med tanke på att högskolan har ett avtal med den tjänsten.

Sammanfattningsvis har denna studie noga övervägt etiska riktlinjer utifrån de allmänna regler som Vetenskapsrådet (2017) belyser. Jag har även strävat efter att följa GDPR och de fyra centrala kraven: *Informationskravet*, *Konfidentialitetskravet*, *Samtyckeskravet* och *Nyttjandekravet* för att säkerställa ansvarsfullt och pålitligt genomförande av studien.

5.6 Reliabilitet och validitet

I utförandet av denna studie har jag strävat efter att säkerställa såväl reliabilitet som validitet, två viktiga aspekter som påverkar undersökningens trovärdighet och kvalitet (Bryman, 2018). Extern reliabilitet handlar enligt Bryman (2018) om att undersökningen ska kunna upprepas och replikeras. Intern reliabilitet handlar istället om att det finns en överrensstämmelse hos forskarna hur materialet ska ses och tolkas. Validitet är central för att bedöma forskningens kvalitet och innebär att undersökningen mäter det avsedda fenomenet på ett tillförlitligt sätt (Thornberg & Fejes, 2019). Enligt Bryman (2018) säkerställer en intern validitet en överrensstämmelse mellan begrepp och observationer medan den externa validiteten handlar om hur väl studien kan generaliseras till andra sociala miljöer. Inom den kvalitativa forskningen är det däremot utmanande att säkerställa reliabilitet och validitet. Detta är exempelvis för att det är svårt att bibehålla konstanta förhållanden i den sociala miljön, dessutom är generalisering en utmaning vid begränsade urval (Bryman 2018). Thornberg och Fejes (2019) bekräftar detta då stickprovet måste vara representativt för att uppnå generaliserbarhet och vid kvalitativ forskning är tillgången till informanter en utmaning. För att säkerställa kvaliteten i utförandet av denna studie, använde jag mig istället av kriterier för tillförlitlighet som Bryman (2018) förklarar delas in i fyra delkriterier:

1. Trovärdighet, kan jämföras med intern validitet och handlar om att undersökningen faktiskt undersöker det den avser att undersöka. Om det finns olika beskrivningar av sociala verkligheter är det trovärdigheten som avgör vilken beskrivning som accepteras.

2. Överförbarhet, kan jämföras med extern validitet och är viktig då en begränsad grupp individer med liknande egenskaper deltar. Här handlar det om hur studien kan användas utanför den specifika situationen vilket uppnås genom att skapa detaljerade och omfattande beskrivningar. Denna information hjälper andra att bedöma om resultaten är användbara och överförbara till en annan miljö eller situation.
3. Pålitlighet, kan jämföras med reliabilitet som innebär att säkerställa en fullständig och tillgänglig redogörelse av hela forskningsprocessen för att andra kan bedöma hur väl forskningen har genomförts.
4. Möjlighet att styrka och konfirmera, kan jämföras med objektivitet. Här är det viktigt att säkerställa att forskaren har agerat i god tro utan att personliga värdering eller teoretiska inriktningar har påverkat undersökningens utförande.

Till sist förmedlar även Bryman (2018) vikten av äkthet genom att fånga de verkliga åsikter och uppfattningar som deltagarna har. Detta har tagits i beaktning i utförandet av denna studie vilket uppnås enligt Bryman (2018) genom olika former av autenticitet. Ontologisk autenticitet hjälper deltagarna förstå sina sociala situationer. Genom pedagogisk autenticitet blir det lättare för deltagarna att förstå hur andra i deras omgivning ser på olika situationer. Bryman (2018) beskriver vidare om katalytisk autenticitet som ger deltagarna möjlighet att påverka och förbättra sin situation och taktisk autenticitet innebär att forskningen tillhandahåller verktyg och kunskap för deltagarna att hantera eller förbättra sin situation.

Sammanfattningsvis för att säkerställa studiens kvalitet användes kriterier för tillförlitlighet, indelade i trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och möjlighet att styrka och konfirmera. Trovärdighet handlar om att undersökningen faktiskt utforskar det den avser. Överförbarhet betonar användbarheten av studien utanför dess specifika kontext genom detaljerade beskrivningar. Pålitlighet involverar en fullständig redogörelse för forskningsprocessen för extern bedömning, medan möjligheten att styrka och konfirmera fokuserar på att säkerställa ett opartiskt resultat. Äkthet har integrerats i studien genom ontologisk, pedagogisk, katalytisk och taktisk autenticitet. Detta innebär att fånga deltagarnas verkliga åsikter och uppfattningar, hjälpa dem förstå sina sociala situationer, ge dem möjlighet att påverka och förbättra sin situation samt tillhandahålla verktyg och kunskap för att hantera eller förbättra sin situation.

6. Resultat och analys

I denna del presenteras resultat av studien genom fyra huvudteman som framkommit genom kodning av deltagarnas svar i enkätundersökningen. Då enkäten var anonym är svaren refererade till ”deltagare 1”, ”deltagare 2” osv. Genom att inkludera citat som speglar de upplevelser inom gruppen kan en mer komplett bild av resultaten att ges. Citaten valdes för att exemplifiera mönster i enkätsvaren, där vissa citat var särskilt kraftfulla som kunde förstärka presentationen av deras gemensamma upplevelser. Resultatet kommer presenteras genom fyra teman: *Kommunikationsupplevelser*, *Feedbackkultur*, *Kvalitativ skriftlig feedback* och *Informationsupptagning*. Med analys av resultatet utifrån sociokulturella perspektivet som fokuserar på hur individens utveckling och beteende formas av sociala interaktioner kan en djupare insikt fångas av deltagarnas upplevelser. Till sist presenteras en resultatsammanfattning och de två första frågeställningar kommer besvaras här.

6.1 Kommunikationsupplevelser

Det första temat som kommer presenteras kallas för *kommunikationsupplevelser*. Här kommer distansarbetarnas tankar och upplevelser av kommunikationen inom arbetsgrupp mellan chefer och kollegor att förklaras. Dessutom kommer deltagarnas positiva och negativa upplevelser av kommunikationssätt att beskrivas. Arbetsituationen i studien innefattade en variation av distansarbetare med omfattning på 100% och hybridarbetare som jobbar enstaka dagar på kontoret. Resultatet av deltagarnas upplevelser av kommunikationen inom arbetsgruppen mellan kollegor och chefer visar överlag positiva erfarenheter.

Kommunikationen beskrevs som mycket bra och att det sker frekvent under arbetet.

Distansarbetarnas positiva kommunikationserfarenheter tyder på att deras interaktioner inom arbetsgruppen främjar socialt samspel och enligt det sociokulturella perspektivet leder detta till lärande (Säljö 2005). När distansarbetarna kommunicerar regelbundet skapar de förståelse och kunskap tillsammans.

Vi kommunicerar mycket och det är en viktig del i vårt arbete. Vi behöver kommunicera dagligen med en eller flera kollegor inom arbetsgruppen.- Deltagare 8.

Med hjälp av olika kommunikationskanaler och kommunikationsverktyg möjliggörs flexibel kommunikation. Kommunikationen skedde främst genom digitala plattformar och verktyg som e-post, SMS, Outlook och olika forum såsom Slack, Teams, Skype och Zoom.

Användningen av digitala plattformar och verktyg kan ses som medierande artefakter enligt det sociokulturella perspektivet (Säljö 2005). Dessa verktyg fungerar som en bro mellan distansarbetarna för att kommunikationen ska kunna genomföras. Dock rapporterades att det fanns en fördröjning i kommunikationen när arbete sker vid olika tider. Distansarbetare kan vara utspridda över geografiska områden och arbeta i olika tidszoner och detta påverkar då det sociala samspelet.

Vi jobbar olika tider så kommunikationen blir fördröjd. Ett svar kan komma dagen efter på ett meddelande eller Mail. - Deltagare 1.

Dessutom, då kommunikationen kan upplevas positiv för den svarande deltagaren tas även en viktig aspekt upp. Då det blir svårt att tydligt följa andras erfarenheter upplevs det vara svårt att veta om andra i arbetsgruppen delar samma upplevelser.

Den är god mellan mig och mina kollegor/chefer. Det är inte alltid lätt att veta hur det är mellan andra, förstås, när det är distansarbete. – Deltagare 5.

Sammanfattningsvis upplever deltagarna en övervägande positiv kommunikationsupplevelse vid distansarbete som främjar förståelse och kunskapsdelning bland distansarbetarna. Den breda användningen av olika kommunikationsverktyg tyder på en flexibilitet i arbetssättet. Digitala plattformar fungerar som medierande artefakter, men utmaningar som fördröjd kommunikation påverkar det sociala samspelet. Svårigheten att tydligt följa andras erfarenheter betonar ett behov av att främja öppenhet och delning inom arbetsgruppen, särskilt i en distansarbetsmiljö.

6.2 Feedbackkultur

Det andra temat som kommer presenteras kallas för *Feedbackkultur*. Detta tema syftar till att presentera deltagarnas upplevelser kring hur väl organisationen eller arbetsgruppen hanterar feedback och hur ofta detta ges. Detta för att se deras positiva eller negativa inställningar till feedback. Resultatet visar en stor variation i frekvenser och former. Vissa deltagare upplever att skriftlig feedback ges regelbundet i arbetet på en daglig nivå. För andra kan detta ske någon gång i veckan eller någon gång i månaden. Feedbacken ges då inte strukturerat utan dessa deltagare upplever då att de själva måste fråga om den. När deltagarna diskuterar

frekvensen och formerna av feedback inom distansarbetet blir det tydligt att detta är en form av social interaktion. En anledning som tas upp till varför feedback tas emot sällan är på grund av hög arbetsbelastning och stress. Att få eller ge feedback blir en social handling, där kunskap och förståelse konstrueras genom samspel som ligger till grund för lärande enligt teorin (Säljö 2005).

Feedback tas emot ibland, men antagligen är vi alldeles för dåliga på det! Anledningen till detta skulle jag säga är främst tidsbrist! Finns mycket information som tyvärr går förlorad pga "stressen". - Deltagare 9.

Feedbacken ges både strukturerat och spontant. Den strukturerade feedbacken kan ges vid utvecklingssamtal/medarbetarsamtal medan den spontana feedbacken sker mer regelbundet och blir som en bekräftelse på arbetet. Feedback är en form av social interaktion där kunskap och förståelse konstrueras. Genom dessa samtal skapas en miljö som representerar den proximala utvecklingszonen för distansarbetare. Det är i denna zon enligt Jakobsson (2012) som individen får hjälp att utvecklas och förstå sitt arbete på en djupare nivå, här med stöd från mer erfarna kollegor eller chefer. Feedback blir ett verktyg för att främja lärande inom distansarbetsmiljön. Vissa upplever att de bara får negativ skriftlig feedback, endast när de gjort något fel. Andra upplever istället att de endast erhåller positiv skriftlig feedback i kort form eller strukturerad enligt en mall. Den skildring i upplevelse från de olika deltagarna kan bero på en företagskulturell påverkan. Det kan vara en indikation på att hur feedback uttrycks och hanteras inom organisationen är en del av företagets kultur. Kulturella produkter är något som sociokulturella perspektivet tar hänsyn till i vad som formar lärande och förståelse (Säljö 2005).

Feedback får man oftast skriftligt via Mail eller chatt. Positiv feedback är oftast kort formulerad med ett tack el bra jobbat! Feedback som avser att man ska komplettera el leverera på annat/nytt sätt så blir kommunikationen längre och mer beskrivande.
- Deltagare 8.

En genomgående upplevelse bland deltagarna är att positiv feedback först ska ges för att sedan gå över till det negativa. Det finns både positiva och negativa inställningar mot skriftlig feedback. Detta kan också vara ett resultat av de kulturella mönster som skapas inom organisationen och hur utformningen av feedback brukar se ut inom företaget. Det upplevs vara svårt att försvara sig eller ge en förklaring på varför arbetet har valts att utföras på ett

visst sätt. Det kan uppkomma frågetecken vid skriftlig feedback då den kan vara svår att tolka, detta tar i sin tur längre tid att lösa. Ytterligare en negativ inställning som delas bland deltagarna är att feedbacken blir opersonlig och svår att ta till sig, detta i och med att distansarbetet inte bara skapar avstånd fysiskt utan också emotionellt. Kommunikation och gemensam förståelse kan resultera i utveckling hos medarbetare och vid distansarbete skapas ett virtuellt hinder för denna interaktion, vilket kan göra tolkningen av skriftlig feedback mer komplex och tidskrävande.

Olika sätt att kommunicera innehåller olika mycket information. Om vi sätter muntlig, IRL, face-to-face kommunikation som "baseline" = 100% så är min uppfattning att videomöten är ca 80% (dvs en del information går förlorad), chat är ca 50% och e-post 30%. Feedback ges bäst i dialog, för att säkerställa att det landar bra. Det lämpar sig därför dåligt för att leverera enbart i skrift. – Deltagare 7.

När en person tar emot skriftlig feedback på sitt arbete, kan det relateras till appropriering där informationen går att reflektera över och det går att förstå den på ett personligt sätt för att sedan använda den för att förbättra sitt arbete eller sina färdigheter (Jakobsson, 2012).

Deltagarna delar även positiva inställningar till skriftliga feedbacken som säger att det ger en möjlighet att läsa om igen och titta tillbaka på för att bli påmind. Detta gör även att mottagaren får tid att analysera informationen. Skriftlig feedback erbjuder en dokumenterad form av kommunikation som möjliggör återkommande granskning och reflektion. Detta blir som en form av extern hjälp, eller "scaffolding" enligt Vygotskijs begrepp, där det skrivna materialet fungerar som ett stöd för individens lärande och minnesprocesser (Säljö 2005). Individer kan på egen hand reflektera över feedbacken som tillslut övergår till kunskap. Ytterligare är det effektivt om feedbacken behöver nå ut till fler mottagare samtidigt.

Positivt är att det är effektivt. Man kan spara ner informationen för att kolla tillbaka på det. Har man jobbigt att ta emot feedback speciellt negativ kanske det blir skönare att få läsa i lugn och ro själv för att undvika en jobbig stämning. Negativt är att det lätt kan tolkas fel. Att det kan bli tidsfördröjning om man jobbar olika tider och kanske har en följdfråga så blir det en lång process.- Deltagare 1.

Sammanfattningsvis beskrivs en varierande upplevelse bland deltagarna angående hur organisationen eller arbetsgruppen hanterar feedback. Frekvensen av feedback varierar betydligt, då vissa regelbundet tar emot skriftlig feedback på daglig basis medan andra endast

får sporadisk återkoppling. Ibland enbart när de själva efterfrågar den. Tidsbrist med stress och hög arbetsbelastning leder till förlorad information och bristande feedback. Deltagarna upplever en snedvridenhet där negativ inställning till skriftlig feedback dominerar vilket inkluderar svårigheter att försvara sig, tolkningsproblem, och opersonlighet. Positiva inställningar framhävs också, såsom möjligheten att återkomma till och analysera skriftlig feedback, samt effektiviteten i att nå ut till flera mottagare.

6.3 Kvalitativ skriftlig feedback

Det tredje temat som framställts har jag valt att kalla för *Kvalitativ skriftlig feedback*. Här kommer deltagarnas upplevelser kring vikten av utformningen av skriftlig feedback att presenteras. Alltså hur skriftlig feedback kan ges med kvalitet, vad feedback ska ges på och vid vilka tillfällen. Först och främst upplever deltagarna att det ligger stor vikt i av vem feedbacken kommer ifrån och vad intentionen är vid givandet. Avsändaren ska ha insyn och förståelse i mottagarens arbete. Deltagarna belyser även ärlighet och att meningen grundar sig i ett framåtblickande och fokuserar på att utveckla något. Avsändaren ska komma med en förståelse för varför mottagaren gjorde som hen gjorde, att vi alla är människor och alla kan göra fel. Samt är vi alla olika med olika behov vid bemötande och det är viktigt att avsändaren känner av och tar del av detta. Deltagarnas betoning på att avsändaren bör ha insyn och förståelse i mottagarens arbete speglar de kulturella faktorer som omger distansarbetsmiljön. Kulturell medvetenhet underlättar ömsesidig förståelse och skapar en mer effektiv feedbackprocess. Inom det sociokulturella perspektivet på lärande och interaktion är kulturell medvetenhet och förståelse grundläggande för att skapa meningsfulla och effektiva kommunikationsprocesser (Säljö 2005). Deltagarnas önskan att avsändaren visar förståelse för varför mottagaren agerade på ett visst sätt, samt acceptansen av att alla kan göra fel, relaterar till den sociokulturella idén om att förstå individers unika bakgrunder och erfarenheter (Säljö 2005).

För att ge bra feedback måste du vara insatt i det ämne, eller i den person, feedbacken berör. Du måste känna till styrkor och svagheter hos personen, du måste vara medveten om vilka krav/förväntningar som ställts på personen samt vilka förutsättningar som funnits för att uppfylla dessa och du måste ha en förståelse för personens målsättningar. Om du som chef har bra koll på dessa borde du kunna formulera feedback som är verklighetsförankrad, rättvis, konkret, empatisk och användbar för fortsatt utveckling.

- Deltagare 5.

En annan aspekt är själva utformningen av den skriftliga feedbacken. Det är av stor vikt att ge konstruktiv feedback. När feedback ges konstruktivt är informationen tydlig och beskrivande enligt deltagarna. Den betonade vikten av konstruktiv feedback och dess utformning relaterar till sociokulturella perspektiv genom att belysa hur social interaktion, gemensamt engagemang och stöttande bidrar till lärande och utveckling (Säljö 2005). Det ska ges med regelbundenhet på ett utvecklande sätt och undvika förkortningar. Vid skriftlig feedback förloras tonläge och ansiktsuttryck, vilket kan göra det svårt att tolka stämningen. Emojis kan här bli ett hjälpmedel för att framhäva sinnesstämningen. Inledningen av feedbacken spelar en nyckelroll för att sätta tonen. Att börja med en fråga om mottagarens välbefinnande för att sedan påpeka positiva aspekter av deras prestationer för att skapa en positiv stämning. Det ger också en möjlighet att bygga upp mottagarens självförtroende innan förbättringsområden diskuteras. Till exempel kan positiva aspekter framhållas genom att säga "Hej! Jag hoppas att du mår bra. Jag vill först och främst tacka dig för det fantastiska arbete du har utfört i den här situationen". När det kommer till konkreta förbättringsförslag är det viktigt att ge exempel och använda en vänlig ton samt visa förståelse för situationen som blev.

Det krävs att det skrivs på ett givmilt sätt och att man kanske lägger till en viss förståelse. Exempelvis "det har hänt mig flera gånger också"- Deltagare 2.

De viktigaste delarna får gärna sammanfattas i punktform för att bidra till ökad tydlighet och engagemang. Att till sist avsluta på ett positivt sätt kan göras genom att önska mottagaren en fortsatt trevlig dag. Att följa detta ökar upplevelsen av en personlig kontakt. Något som även ökar detta är när personliga erfarenheter inkluderas i feedbacken för att skapa en personlig relation. För att igen koppla till vikten av avsändaren, framgår det att om mottagaren känner avsändaren väl och har lärt sig hur hen uttrycker sig och vad hen menar är det lättare att förbise negativ ton och språk. Att känna avsändaren väl och förstå deras kommunikationsstil är en sociokulturell aspekt där ömsesidig förståelse främjas, vilket underlättar för mottagaren att bemöta negativ ton och språk. Inom distansarbete där kommunikation ofta sker genom digitala medier, blir förståelsen för avsändarens kommunikationsstil ännu mer avgörande. Sociokulturell teori pekar på hur kulturella normer och sociala interaktioner formar våra sätt att kommunicera (Säljö 2005). Feedbacken måste byggas på en relevans. Deltagarna upplever att mycket information tas emot vilket gör att information filtreras bort. Feedback ska inte skrivas i känslomässigt påverkat tillstånd. Det är bäst att analysera texten innan den skickas för att undvika negativa resultat.

Det skulle möjligtvis vara om man märker på tonen och språket att personen skriver i affekt. Tycker generellt att det är bra att visa känslor, men viktigt att analysera sin text innan man skickar iväg den. Jag har själv råkat göra det misstaget ett antal gånger, dvs att kommunicera medan känslorna svallar och det brukar sällan bli ett bra resultat av det :)
– Deltagare 10.

Sammanfattningsvis kräver kvalitativ feedback avsändarens insikt och ärlighet, samt en förståelse för mottagarens arbete. Konstruktiv utformning är viktig med tydlighet, regelbundenhet och positiv ton. I skriftlig feedback är konkreta exempel betydelsefulla. Det rekommenderas att anpassa feedbacken efter mottagarens behov och att inkludera personliga erfarenheter för att stärka relationen.

6.4 Informationsupptagning

Det sista temat som kommer presenteras kallas för *Informationsupptagning*. Detta tema fokuserar på att belysa deltagarnas upplevelser kring hur skriftlig feedback påverkar informationsupptagningen och vilka aspekter som har en viktig roll i att vara mottaglig för informationen som ges. Det framkommer tydligt att tonen och formuleringen i feedbacken spelar en avgörande roll för informationsupptagningen. En negativ eller bristfällig ton kan leda till att mottagaren hamnar i försvarsläge, vilket hindrar denne från att göra sitt bästa. Kortfattad och hård feedback ger intrycket av att mottagaren tas för given och minskar motivationen att förbättra sig. Tonen och formuleringen i feedbacken kan alltså underlätta eller hindra lärandeprocessen vid ett sådant socialt samspel. Inom det sociokulturella perspektivet blir detta en central roll i det sociala samspel som formar individernas förståelse och kunskap (Säljö 2005). Deltagarnas betoning på hur avsändaren kommunicerar, inklusive tonen och formuleringen, belyser medvetenheten om att lärandet influeras av sociala och kulturella sammanhang (Säljö 2005). Att skapa en positiv och stödjande atmosfär stöder den sociokulturella idén om att lärande trivs inom ett gynnsamt socialt sammanhang (Säljö 2005).

Tonen avgör ganska mycket skulle jag säga. Får jag ett Mail där formuleringen som jag upplever är kort och hård då sätter jag mig i försvarsställning och blir ifrågasättande och gör inte mitt yttersta. Känns som att jag tas för given och kan sättas på, att jag inte tas med respekt.- Deltagare 8.

En positiv grundton underlättar informationsupptagningen och gör mottagaren mer mottaglig för informationen som ges. Det betonas att feedbacken bör signalera att avsändaren vill hjälpa till, och att avsändaren tydligt förklarar varför feedbacken ges. Om det inte förklaras varför det är viktigt eller förslag på hur det kan förbättras kan det göra att mottagaren lättare ignorerar feedbacken. Samtidigt påpekas att bristfällig språklig utformning kan försvåra för mottagaren att fokusera på rätt saker och leda till missförstånd. Om feedbacken är tillräckligt relevant och viktig är det också väsentligt att lägga ner tid på den och inte slänga ut det hur som helst. Feedback som är hastigt skrivet ger känslan att det inte är viktigt att ta till sig informationen. Sociokulturell teori tar hänsyn till språk och kommunikation som ett verktyg för lärande (Säljö 2005). Bristfällig utformning kan skapa missförstånd och hindra informationsupptagningen. Inom det sociokulturella perspektivet är kommunikationen länken mellan individ och omgivning (Säljö 2005). Tydligt språk underlättar denna koppling precis som vid mediering där människor samspelar med hjälp av kulturella redskap och språket blir en artefakt för att utveckla kunskaper (Säljö 2005).

Det har varit särskilt givande när avsändaren först förklarar varför hen skickar feedback.
Typ Det du gjorde förenklade mitt arbete väldigt mycket Eller tack vare dit agerande har vi nu lyckats- Deltagare 4

Vid distansarbete framhålls vikten av tydlig feedback, eftersom snabba avstämningar med kollegor är svårare att genomföra. Inom ett arbetslag är det viktigt med respekt, alla kan göra misstag. Fel bör betraktas som en del av det gemensamma ansvaret. En arbetsgrupp betraktas som en gemenskap där medlemmarna delar kunskap och ansvar. Förståelse för att misstag kan inträffa visar på att en miljö där lärande och förbättring kan ske kollektivt som den sociokulturella teorin pekar på och att lärande sker i samspel med andra (Säljö 2005). Aggressiv feedback under dessa omständigheter stärker inte incitamentet att vilja förbättra sig utan bidrar istället till att söka sig till en annan arbetsplats. Deltagarna har gett exempel som visar hur ett ifrågasättande utan förklaring eller förslag på förbättringar kan leda till irritation och motstånd.

Det var en gång när jag kände mig direkt ifrågasatt. Jag fick ett sms från min chef som sa att jag alltid brukar ha koll på allt och frågade hur jag tänkte när jag utförde uppgiften. Vilket enligt henne vart fel. Det som va så svårt att ta till sig här är när man direkt måste försvara sig för att sen få informationen hur jag istället skulle ha gjort. Kände irritation i meddelandet, det va väldigt kort med bara fokus på detta. - Deltagare 1.

Sammanfattningsvis belyser detta tema deltagarnas erfarenheter av hur skriftlig feedback påverkar mottagandet av information. Tonen och formuleringen i feedbacken framstår som avgörande faktorer för informationsupptagningen. En negativ eller bristfällig ton kan sätta mottagaren i försvarsläge och minska motivationen att förbättra sig. Aggressiv feedback försvårar förbättring och kan leda till motstånd. Positiv grundton och engagerad tonalitet understryks istället, vilket underlättar informationsupptagningen och gör mottagaren mer mottaglig. Feedback bör vara tydlig i avsändarens vilja att hjälpa och klargöra syftet bakom den. Språkliga brister kan försvåra och leda till missförstånd. Vid distansarbete är det av särskild vikt att lägga ner tid på utformningen av skriftlig feedback, då snabba avstämningar med kollegor är svårt. Respekt för att misstag kan göras betonas. Ett direkt ifrågasättande utan förslag på förbättringar, tillsammans med en tråkig ton, kan skapa irritation och detta upplevs försvåra informationsupptagningen hos deltagarna.

6.5 Resultatsammanfattning

Studien ger insikter om distansarbetares erfarenheter av kommunikation, feedback och informationshantering. Kommunikationen inom arbetsgrupperna upplevs övervägande positiv och relaterar till att den sociala interaktionen är en grundsten för lärande enligt den sociokulturella teorin (Säljö 2005). Kommunikationen möjliggörs av digitala verktyg som kan ses som medierande artefakter vilket främjar flexibilitet och frekvent interaktion (Säljö 2005). Deltagarnas positiva upplevelser av kommunikation och användningen av digitala plattformar som medierande artefakter indikerar hur samspel och gemensamt engagemang främjar förståelse och kunskapsdelning inom arbetsgruppen. Utmaningar, som fördröjd kommunikation på grund av olika arbetstider påverkar dock det sociala samspelet. Feedbackkulturen visade på variation där vissa regelbundet fick feedback medan andra sporadiskt eller på begäran. För att svara på den första frågeställningen, trots utmaningar som fördröjd kommunikation vid olika arbetstider beskrivs kommunikationen överlag som flexibel och positiv. Digitala verktyg som e-post, SMS, Outlook, Slack, Teams, Skype och Zoom möjliggör feedbackmottagande från olika platser och tider. Betydelsen av kvalitativ skriftlig feedback betonades. Avsändaren bör ha insikt om mottagarens arbete för meningsfull feedback. Konstruktiv feedback, tydlighet och en positiv ton ansågs vara viktigt. Utformningen, inklusive användning av konkreta exempel och delning av personliga erfarenheter, stärker den personliga kontakten mellan avsändare och mottagare.

Temat om informationsupptagning betonade att tonen i skriftlig feedback påverkar hur informationen tas emot. En negativ ton riskerar att skapa försvarsläge och minska motivationen att förbättra sig, medan en positiv grundton underlättar informationsupptagningen och gör mottagaren mer mottaglig. En positiv grundton och förklaring av syftet bakom feedbacken skapar en gynnsam atmosfär för lärande. Samtidigt betonas behovet av att undvika bristfällig språklig utformning, vilket är centralt inom det sociokulturella perspektivet där kommunikation är nyckeln till gemensamt lärande. För att besvara den andra frågeställningen betonas att skriftlig feedbacks utformning har avgörande påverkan. En positiv och konstruktiv ton underlättar informationsupptagningen och ökar mottagarens mottaglighet, medan en negativ ton kan leda till försvarsläge och minska motivationen att förbättra sig. Sammanfattningsvis ger studien en insikt i hur sociokulturella principer påverkar kommunikation, feedback och lärande inom en distansarbetsmiljö. Betoningen på social interaktion, gemensamt engagemang och kollektiv inläring är centrala inslag som påverkar hur deltagarna upplever och reagerar på olika aspekter av distansarbetet.

7. Diskussion och slutsatser

I denna del kommer studiens resultat att diskuteras i förhållande till den tidigare forskningen och de valda teoretiska utgångspunkter som presenterats. Resultatdiskussionen är uppdelad i studiens tre frågeställningar. En avslutande reflektion med sammanfattande slutsatser kommer även att presenteras. Till sist kommer en reflektion över studiens begränsningar samt förslag på vidare forskning redogöras.

7.1 Resultatdiskussion

Här kommer studiens tre frågeställningar att besvaras och diskuteras: *Hur upplever distansarbetare skriftlig feedback och kommunikationen inom organisationen?*, *Hur upplever distansarbetare att utformningen av den skriftliga feedbacken påverkar deras mottagande av informationen?* och *På vilket sätt kan deras upplevelse förstås utifrån det sociokulturella perspektivet?*

7.1.1 Hur upplever distansarbetare skriftlig feedback och kommunikationen inom organisationen?

Deltagarnas upplevelser av kommunikation inom arbetsgruppen pekar på flexibilitet och effektivitet som möjliggörs genom olika digitala plattformar och verktyg. Trots en övervägande positiv syn lyfts utmaningen med fördröjd kommunikation, särskilt när distansarbetare har olika arbetstider. Detta resultat är i linje med Håkansta och Bergmans (2018) observationer om att digitala arbetsverktyg kan underlätta distansarbetet genom att möjliggöra kommunikation och samarbete. Resultatet visar här dock att det kan också skapa utmaningar när arbete sker vid fysiskt avstånd och olika tider. Viktigt är dock att betona att upplevelserna inte kan svara för hela arbetsgruppens upplevelser utan det är deras individuella upplevelser med övriga i arbetsgruppen, vilket kan vara relaterat till distansarbetsmiljöns brist på fysisk närvaro och spontan interaktion med kollegor. Upplevelsen av kommunikationen är en viktig aspekt som visar att trots en fysisk distans mellan medarbetarna i arbetsgruppen upplevs den god och som en viktig del i arbetet. Detta resonemang kan kopplas till George och Jones (2012) som betonar kommunikationens centrala roll i organisationer och vikten av effektiv kommunikation för att uppnå individuella och organisatoriska mål. Detta stöds även av Loyless (2023), som också understryker vikten av att anpassa kommunikationen till virtuella arbetsmiljöer. Deltagarnas svårigheter att försvara sig eller förklara sina arbetsmetoder samt den upplevda svårigheten att tolka skriftlig feedback är en negativ

upplevelse som distansarbetarna visar. Enligt Chong (2017) är utformningen av skriftlig feedback avgörande för hur den uppfattas av mottagaren. Svårigheten att försvara sig kan relatera till en bristande dialog i skriftlig feedback. Detta stärks av resultatet som visar att feedback ges bäst i dialog.

Resultaten visar en variation i frekvens och form av feedback inom organisationen. Vissa deltagare upplever regelbunden skriftlig feedback, medan andra får det mer sporadiskt eller behöver själva efterfråga det. Att sällan ta emot feedback kan kopplas till Abi-Esber, Abel, Schroeder och Gino (2022) som belyser siffror på att endast 2,6% ger feedback för rädslan av dess negativa konsekvenser, som grundar sig i oron att skada relationer eller orsaka obehag för avsändaren och mottagaren. Tidsbrist och hög arbetsbelastning framstår däremot istället i resultatet i denna studie som eventuella orsaker till saknad av regelbunden feedbackkultur. Något som kan tänkas bidra till hög arbetsbelastning hos distansarbetare är Vuori et al.'s (2018) begrepp "Always on-mode," där distansarbetare konstant är tillgängliga och anslutna till arbetsuppgifter, vilket kan leda till ineffektivitet och en negativ arbetsmiljö. När människor är stressade och djupt fokuserade på en specifik uppgift kan det kopplas till uppmärksamhetsblindhet som Kahneman (2012) lyfter. Det kan leda till att de blir mindre mottagliga för det som händer omkring dem, inklusive feedback som ges. Detta kan leda till att de missar viktig information precis som deltagarna delar.

Chong (2017) identifierar olika typer av skriftlig feedback och betonar vikten av utformningen för att undvika missförstånd. Beröm, råd, uppmaning, kritik, öppna frågor, slutna frågor och användning av felkoder/direkt korrigerings är olika typer av skriftlig feedback. Detta stärks med resultatet i studien att feedbacken som ges både kan vara beröm, råd, uppmaning, kritik men även frågor som exempelvis ifrågasättande av hur de tänkte vid utförande. Resultatet indikerar att återkoppling kan vara både strukturerad, till exempel genom medarbetarenkäter, utvecklingssamtal och spontan, till exempel spontan beröm från chefer eller kollegor. Detta stöder Melén Fäldt's (2016) beskrivning av olika typer av återkopplingsprocesser där deltagarna generellt upplever både systematisk återkoppling samt spontan återkoppling.

7.1.2 Hur upplever distansarbetare att utformningen av den skriftliga feedbacken påverkar deras mottagande av informationen?

Resultatet i studien belyser flera viktiga aspekter av utformningen av skriftlig feedback i en distansarbetsituation och dess påverkan på mottagandet av informationen. Deltagarnas upplevelser ger insikter som kan tänkas vara värdefulla för att förstå och förbättra kommunikationen och feedbackprocessen i digitala arbetsmiljöer. Distansarbetets påverkan på kommunikationen framhävs, där den ökade känslan av avstånd, både fysiskt och emotionellt, skapar utmaningar. Detta stöds av tidigare forskning som betonar behovet av tydlig och överkommunicerad skriftlig kommunikation i virtuella arbetsmiljöer (Loyless 2023). En central aspekt är feedbackens syfte enligt *Abi-Esber et al. (2022)*, som betonar att den bör hjälpa mottagaren förbättra beteende eller resultat. Deltagarna i studien uttrycker önskan om framåtblickande intentioner i feedbacken, där syftet inte bara är att rapportera det förflutna utan även att skapa en framtid med utveckling och förbättring.

Vikten av att avsändaren visar förståelse för mottagarens arbete och människors gemensamma möjlighet att göra misstag betonas. Här kan det även bli viktigt att framhäva människors oförmåga att vara medvetna om sina egna begränsningar och felaktiga bedömningar som *Kahneman (2012)* tar upp, då detta kan påverka hur mottagare tolkar och hanterar feedback. Precis som deltagarna påpekar att avsändarens förståelse är viktig, kan *Kahneman (2012)* också tillägga att det är betydande att mottagaren reflekterar och lär för att se feedback som en möjlighet till lärande och förbättring. Däremot om mottagaren känner avsändaren väl och har lärt sig tolka dennes uttryckssätt, blir det lättare att förbise negativ ton och språk. Det understryker behovet av att bygga och upprätthålla starka relationer i distansarbetsmiljön. Detta är ytterligare ett argument som kopplas till *Loyless (2023)* att de traditionella kommunikationsmetoder bör kompletteras för att anpassa kommunikationen i distansarbetsmiljön.

Deltagarna värdesätter tydlighet och anpassning i skriftlig feedback. Att anpassa feedbacken till olika behov och visa insikt om mottagarens arbete framstår som avgörande. Individuella skillnader, inklusive självförtroende och tolkningsprocesser, spelar en viktig roll i hur feedbacken uppfattas (*Ilgen, Fisher & Taylor 1979*). Effektiv feedback presenteras på ett utvecklande sätt, undviker förkortningar och ges regelbundet för att maximera förståelsen och nyttan för mottagarna. Dessutom betonas resultaten vikten av konstruktiv och positiv formulering, vilket överensstämmer med forskning om feedbackens inverkan på inlärning och

förbättring (Wang & Zhang 2021). Muntlig kommunikation anses vara mer informativ än skriftlig, vilket kan relateras till bristen på icke-verbal information vid skriftlig feedback i distansarbete. Utmaningen ligger i att överföra tonläge och ansiktsuttryck, vilket är avgörande för att förstå stämningen och betydelsen bakom orden (George & Jones 2012). Varför detta är viktigt är för att vi människor lägger stort fokus på hur ett meddelande levereras (George & Jones 2012). Resultaten framhäver även att ton och formulering i skriftlig feedback påverkar hur informationen tas emot. En positiv tonalitet underlättar mottagandet, medan en negativ ton kan leda till försvarsläge och minskad motivation. Specifik och lättförståelig presentation är central för att påverka mottagarens uppfattning och vilja att ta emot informationen. För att ytterligare förstå mottagarens reaktion på feedback, kan Kahnemans (2012) begrepp om System 1 och System 2-tänkande ge ytterligare inblickar. Positiv och konstruktiv feedback kan engagera snabba och intuitiva tankeprocesser (System 1), medan negativ eller bristfällig feedback kan trigga mer analytiskt tänkande (System 2), vilket kan leda till motstånd om feedbacken inte är tydligt formulerad.

7.1.3 På vilket sätt kan deras upplevelse förstås utifrån det sociokulturella perspektivet?

I enlighet med det sociokulturella perspektivet och Lev Vygotskys koncept om den proximala utvecklingszonen, kan resultaten av denna studie om distansarbete tänkas ge en förståelse för hur kommunikation, feedback och informationsupptagning är förankrade i sociala praktiker och kulturella samspel (Jakobsson 2012). Det sociokulturella perspektivet betonar att lärande sker i samspel med omgivningen och att kommunikation samt användning av artefakter som språk, teknologi och symboler spelar en central roll i denna process (Säljö 2005). Inom distansarbetsmiljön blir det tydligt att deltagarna kommunicerar i en digital kontext där flexibilitet och frekvent kommunikation möjliggörs av digitala verktyg. Att förstå feedback som en social interaktion där det finns en avsändare och en mottagare, och där båda parter deltar aktivt i kunskapsskapande och förståelse, stärker det sociokulturella perspektivets relevans. Dessutom i relation till det sociokulturella perspektivet kan resultaten tolkas som en bekräftelse på användandet av artefakter (verktyg, teknologi, språk osv.) har en central roll i lärandet. I denna studie ser vi dels användandet av teknologin med de digitala verktyg som distansarbetare använder, dels visar även resultaten vikten av språkets roll det vill säga tonen och utformandet av feedbacken som ges och att det kan finnas en påverkan på mottagandet av informationen.

Det sociokulturella perspektivet belyser att vi tolkar kunskap på olika sätt utifrån våra olika erfarenheter och bakgrunder, därför uppstår lärandet i diskussioner med varandra. Detta kan stärkas ihop med Nicol (2010) som menar på att feedback är en dialogisk process där avsändare och mottagare aktivt deltar. Detta kan hjälpa oss att se på deltagarnas upplevelser kring att skriftlig feedback gör det svårt för mottagaren att delta i en diskussion, att få försvara sig och ge en förklaring. Kommunikation och feedback kan ses som en tvåvägsprocess, och relationen mellan avsändare och mottagare skulle kunna tolkas utifrån resultatet i denna studie som avgörande. Detta är något som även Chong (2017) beskriver, att skriftlig feedback anses vara en interaktiv process, där det är viktigt att beakta relationella och emotionella faktorer som påverkar hur mottagaren tolkar informationen.

Vidare, med den proximala utvecklingszonen som utgångspunkt, betonas att lärandet inte är en enkelriktad process. Resultaten från deltagarna kan tänkas antyda på en önskan att både avsändare och mottagare aktivt deltar i feedbackprocessen. Genom att förstå och integrera den proximala utvecklingszonen kan informationsupptagningen stärkas. En ytterligare aspekt att överväga är den geografiska spridningen och distansarbetarnas arbete i olika tidszoner. Denna faktor kan påverka det sociala samspelet och det kollektiva lärandet, vilket det sociokulturella perspektivet ofta betonar. Distansarbete innebär inte bara att jämna ut fysisk distans utan även att hantera kulturella skillnader och tidsrelaterade utmaningar, vilket kan påverka hur individer tar emot och förstår feedback.

7.2 Avslutande reflektion

Studien har utforskat distansarbetares upplevelser av skriftlig feedback och kommunikation inom organisationen, vilken inverkan detta har på informationsupptagningen samt hur upplevelserna från distansarbetarna kan ses utifrån det sociokulturella perspektivet. Resultatdiskussionen har belyst nyanserade insikter. Eftersom distansarbete fortsätter att vara en alltmer integrerad del av arbetslivet, är det avgörande att förstå de utmaningar och möjligheter som detta arbetsformat medför för kommunikation och feedbackprocesser. Distansarbetare belyser fördelarna med flexibilitet och effektivitet genom digitala verktyg. Trots detta framkommer utmaningar, särskilt i form av fördröjd kommunikation på grund av olika arbetstider. Detta understryker behovet av att balansera flexibilitet med strategier för att minska hinder som kan uppstå på grund av olika arbetstider. Detta påpekar behovet av att teknologi används med medvetenhet och anpassning. Feedback ses som en viktig del av kommunikationen, och dess utformning har betydande inverkan på mottagandet.

Distansarbetare önskar framåtblickande intentioner i feedbacken för att främja utveckling och förbättring. Detta betonar behovet av att se feedback som en möjlighet till lärande och förändring av beteenden snarare än enbart som rapportering av det förflutna. Det får mig att reflektera över hur organisationer kan främja en feedbackkultur som främjar kontinuerlig förbättring och stödjer medarbetarnas utveckling. Tydlighet och anpassning i skriftlig feedback anses vara avgörande. Individuella skillnader och tolkningsprocesser bör beaktas för att öka förståelsen. Det är också viktigt att undvika förkortningar och erbjuda konstruktiv och positiv formulering för att främja ett gynnsamt mottagande. Resultaten tolkas genom det sociokulturella perspektivet, vilket framhäver vikten av social interaktion och användningen av artefakter som språk och teknologi. Att förstå feedback som en dialogisk process, där både avsändare och mottagare aktivt deltar, stärker det sociokulturella synsättets relevans. Framtidens distansarbete kommer att innebära att övervinna inte bara fysisk distans utan också kulturella skillnader och tidsrelaterade utmaningar. Studien erbjuder en grund för framtida forskning och praxis. Att fortsätta utforska hur teknologiska innovationer och organisatoriska strategier kan förbättra distansarbetsmiljön är avgörande för att möta de ökande kraven på flexibilitet och effektivitet.

7.3 Studiens begränsningar

Studiens begränsningar inkluderar för det första den använda metodansatsen. Kvalitativa enkäter användes för att samla in data, vilket kan begränsa djupgående insikter i deltagarnas upplevelser. En metod som intervjuer skulle kunna ge en rikare förståelse. En annan begränsning är studiens generaliserbarhet. Deltagarna hämtades från olika organisationer, vilket kan påverka överförbarheten av resultaten till andra arbetsplatser eller organisationer. Dessutom kan distansarbetare som frivilligt deltar i en undersökning om feedback ha en särskild uppfattning eller intresse för ämnet, vilket kan påverka resultaten. Teknologiska hinder utgör en annan begränsning. Trots att teknologin är en central del av distansarbetsmiljön kan vissa deltagare haft begränsad tillgång eller kännedom om vissa verktyg, vilket kan ha påverkat deras upplevelser av kommunikation och feedback. Studien fokuserade på distansarbetare inom svenska organisationer, och kulturella skillnader utanför den svenska kontexten kan påverka hur resultatet kan generaliseras till andra kulturella miljöer. Dessa begränsningar betonar vikten av att tolka resultaten med försiktighet och öppnar upp för framtida forskning för att fördjupa förståelsen av ämnet.

7.4 Förslag på vidare forskning

För vidare forskning inom området distansarbete och skriftlig feedback finns det flera intressanta och relevanta områden som kan utforskas för att fördjupa förståelsen och bidra till kunskapsutvecklingen. Här presenteras några förslag på vidare forskning. Första förslaget är studie kring hur olika kulturella kontexter påverkar mottagandet av skriftlig feedback inom distansarbete. Detta skulle kunna ge insikter som är viktiga för internationella företag och organisationer. Forskningen kan undersöka hur kulturella skillnader, såsom synen på auktoritet, påverkar hur skriftlig feedback tolkas och används. Ytterligare förslag på forskning är av hur olika kommunikationsverktyg (t.ex. e-post, chattplattformar) påverkar både kvaliteten och upplevelsen av skriftlig feedback. Studien kan identifiera vilka verktyg som är mest effektiva för olika typer av feedback och under vilka omständigheter. Till sist kan framtida forskning inrikta sig på att utveckla och testa konkreta strategier för att förbättra utformningen av skriftlig feedback i distansarbete. Detta kan inkludera utveckling av riktlinjer eller system för att skapa mer anpassade feedbackmetoder för att ta hänsyn till individuella preferenser och behov. Resultaten från sådana studier kan inte bara vara av akademiskt intresse utan också ha relevans för företagsledare, HR-specialister och andra aktörer som är involverade i att skapa och underhålla effektiva distansarbetsmiljöer.

Referenser

- Abi-Esber, N., Abel, J. E., Schroeder, J. & Gino, F. (2022). "Just letting you know ..." Underestimating others' desire for constructive feedback. *Journal of Personality and Social Psychology*, 123(6), ss. 1362–1385, doi:10.1037/pspi0000393.
- Ahrne, G. & Svensson, P. (2022). *Handbok i kvalitativa metoder*. Upplaga 3. Stockholm: Liber, People Printing.
- Arbetsgivarverket (2022). *Distansarbete*. Arbetsgivarverket. <https://www.arbetsgivarverket.se/arbetsgivarguiden/distansarbete/> [2023-12-13].
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), ss. 77–101, doi:10.1191/1478088706qp063oa.
- Bryman, A. & Nilsson, B. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber.
- Chong, I. (2018). Interplay among technical, socio-emotional and personal factors in written feedback research. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 43(2), ss. 185–196, doi:10.1080/02602938.2017.1317712.
- Eliasson, A. (2013). *Kvantitativ metod från början*. Lund: Studentlitteratur.
- George, J. M. & Jones, G. R. (2012). *Understanding and managing organizational behavior*.
- Håkansta, C. & Bergman, A. (2018). Digitaliserad och isolerad : yrkespraktiken i ett mobilt yrke. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 24(3–4), ss. 7–25.
- Ilgen, D. R., Fisher, C. D. & Taylor, M. S. (1979). Consequences of individual feedback on behavior in organizations. *Journal of Applied Psychology*, 64(4), ss. 349–371, doi:10.1037/0021-9010.64.4.349.
- Jakobsson, A. (2012). Sociokulturella perspektiv på lärande och utveckling : lärande som begreppsmässig precisering och koordinering. *Pedagogisk forskning i Sverige*, 17(2–4), ss. 152–170.
- Janson, K. (2020). *Hur ser distansarbete ut efter corona?* <https://www.afaforsakring.se/om-oss/nyheter/hur-ser-distansarbete-ut-efter-corona> [2023-12-03].
- Jepson Wigg, Ulrika (2019). Att analysera livsberättelser. I: Fejes, A. & Thornberg, R. (red.) *Handbok i kvalitativ analys*. Stockholm: Liber, ss. 255–271.
- Kahneman, D. (2012). *Tänka, snabbt och långsamt*. Stockholm: Volante.
- Lindblom, A. (2023). *Distansarbete – allt viktigare för tjänstemännen*. Arbetsvärlden. <https://www.arbetsvarlden.se/distansarbete-allt-viktigare-for-tjanstemannen/> [2023-11-30].
- Loyless, L. H. (2023). Competence in virtual communication: Remote transformational leadership. *Public Administration Review*, 83(3), ss. 702–709, doi:10.1111/puar.13618.

Melén Fäldt, M. (2016). Återkoppling är (väl) bra men en bra återkopplingskultur är bättre : om återkoppling på arbetsplatsen. *Högskolepedagogisk debatt*, (2), ss. 28–37.

Nicol, D. (2010). From monologue to dialogue: improving written feedback processes in mass higher education. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 35(5), ss. 501–517, doi:10.1080/02602931003786559.

SCB (2022). *Arbete hemifrån vanligast bland statligt anställda kvinnor under coronapandemin*. Statistiska Centralbyrån. <https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/arbetsmarknad/arbetskraftsundersokningar/arbetskraftsundersokningarna-aku/pong/statistiknyhet/arbetskraftsundersokningarna-aku---tema-hemarbete-under-coronapandemin/> [2023-12-03].

Sunt arbetsliv (2023). Så sätter du gränser mellan jobb och fritid. *Suntarbetsliv*. <https://www.suntarbetsliv.se/forskning/organisatorisk-och-social-arbetsmiljo/jobba-hemifran-sa-satter-du-granser-mellan-jobb-och-fritid/> [2023-12-03].

Säljö, R. (2005). *Lärande i praktiken : ett sociokulturellt perspektiv*.

Thornberg, Robert & Fejes, Andreas (2019). Kvalitet och generaliserbarhet i kvalitativa studier. I: Fejes, Andreas & Thornberg, Robert (red.) *Handbok i kvalitativ analys*. Stockholm: Liber, ss. 273–293.

Thornberg, Robert & Forslund Frykedal, Karin (2019). Grundad Teori. I: Fejes, A. & Thornberg, R. (red.) *Handbok i kvalitativ analys*. Stockholm: Liber, ss. 44–62.

Tidström, A. & Nyberg, R. (2012). Beskriv material och Metoder. I: Nyberg, Rainer & Tidström Annika (red.) *Skriv vetenskapliga uppsatser, examensarbeten och avhandlingar*. Lund: Studentlitteratur, s. 115–137.

Vetenskapsrådet (2017). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet

Vuori, V., Helander, N. & Okkonen, J. (2019). Digitalization in knowledge work: the dream of enhanced performance. *Cognition, Technology & Work*, 21(2), ss. 237–252, doi:10.1007/s10111-018-0501-3.

Wang, S. & Zhang, X. (2022). Impact mechanism of supervisor developmental feedback on employee workplace learning. *Managerial and Decision Economics*, 43(1), ss. 219–227, doi:10.1002/mde.3379.

Wingborg, M. & Liljeröd, E. (2022). *Distansarbetet efter corona– Tolv förslag för ett bättre arbetsliv*.

Øiestad, G. (2005). *Feedback*. 1. uppl.. Malmö: Liber, Kristianstads boktr.

Bilaga 1- Enkät



Distansarbetares upplevelse av skriftlig feedback:

En undersökning om dess påverkan på mottagandet av information.

Jag har tagit del av informationen om studien och samtycker till att delta i studien Distansarbetares upplevelse av skriftlig feedback: En undersökning om dess påverkan på mottagandet av information. Jag är medveten om att mitt deltagande är helt frivilligt och att jag kan avbryta deltagandet i studien utan att ange skäl för det. Genom min underskrift väljer jag att delta i studien och godkänner att Södertörns högskola behandlar mina personuppgifter i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning och lämnad information.

Jag väljer att delta i studien och godkänner att Södertörns högskola behandlar mina personuppgifter i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning och lämnad information.

1. Kön

- Man
 Kvinna
 Annat

2. Ålder?

3. Vad har du för yrkesroll?

4. Hur ser din arbetssituation ut? Arbetar du helt på distans eller i en hybridmodell?

5. Hur ser kommunikationen ut inom arbetsgruppen mellan kollegor och chefer?

6. Använder ni kommunikationsverktyg? Om ja, vilka verktyg? (Ex. e-post, skriftligt forum)

7. Får ni skriftlig feedback på erat arbete från kollegor och chefer/ledare? Om ja, hur och hur ofta?

8. Vad tycker du är viktigt i utformningen av skriftlig feedback för att du ska kunna ta till dig informationen på bästa sätt?

9. Hur påverkar den upplevda tonen och språket som används i skriftlig feedback din upplevelse av att ta emot information?

10. Kan du beskriva en situation där du har mottagit skriftlig feedback som du tyckte var särskilt givande och hjälpsam? Vad gjorde feedbacken så givande?

11. Om du har upplevt skriftlig feedback som var mindre givande, vad var det som gjorde den svår att ta till sig?

12. Hur tror du att utformningen av skriftlig feedback kan anpassas för att bättre stödja din informationsupptagning vid distansarbete?

13. Finns det några särskilda preferenser eller behov som du har när det gäller mottagande av skriftlig feedback under distansarbete?

14. Vad anser du vara positivt och negativt med att ta emot information genom skriftlig feedback?

Bilaga 2- Information och samtycke



Hej!

Jag heter Elin Kollberg och jag studerar Pedagogik C vid institutionen för kultur och lärande på Södertörns högskola. Jag skriver nu min kandidatuppsats om distansarbetares upplevelse av skriftlig feedbacks påverkan på mottagande av informationen. Syftet med denna undersökning är att utforska hur distansarbetare upplever att utformningen av skriftlig feedback påverkar deras förmåga att ta till sig information. Denna studie syftar till att bidra med insikter om den skriftliga feedbacken som kan vara värdefulla för att förbättra den individuella utvecklingen vid distansarbete.

För att kunna besvara detta har du blivit tillfrågad att delta i studien och personuppgifter om dig kommer att samlas in och behandlas. I det här dokumentet får du information om hur detta kommer gå till. Studien går ut på att genomföra en anonym enkätundersökning där du får svara på ett antal frågor. Enkätundersökningen kommer att ske via enkätverktyget SunetSurvey och tar ungefär 20 minuter att besvara. Enligt dataskyddsförordningen (2016/679) är Södertörns högskola personuppgiftsansvarig för personuppgiftsbehandlingar i studentarbeten.

Den rättsliga grunden för behandlingen av dina personuppgifter är ditt informerade samtycke. Du kan när som helst återkalla ditt samtycke utan att ange orsak. Ett återkallande påverkar dock inte den behandling som skett innan återkallandet. Dina personuppgifter kommer att förvaras i verktyget Sunet Survey och kommer behandlas till dess studentarbetet är avslutat och betygsatt med godkänt betyg. Därefter kommer personuppgifterna att raderas. Dina uppgifter kommer endast användas till uppsatsen och kommer inte lämnas ut till tredje part/land. Ditt namn eller något annat som direkt skulle kunna identifiera dig kommer inte att finnas med i resultatet.

Enligt dataskyddsförordningen har du rätt att få ta del av de uppgifter om dig som hanteras i studien (registerutdrag), och vid behov få eventuella felaktiga personuppgifter rättade. Du kan också begära att uppgifter om dig raderas samt att behandlingen av dina personuppgifter begränsas. Vill du utnyttja någon av dessa rättigheter eller återkalla ditt samtycke ska du kontakta ansvarig student eller studentens handledare. Om du har några funderingar eller klagomål avseende hur dina personuppgifter behandlas kan du kontakta högskolans dataskyddsombud via dataskydd@sh.se.

Kontaktuppgifter till student och handledare:

Elin Kollberg, student. xxx@xxx

Anthemis Raptopoulou, handledare. xxx@xxx

Tack på förhand!

Med vänlig hälsning,
Elin Kollberg