



# **Hur förutsättningarna för informellt arbetsplatslärande kan förändras under distansarbete: En intervjustudie**

**Victoria Arvidsson**

**Amanda Johansson**

**Personalvetarprogrammet, Examensarbete 15hp  
Institutionen för individ och samhälle/Högskolan Väst  
Vårterminen 2021  
Handledare: Ulla Andrén  
Examinator: Elias Johannesson**

## **Hur förutsättningarna för informellt arbetsplatslärande kan förändras under distansarbete: En intervjustudie**

Syftet med studien var att undersöka hur förutsättningarna för informellt lärande mellan kollegor påverkats i en tid där distansarbete blivit allt mer etablerat bland organisationer och arbetstagare. Att lyckas med digitalt lärande i arbetslivet anses viktigt då detta leder till en konkurrenskraftig organisation som utvecklas. Vi har undersökt hur möjligheterna till informellt lärande påverkas och vilka fallgropar det kan resultera i, samt hur lärandet kan stärkas och ta nya former. Studien är av kvalitativ form och semistrukturerade intervjuer var vår metod för datainsamling. Tio intervjuer genomfördes där samtliga informanter arbetar i en offentlig förvaltning i en av Sveriges regioner. Vi har med ett induktivt synsätt och med inspiration av den fenomenologiska ansatsen kommit fram till vårt resultat genom informanternas egna upplevelser av arbetsplatslärande. Resultatet som framkom var att lärandet tvingats ta nya former i takt med att distansarbetet ökat, vilket gjort att möjligheterna till lärande förskjutits mer från arbetsgruppen till den enskilda medarbetaren. En brist på social närvaro har upptäckts när man sitter och arbetar på distans, samtidigt som känslan också är att man aldrig varit närmre kollegorna runt om i regionen, nu när alla sitter på samma digitala avstånd. En annan upptäckt är hur mentalt närvarande och delaktig man är under digitala möten då en upplevelse av skärmtrötthet uppdagats. Ett annat fynd vi hittat är hur arbetsplatsen i dagsläget implementerat strategier som både varit mer och mindre lyckade för att lärande ska kunna ske även på distans, samt hur kunskapssökande kan tas i uttryck.

*Nyckelord:* lärande, informellt lärande, icke-formellt lärande, distansarbete, delaktighet, kvalitativ metod.

## **How the presumptions for informal workplace learning may be affected by telework: An interview study**

The aim for this study was to investigate how the presumptions for informal workplace learning and knowledge transfer between colleagues were affected by the increase of teleworking, which has become more and more established among organizations and employees. The success of digital learning is essential if you wish to sustain or become a competitive and developing organization. We have examined how the possibilities for informal learning has been influenced by teleworking, and what sorts of shortcomings this might lead to. We also wanted to research how the knowledge transfer may be invigorated and transformed due to the possibilities with teleworking. With a qualitative method and 10 semi-structured interviews with employees in a government-controlled business in a Swedish region, we collected our data, which led to our result. Our approach to answer the study's purpose has been with an inductive eye and a phenomenological point of view, trying to understand and make conclusions based on our informants' experiences of learning during teleworking. Our presented result shows that the process of knowledge transfer has, as a consequence of teleworking, shifted from the working party to the individual worker who now must rely on its own abilities. A lack of social presence has been discovered, but at the same time, the feeling of being closer than ever with all your colleagues in the region has appeared, since the digital distance is now equal to everyone. Another discovery mentions the mental presence during digital meetings, and how involved you are in them during the working day, with an experienced increase of screen fatigue. Furthermore, our research also examined how currently implemented strategies were more or less successful to maintain a knowledge transfer among colleagues, together with how knowledge seeking is expressed in the organization.

*Keywords:* learning, informal learning, non-formal learning, teleworking, mental attendance, qualitative method.

## **Personligt förord**

Vi vill tacka vår handledare Ulla Andréén för goda tips och för att du fått oss att tänka utanför den omtalade boxen. Vi vill också rikta ett stort tack till samtliga deltagare och deras organisation som tog sig tiden till att vara med i vår studie: utan er hade det inte varit möjligt! Sist, men definitivt inte minst, vill vi tacka varandra för ett fantastiskt samarbete under denna studietid!

Framtidens arbetsliv kom fortare än väntat. Vill du veta hur din organisation ska fortsätta ha möjlighet att lära, även under distansarbete? Då tycker vi att du ska ta dig en kopp kaffe i en Arabia muminmugg och fortsätta läsa!

*Trollhättan, 27 maj 2021*

*Victoria Arvidsson och Amanda Johansson*

# Innehållsförteckning

<b>INTRODUKTION</b> .....	<b>7</b>
<b>SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING</b> .....	<b>8</b>
<b>TIDIGARE FORSKNING</b> .....	<b>8</b>
Distansarbete .....	8
Dåtid .....	8
Nutid .....	8
Framtid.....	9
Fallgropar och möjligheter .....	9
Digitalt lärande .....	11
<b>TEORI</b> .....	<b>12</b>
Formellt lärande.....	12
Informellt lärande .....	12
Icke-formellt lärande .....	13
Individuellt lärande.....	13
Kollektivt lärande .....	13
Situerat lärande .....	14
<b>METOD</b> .....	<b>14</b>
Fenomenologisk ansats.....	14
Induktivt synsätt .....	15
Artikelsökning .....	15
Urval .....	16
Instrument & förfarande .....	16
Förförståelse .....	17
Etiska överväganden.....	17
Analysprocess.....	18
Metoddiskussion .....	19
<b>RESULTAT</b> .....	<b>20</b>
Lärandet förskjuts från arbetsgruppen till medarbetaren.....	20
Kollegor som lär av varandra .....	21
Individens tillvägagångssätt .....	22
Förtroende.....	23
Analys: Lärandet förskjuts från arbetsgruppen till medarbetaren .....	23
Närvaro på distans .....	25
Delaktighet i möten .....	26
Har avståndet krympt eller vuxit?.....	27
Analys: Närvaro på distans .....	27

Ansvar för lärande .....	28
Att utbyta kunskap .....	28
Strategier för lärande .....	29
Analys: Ansvar för lärande .....	31
<b>SLUTSATS.....</b>	<b>33</b>
Resultatdiskussion .....	33
Fortsatt forskning.....	35
<b>REFERENSER .....</b>	<b>36</b>
<b>APPENDIX.....</b>	<b>40</b>
Appendix 1: Missivbrev .....	40
Appendix 2: Intervjuguide.....	41

## INTRODUKTION

I följande avsnitt kommer vi introducera bakgrunden och kontexten till vår studie, för att du som läsare ska förstå nyttan av den. 11 mars 2020 bekräftade World Health Organization att Covid-19 är en pandemi (WHO, 2020). Nationella rekommendationer upprättades och många svenskar valde eller tvingades att arbeta hemifrån, vilket skapade en kraftig ökning av andelen distansarbetande. I maj 2020 arbetade 21,8% av samtliga svenskar hemifrån och i oktober låg siffran på 32,7% (Statistiska Centralbyrån [SCB], 2020). Av de svenskar med yrken som möjliggör att arbeta hemifrån ökade andelen med nästan 400% från februari till april under 2020 (Tele2 & Kantar Sifo, 2020). Därefter har smittspridningen i landet och världen fortlöpt, vilket resulterat i fortsatt arbete på distans.

Distansarbete kan både ha sina för- och nackdelar såsom ökad flexibilitet och produktivitet, men den sociala interaktionen med kollegor minskar och gränsen mellan arbete och fritid kan osynliggöras (Poolia, u.å.). En annan faktor som kan påverka upplevelsen av distansarbete är huruvida medarbetaren är nyanställd eller ej, då man har behov av stöd och upplärning från kollegor och detta uppstår främst genom samarbete och kommunikation på kontoret (Westberg m.fl., 2020). Lärande i arbetet kan uppstå på både formellt och informellt vis, men det är särskilt det informella lärandet som kräver ett kollegialt samspel och möjlighet till att spontant kunna uppstå i arbetsvardagen. Lärandet är viktigt för medarbetarnas personliga utveckling men framför allt för organisationens tillväxt (Tynjälä, 2008). Befintlig forskning fokuserar särskilt på hur man bäst lyckas med utbildningar på distans, då dessa blivit alltmer digitaliserade till följd av Covid-19 (Wieland & Kollias, 2020). Detta avser det formella lärandet då utbildningen har en tydlig struktur och syfte. Däremot saknas forskning som belyser kopplingen mellan det informella lärandet och det ökade distansarbetet, vilket är fokus i denna studie. 65% av de som arbetat på distans upplever att det sociala utbytet minskat, vilket är en av distansarbetets baksidor som är viktig för arbetsplatsens trivsel (Tele2 & Kantar Sifo, 2020), men som också är en viktig beståndsdel i det informella lärandet. Då 90% av de som arbetat på distans uppger att de vill ha en fortsatt möjlighet till distansarbete även efter pandemin (Andersson m.fl., 2020), måste vi få kunskap kring hur det informella lärandet kan stödjas vid distansarbete. Uppsatsens nytta tror vi är användbar för HR-medarbetare, chefer men även andra yrkesverksamma som har distansarbete som en av sina arbetsformer.

## **SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING**

Syftet med studien är att undersöka hur förutsättningarna för informellt lärande mellan kollegor påverkas i en tid där distansarbete blivit allt mer etablerat bland organisationer och arbetstagare. Då 9 av 10 uppger att de önskar möjlighet till distansarbete även efter pandemin menar vi att studien är motiverad, då distansarbete tycks vara här för att stanna. Våra tre frågeställningar som vi önskar undersöka är:

- Hur påverkas förutsättningarna för informellt lärande av distansarbete?
- Vilka fallgropar kan resultera i att det informella lärandet uteblir?
- Hur kan möjligheten till lärande stärkas eller ta nya former då allt fler arbetar på distans?

## **TIDIGARE FORSKNING**

Vi har valt att fokusera på forskning som beskriver distansarbetets historia och framväxt vilket vi inleder detta avsnitt med. Därefter presenterar vi forskning som undersökt distansarbetets komplexa karaktär där det som kan bli en möjlighet också kan vara en fallgrop. Avslutningsvis introducerar vi det digitala lärandet som tycks få en allt viktigare roll i arbetslivet. Den forskning som avhandlar fysisk arbetsmiljö såsom ergonomi i samband med distansarbete är ett fält vi avgränsat oss ifrån. Även forskning som belyser effektivitet och produktivitet i samband med distansarbete är givetvis intressant, men vi har valt att inte fördjupa oss alltför mycket i detta, då det inte faller under det pedagogiska området.

### **Distansarbete**

#### **Dåtid**

Begreppet distansarbete definieras genom att arbetet temporärt eller regelbundet förläggs utanför arbetsgivarens byggnader. Detta kan i stället vara i arbetstagarens hem eller i andra lokaler (NE, u.å). Under 1960-talet började utvecklingen av den första typen av distansarbete. Telestugor och satellitkontor upprättades vilket skulle underlätta för medarbetarna genom kortare avstånd till arbetet, tillgång till teknik och möjlighet till lärande. Dessa kontor påminner om dagens kontorshotell men var ofta placerade i glesbefolkade områden utanför stadskärnan (Hultén, 2005).

#### **Nutid**

Genom att tekniken går framåt möjliggör det att distansarbete ökar (NE, u.å). Allt bättre och mer kostnadseffektiv informations- och kommunikationsteknik har gjort hemmet till den nuvarande mest populära distansarbetsplatsen (Hultén, 2005), då 98% av svenskarna har



tillgång till internet i hemmet (Westberg m.fl., 2020). Covid-19 har i hög grad påverkat arbetsförhållandena för många arbetstagare och arbetsgrupper (Yildirim & Eslen-Ziya, 2020). Enligt Allen m.fl. (2021) har hemarbete tidigare varit frivilligt, men nu har miljontals arbetare i stället tvingats ta med sig sitt kontor hem till sin bostad. Enligt en longitudinell studie som Tele2 och Kantar Sifo (2020) utförde efter pandemins början uppger 36% av de som arbetar heltid på distans en ökad effektivitet, men 3 av 10 att deras relation med kollegorna blivit sämre efter att de börjat arbeta på distans. 65% av de distansarbetande uppger att den sociala interaktionens frånvaro är ett ökande problem i samband med distansarbete då det påverkat trivseln (Tele2 & Kantar Sifo, 2020).

### **Framtid**

83% av de som arbetat på distans under pandemin uppger att det fungerat bra och 90% av dessa vill ha möjlighet att distansarbeta även efter pandemin (Andersson m.fl., 2020). Enligt en studie Netigate (2021) gjort, uppger även 73% att man tror att arbetslivet i stort kommer att ha förändrats när Covid-19 lättar, jämfört med innan pandemins start, vilket innebär att man kommer vilja sitta och arbeta mer på distans än vad man tidigare gjort, förutsatt att fortsatta möjligheter till distansarbete finns.

Begrepp som “digital nomad” och det “hybrida arbetslivet” etableras mer och mer inom vår tids arbetsliv, då den ökade flexibiliteten som kommer genom digitaliseringens framsteg skapar större arbetsmarknadsmöjligheter för såväl arbetsgivare som arbetstagare. En digital nomad är en person som genom digitaliseringens friheter skapat sig en livsstil där geografisk arbetsplats inte längre är något som begränsar en, utan en stor flexibilitet bland val av arbetsplats möjliggörs så länge det finns ett välfungerande internet. Det hybrida arbetslivet syftar till en blandning mellan att vissa dagar arbeta på kontoret respektive arbeta på distans. Ett hybridvirtuellt team innebär att vissa kollegor i teamet arbetar från kontoret medan andra oftare arbetar på distans (Svenska nomader, u.å).

### **Fallgropar och möjligheter**

En förutsättning för att få detta hybrida arbetsliv att fungera är en pålitlig digital infrastruktur, medan en stor svaghet är hur man ska lyckas med den sociala interaktionen sinsemellan kollegor. Just den kollegiala gemenskapen under distansarbetet har stor utvecklingspotential då detta är något som påverkar företagskultur, delaktighet och förtroende mellan kollegor (Svenska nomader, u.å).

På samma sätt som företaget bär ansvar för att skapa goda digitala infrastrukturer, ligger även individens kompetens vad gäller digitala verktyg till grund för hur gott utbytet blir av den kollegiala kommunikationen under distansarbetet (Wang & Haggerty, 2006).

Även Taskin och Bridoux (2010), lyfter de sociala relationerna som en kritisk faktor för hur just kunskapsutbyte hämmas eller främjas mellan distansarbetande kollegor. Faktorer som ses påverka dessa relationer är dels hur frekvent man distansarbetar, dels vilka regler och praxis som skapats för distansarbetet inom företaget, men även vilka strukturer och kulturer som skapas för kunskapsutbyte mellan kollegor. Formella möten och genomgångar måste balanseras med träffar av informella slag, för att upprätthålla och skapa goda relationer mellan kollegor. Då kunskapsutbytet på en arbetsplats ofta är väldigt kontextbundet till just den arbetsplatsen är det viktigt att skapa ett gemensamt språk kollegor emellan, vilket försvåras under distansarbete (Lucas, 2006). Givetvis vilar även ett ansvar på individen när det kommer till lärande under distansarbetet. Organisationen måste skapa förutsättningar för lärande, men individens delaktighet och kommunikation i olika forum är avgörande menar Wang och Haggerty (2009).

Enligt Floris (2020) ser man en skillnad på de som jobbat på distans innan pandemin frivilligt och därmed trivs med det och har etablerade vanor kring det såsom fungerande ergonomi och planerade pauser. Man kan jämföra med de som tvingats till distansarbete, då övergången från kontor till hemarbetsplatsen varit drastisk och i många fall oplanerad. En förhoppning med distansarbete är dock återhämtning som annars kan vara svår att få till då man alltid har tider att passa och platser att befinna sig på. Å andra sidan, med oplanerat distansarbete kommer också risker där brist på social kontakt, och känsla av isolering beskrivs.

Ett annat problem man står inför är om medarbetarna tar sina pauser under arbetsdagen. I en studie som Mahesh och Kumar (2020) gjort, har det framkommit att man inte tar så mycket pauser under en arbetsdag och detta är någonting som framkommit som ett problem för arbetstagarna. Även en studie SACO gjort i samarbete med Novus (2021) kan understryka detta genom en undersökning de gjort på hemarbetande akademiker. Det framkommer att de sällan tar pauser, och även att de fått mer att göra under en arbetsdag. Pandemin och distansarbetet lättar alltså inte på arbetsbelastningen, utan snarare förvärrar den. De talar också om att skärmtiden ökat markant. 75% av de svarande spenderar nu minst 7 timmar om dagen framför skärmen, jämfört med innan pandemin, då 41% spenderade 7 timmar eller mindre tid i de digitala forumen. Enligt Arbetsmiljöverket (2020) finns det risker med att arbeta framför en datorskärm, som är ett vanligt förekommande arbetsverktyg. Det är inte bara de fysiska riskerna man bör ha i beaktning, utan arbetsrelaterade problem såsom stress och bristande kommunikation är också vanligt förekommande i samband med datoranvändande i arbetet. I en

tid som präglas av distansarbete är det arbetsgivarens ansvar att arbetsmiljön är god även när man arbetar på distans. Arbetsgivaren har fortfarande ansvar för att arbetsmiljön upprätthålls även utanför kontorets fysiska gränser.

En studie som genomförts av Bloom (2014) fokuserar främst på produktiviteten som ses öka under distansarbete, vilket vi inte kommer att grotta ned oss ytterligare i, men belyser baksidorna med distansarbete. Alla medarbetare är inte lämpade för distansarbete, exempelvis förespråkas de medarbetare med ett rikt socialt liv vara bättre lämpade, då de annars riskerar en större ensamhet, vilket även Gyllensten (Floris, 2020) instämmer i. Olika typer av arbete är också mer och mindre lämpade för att anpassas till distansarbete. Studien utspelade sig på ett callcenter vilket Bloom (2014) menar är väl lämpat för distansarbete, jämfört med exempelvis arbeten som kräver mycket kunskapsutbyte eller kreativa arbeten där mycket kollegialt samarbete behövs. Däremot ses en gemensam fördel för samtliga yrkesbranscher att få möjlighet till distansarbete en eller två dagar i veckan, alltså det tidigare nämnda hybrida arbetslivet. Detta sägs främja en rad faktorer vad gäller välmående, men skapar även ett mer attraktivt arbetsgivarvarumärke. Detta är något som exempelvis storbolaget Google implementerat för sina anställda (Bergen, 2021), och även Kilpatrick (2020) är inne på samma spår, det arbete som utförs individuellt fungerar väl på distans, men då det kommer till interaktion mellan kollegor över digitala möten ökar svårigheten med det, ju fler deltagare det är i mötet.

Det finns dock en motpol till detta, arbetstagare som sedan tidigare haft för vana att arbeta på distans har ofta varit den enda eller en av få digitala mötesdeltagare, medan övriga kollegor suttit i samma konferensrum. De erfarna distansarbetande upplever nu mer jämlika spelregler och förutsättningar för samtliga mötesdeltagare. Att anta att ett digitalt möte går att genomföra på samma sätt som ett möte på kontoret är inte möjligt, då endast ett fåtal kan komma till tals åt gången, vilket kan resultera i en passivitet och utebliven delaktighet.

### **Digitalt lärande**

I en studie som Loops Education genomfört 2019, vars fokus riktade sig till anställda med ansvar för lärande och kompetensutveckling för medarbetare, sågs ett ökande intresse för livslångt lärande i arbetslivet. Däremot upplevs en brist i tillvägagångssätt för hur man ska uppfylla det. Organisationer behöver tydliggöra argumenten till varför man ska bli en lärande organisation och hur man ska uppfylla det. Några anledningar till varför allt fler uppfattar lärande som så viktigt är bland annat konkurrenskraft, att vara en attraktiv arbetsgivare med nöjda medarbetare och att vara rustad inför framtidens föränderliga arbetsliv. Områden som

uppges viktigast att lära inom är ny teknik, men även mjuka värden såsom kommunikation. Vad gäller digitalisering av lärande ses en spridning där 69% använder någon typ av digitala inslag, men nästan lika många, 66% uppger att det är svårt för såväl ledning som medarbetare att avsätta tid för att kunna planera lärande och utveckling. Avslutningsvis undersökte man framtidens utformning av arbetsplatslärande, där kompetensöverföring och erfarenhetsutbyte mellan internt anställda medarbetare var det mest önskvärda med hela 88% (Loops Education, 2019).

## **TEORI**

Här nedan kommer vi presentera olika teorier och modeller för lärande som faller inom pedagogikens fält. Lärandet är ett brett område som innefattar många teorier och modeller, vilket gjort att vi tvingats sälla bland dem och valt ut de vi tycker är bäst lämpade för att kunna besvara studiens frågeställningar. Dels har vi olika nivåer av formalitet och struktur i lärandets processer, dels har vi olika teorier för arbetsplatslärande avseende individ och arbetsgrupp. Dessa olika teorier valde vi därför att de är applicerbara i många olika sammanhang och inte bara i vår studie, vilket vi menar underlättar studiens användbarhet för andra. Vi är väl bekanta med innehållet i teorierna och framför allt är de etablerade inom pedagogiken, vilket också är ett argument till varför de valdes ut.

### **Formellt lärande**

Lindberg och Sandwall (2012) förklarar det formella lärandet som ett lärande med tydligt mål och struktur. Jönköpings universitet (2018) har genom den internationella lärande-experten Satya Brink definierat det formella lärandet som aktiviteter som sker under ledning av lärare. Det kan finnas både antagningskrav, och efter genomförd utbildning får man ofta ett bevis på sitt deltagande och sin nya kompetens. Det formella lärandet är avsiktligt, organiserat och med en tidsplan.

### **Informellt lärande**

Wallo m.fl., (2013) förklarar begreppet informellt lärande genom att man lär sig regelbundet i arbetsvardagen av och tillsammans med andra, men att just inläringen i sig inte ligger i fokus. Detta är motsatsen till det ovan nämnda formella lärandet. Tynjälä (2008) beskriver begreppet informellt arbetsplatslärande som något som sker oplanerat utan ett tydligt, definierat mål. Det är någonting som är väldigt kontextbundet till arbetsplatsen och fokuserar på det tysta

kunskapsutbytet som kan uppstå mellan kollegor. Tyst eller implicit kunskap beskrivs enligt Eraut (2004) som erfarenheter, kunskap och kompetenser som är svåra att sätta ord på, och sker omedvetet utan en tydligt uttalad lärare. Även detta kan ses som en kontrast till det formella lärandet med sin explicita, tydligt definierade kunskap. Det informella lärandet syftar leda till en praktisk kunskap och man har en helhetssyn kring kunskap och kompetens, och skiljer ej på dessa.

### **Icke-formellt lärande**

Nilsson m.fl. (2018) talar om att det finns en brygga mellan det formella och informella lärandet, vid namn icke-formellt lärande. Enligt Lindberg och Sandwall (2012) avser icke-formellt lärande att innehållet i lärandet är informellt, alltså utan ett uttalat syfte, men att man formellt avtalar en tid och plats för att det icke-formella lärandet ska ske. Nilsson m.fl. (2018) beskriver att det icke-formella lärandet kan ske i samband med exempelvis träffar med kollegor, handledning och även självstudier som berör arbetet.

### **Individuellt lärande**

Lärande som begrepp kan beskrivas som processer som äger rum på olika nivåer, från ett individuellt plan till grupper, praxisgemenskaper och organisationer. Den forskning som finns om det individuella lärandet syftar främst till hur medarbetare lär sig på arbetsplatsen, och vad de lär sig. Dock reflekterar man sällan över vad man lär sig i arbetsvardagen då det inte finns ett uttalat syfte kring att lära sig under arbetsdagen, jämfört med om man befinner sig på en formell utbildning (Tynjälä, 2008). Individens egenskaper såsom intelligens har betydelse för förmågan till lärande (Furnham, 2005) men även det sociala samspelet och kulturen på arbetsplatsen hämmar eller främjar lärandet (Filstad, 2012). Olika informella sätt för individen att lära sig kan exempelvis vara genom att samarbeta med kollegor och kunder, genom att ställas inför nya och utmanande uppgifter och genom reflektion och utvärdering av sitt eget arbete. Genom det individuella informella lärandet kan man utveckla en praktisk kunskap om hur man utför arbetsuppgifter mer och mer självständigt och man utvecklar en förståelse av olika arbetssituationer, som exempelvis hur man kan tackla problem och bedöma risker (Tynjälä, 2008).

### **Kollektivt lärande**

Lärprocesserna börjar hos individen utifrån dess förmågor och förutsättningar, för att sedan övergå i ett kollektivt perspektiv på lärande (Filstad, 2012). Den sociala och kulturella miljön

på en arbetsplats är något som påverkar de organisatoriska möjligheterna till lärande i större utsträckning än i det individuella perspektivet på lärande (Filstad, 2012; Tynjälä, 2008). Döös (2004) jämför de kollegiala relationerna med en god investering för såväl medarbetarna som för organisationen, då goda relationer är grundläggande för att lyckas utföra ett gott arbete och nå resultat. För att relationerna på sikt ska leda till lärande och erfarenhetsutbyte krävs det som tidigare nämnt delaktighet (Döös, 2004; Lave & Wenger, 1991), men även tillit och förtroende för att allra bäst främja den kollegiala kunskapsdelningen (Döös, 2004). Genom att interagera med kollegor och samarbeta kring arbetsuppgifter skapas synergier som leder till lärande och en större sammanlagd kunskap än vad de båda enskilda individerna besitter (Döös & Wilhelmsson, 2011). Tynjälä (2008) belyser även hon att lärandet är en viktig del av organisationens utveckling, dock ses ofta lärande som något separerat från verksamheten och är av en mer formell karaktär.

### **Situerat lärande**

Lave & Wenger (1991) beskriver denna teori för lärande som en process där socialt engagemang och deltagande är avgörande för lärandets utfall. Relationen mellan nyanställda, mer erfarna medarbetare och expertkunniga är en viktig del av det situerade lärandet då man utbyter erfarenheter, skapar och formar sin roll i organisationen och utvecklar sina färdigheter i arbetet. Vid ett lyckat situerat lärande går medarbetaren från en nybörjarroll i bakgrunden till en alltmer central och betydande position inom företaget. Nyanställda kan ges möjlighet att delta i olika kurser, procedurer och introduktioner som många gånger kan vara kostsamma, men man glömmer ofta bort vikten av att praktiskt få pröva sitt arbete och därigenom tillägna sig kunskap och lära sig på arbetet.

## **METOD**

I följande avsnitt presenterar vi vår forskningsansats samt tillvägagångssätt för att utforma studien och samla in vår data. Det är en kvalitativ studie med fenomenologisk ansats där semistrukturerade intervjuer varit vårt instrument för datainsamling.

### **Fenomenologisk ansats**

Angreppssättet för att besvara våra ovan nämnda frågeställningar har utgått från ett empiriskt fenomenologiskt perspektiv, vilket enligt Allwood & Erikson (2017) beskrivs som ett sökande efter en förståelsekunskap om ett specifikt fenomen som faller under den kvalitativa metoden.

För att få kunskap om fenomenet undersöker man människors upplevelser kring det för att kunna göra en slags indelning i vilka egenskaper som tillskrivs och exkluderas det specifika fenomenet. Som forskare behöver man känna till vad som skiljer det vardagliga från det uppseendeväckande (Szklański, 2019), parallellt med att i den mån det är möjligt, frigöra sig från sin egen förförståelse av det upplevda fenomenet och låta fokuset landa på hur informanterna beskriver sina upplevelser av det. När man använder sig utav fenomenologisk ansats bör man vara medveten om subjektets livsvärld för att ännu bättre kunna förstå deras upplevelser (Allwood & Erikson, 2017).

I vår studie eftersöker vi kärnan i fenomenet lärande under distansarbete, och önskar igenom en förståelse av det kunna belysa vilka fallgropar och styrkor som kan påverka möjligheterna till lärande och dess utformning. Genom att undersöka informanternas tidigare erfarenheter av distansarbete, huruvida distansarbetet var självvalt eller ej, och hur de upplevt möjligheterna till lärande före pandemin försökte vi skapa en förståelse av deras kontext och livsvärld. Detta menar vi ska hjälpa oss i tolkandet och analysen av deras upplevelser.

### **Induktivt synsätt**

För att kunna utveckla ett resonemang och en slutsats har vi i vår studie utgått från ett induktivt synsätt. Enligt Fejes och Thornberg (2019) kan man, vid ett induktivt synsätt utifrån forskarens erfarenheter och iakttagelser av forskningsområdets enskilda fall, upptäcka mönster i den insamlade datan. Utefter de mönster som upptäcks kan man därefter förhoppningsvis bilda slutsatser om fenomenet. Induktiva ansatser kan således alltid ändras om iakttagelser av fenomenet i sig gör en avvikelse. Forskarens förförståelse kommer därför påverka resonemanget.

I vår studie har vi utifrån det induktiva synsättet samlat in data från informanternas verklighet och skapat uppfattningar om deras erfarenheter av distansarbete. Vi har även utforskat hur de upplevt möjligheterna till lärande under en tid som präglats av pandemi, och sedan gjort tolkningar på detta material för att på så sätt kunna komma fram till slutsatser och knyta an till teorier kring lärande och distansarbete.

### **Artikelsökning**

Förutom vår förförståelse ligger även tidigare forskning och teoretiskt ramverk till grund för vår studie. Inledningsvis läste vi ämnesrelevant litteratur, såsom faktaböcker och vetenskapligt granskade artiklar för olika lärandemodeller, samt vilken befintlig forskning som fanns gällande distansarbete. Artiklarna vi funnit har sökts fram via databaserna Google Scholar och

bibliotekets webbplats på Högskolan Väst. Många sökningar baserade på ord och begrepp som vi trodde var träffsäkra resulterade i irrelevanta fynd, men som så småningom hjälpte oss att finna de sökord som vi kunde använda oss utav: Distansarbete, workplace learning, non-formal learning, work boundaries Covid-19, och knowledge transfer working from home.

## **Urval**

Urvalsmetoden vi använt oss av är ett så kallat snöbollsurval. Snöbollsurval innebär att man först kontaktar en eller flera personer som man tror har tillgång till den informationskälla man är intresserad av (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015) vilket i denna studie är medarbetare som arbetar på distans. Datamaterialet har inhämtats via intervjuer av personer i en offentlig förvaltning i en av Sveriges regioner. Samtliga informanter arbetar inom förvaltningens stabsfunktioner såsom HR, utvecklingsledare, applikationsspecialister och kommunikatörer. Spridningen mellan våra informanter varierar vad gäller kön, ålder och anställningstid. Informanterna har dels varit anställda innan pandemin då distansarbetet trädde i full kraft, dels anställda då distansarbete varit den primära arbetsformen. Även en variation bland tidigare erfarenhet av distansarbete ses bland informanterna. För att få tillgång till fältet och kunna inhämta vår data kontaktade vi enhetscheferna för de olika stabsfunktionerna. De godkände vår studie och vidarebefordrade sedan missivbrevet (se appendix 1) till sina medarbetare. De medarbetare som var intresserade av att delta i studien kontaktade oss sedan via mail och vi bokade in datum för intervjuer.

## **Instrument & förfarande**

Datan är inhämtad via semistrukturerade intervjuer, som är genomförda på distans via Microsoft Teams vid ett intervjutillfälle för vardera informant. Semistrukturerade intervjuer beskriver Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015) som färdigt definierade frågor, men att frågeställaren ges möjlighet att utveckla särskilt intressanta svar. För att djupdyka i intressanta såväl som för att utveckla korta svar kan man använda sig av en teknik som heter probing, för att utvidga och utforska informantens svar. "Hur menar du då? Skulle du kunna utveckla dina tankar ytterligare?" är exempel på probingfrågor (Dahlgren & Johansson, 2019). Intervjuguiden (se appendix 2) utformades med befintlig forskning och aktuella teorier i beaktning, där majoriteten av frågorna syftade till att ha en öppen karaktär som möjliggjorde reflekterande svar med detaljrikedom. Vi gjorde vårt bästa för att undvika styrande eller alltför direkta frågor som skulle kunna ge färgade eller missvisande svar (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015).



Vi började med att ställa bakgrundsfrågor om exempelvis anställningstid, befattning och mer praktiska frågor om deras distansarbetsmiljö. Förutom att ge information skulle detta skapa en avslappnad stämning under intervjun som främjar öppenhet och viljan att dela med sig av upplevelser (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015). Denna trygghet och öppenhet ville vi bibehålla igenom hela intervjun genom ett inkännande förhållningssätt och bemöta deras svar, men utan att lägga alltför stora värderingar i deras svar. I nästa del av intervjuguiden undersökte vi hur deras interaktion med kollegor upplevs och slutligen hur möjligheten till kunskapsutbyte uppfattas.

Då dessa intervjuer genomfördes digitalt gavs informanterna möjlighet att godkänna eller neka videoinspelning av intervjun. Informanten gavs tillgång både till videoinspelningen och erbjöds läsa igenom det transkriberade materialet efteråt. Videoinspelningen sparades i det digitala mötesrummet vi använt oss av, vilket endast vi forskare och den enskilda informanten har tillgång till under uppsatsskrivandet, innan det slutligen raderas. Samtliga 10 intervjuer som vi planerade genomföra fullföljdes och samtliga informanter samtyckte till deltagandekraven vi presenterade i missivbrevet (se appendix 1).

## **Förförståelse**

Då vi båda är nyanställda och endast erfarit arbete och studier på distans i över ett års tid och fått vår introduktion och inskolning på distans väcktes vårt intresse för ämnet. Våra egna reflektioner kring hur vårt lärande hade påverkats av att i stället för distansarbete ha börjat arbeta på kontoret väckte vårt intresse som ledde fram till studiens utformning. Studien är däremot inte endast relevant för oss, utan för samtliga arbetsgivare och arbetstagare som arbetar på distans då detta koncept ser ut att hålla i sig. Vi behöver ha välfungerande system som möjliggör lärande för att säkerställa organisationers fortsatta utveckling.

## **Etiska överväganden**

I samband med att vi fick tillgång till fältet vi ville undersöka, skickade vi med vårt missivbrev (se appendix 1) där vi informerade om samtycke, konfidentialitet, information om studiens innehåll och hur vi kommer att nyttja studien, vilket avser god forskningssed (Vetenskapsrådet, 2017). Deltagandet var helt frivilligt och deltagarna fick när som helst avbryta eller avstå från att svara på enstaka frågor.

Då vi i dessa tider av pandemi fick hålla intervjuerna digitalt, sammanfattade vi vårt missivbrev i början av varje intervju, där informanterna fick informationen återupprepad, just för att se om informationen kommit fram rätt och riktigt. Samtliga informanter fick godkänna

missivbrevets innehåll muntligt för oss innan vi startade inspelningarna av intervjuerna. Vi var noggranna med att de förstått innebörden och svarade gärna på frågor om det var någonting som verkade oklart i sammanhanget. Då en av oss hade en personlig relation till vissa av informanterna och även till vissa av cheferna som underlättat tillträde till fältet, har vi också haft detta i beaktning då det kan ha haft en begränsande påverkan på informanternas ärlighet, vilket vi också tänkte på när vi tolkade materialet. Vi är medvetna om att vi kan uppfattas ospecifika när det kommer till att presentera våra informanter. Anledningen till detta är att vissa av dem jobbar i väldigt täta och små arbetsgrupper med väldigt specifika yrkestitlar, och vi vill inte på något sätt riskera att informanternas identitet avslöjas eller kan härledas till dem.

### **Analysprocess**

Efter att man samlat in material och data från informanter kommer man till analysprocessen där datan ska bearbetas. Som tidigare beskrivet bör man vid en fenomenologisk ansats ha en förförståelse och medvetenhet om informanternas livsvärld. Detta för att man senare ska kunna finna gemensamma mönster i utsagor för att i sin tur kunna tolka och analysera fenomenet som undersöks. Den metod vi har använt oss av i denna studie för att analysera informanternas utsagor är inspirerad av Giorgis metod. Enligt Allwood och Erikson (2017) och Szklarski (2019) består denna metod av fyra steg: bestämning av helhetsbetydelsen, avgränsning av meningsbärande utsagor, transformering av vardagliga beskrivningar och framställning av fenomenets struktur. Det fjärde steget kan ibland delas upp i två steg, nämligen framställning av situerad och generell struktur.

I det första steget gick vi igenom våra transkriberade intervjuer väldigt översiktligt för att få en uppfattning om innehållet. Vi läste igenom intervjuerna var för sig, men redan under transkriberingsprocessen startade vår första analytiska bekantskap med materialet. Vi läste igenom transkriberingarna ett flertal gånger och ville göra en första bedömning om materialet var tillräckligt detaljrikt och talande för att vi skulle kunna använda oss utav det, eller om vi behövde intervjua ytterligare informanter. Då vi redan här började identifiera återkommande och intressanta utsagor bedömde vi att vårt material var tillräckligt innehållsrikt. I detta steg så kodade vi även intervjuerna med en siffra utefter ordningen vi genomfört dem, exempelvis intervju 1.

Under nästkommande steg började vi identifiera meningsbärande utsagor, genom att markera och välja ut citat som vi ansåg skildra det undersökta fenomenet. Dessa citat klistrades in i ett separat dokument under tillfälliga kategoriseringar med respektive intervjukod. Under analysens gång upptäckte vi att vi hade flera citat som uttryckte samma upplevelse, vilket

styrkte att det var ett återkommande tema. Däremot vill vi inte återupprepa likadana utsagor, utan vi valde de citat som bäst beskrev temat eller kom med en ny vinkel på fenomenet. Enligt Szklarski (2019) ska hela transkriberingen brytas ned i olika enheter och sorteras utefter innebörd, vilket vi inte gjorde till fullo, utan valde ut de delar av transkriberingarna som vi ansåg relevanta för vår studie. Anledningen till detta var vår gedigna genomläsning, då vi relativt snabbt uppmärksammade vad som var användbart och vad som kunde plockas bort.

I steg tre gjorde vi en ännu mer detaljerad sortering där vi möblerade om i våra teman och citat, och försökte lokalisera varje utsagas rätta plats. Vi försökte även göra en djupare analys av utsagorna där vi tog hänsyn till det uttalade, men även det implicita som gick att utläsa “mellan raderna” kring vad informanterna berättade. En stor del av det material vi valt ut komprimerades och även raderades, för att finna den mest betydelsefulla beskrivningen av fenomenet. Vi reviderade våra teman genom att både specificera, dela upp och döpa om våra teman för att bli mer slutgiltiga inför resultatet.

I det fjärde och avslutande steget valde vi att belysa både den situerade strukturen, alltså det som är specifikt för en eller några informanter och som kan vara varierande, men även den generella strukturen avseende det som är gemensamt och återkommande för samtliga. Vi gick även tillbaka till det ursprungliga materialet, för att säkerställa att våra tolkningar och analyser av datan överensstämde med innebörden i våra transkriberingar. Även i detta steg blev det viss revidering och omstrukturering av meningsbärande utsagor då vi med en mer distanserad blick uppfattade citaten lämpligare under ett mer korrekt tema.

## **Metoddiskussion**

Vårt val av fenomenologisk ansats beslutades efter att noggrant övervägt vad vi faktiskt var ute efter att undersöka i vår studie. Den hermeneutiska ansatsen var något vi funderade över, men då vi insåg att vi var mer intresserade av det faktiska fenomenet i sig och inte betydelsen av fenomenet för individer landade vi i den fenomenologiska ansatsen. Vi valde en kvalitativ metod just för att vi var intresserade av att undersöka en specifik kontext och individers upplevelser som gav möjlighet till fördjupande frågor, snarare än kvantitativa enkäter som syftar att undersöka det breda fältet.

En av de stora utmaningarna med studien var att genomföra intervjuerna digitalt och inte fysiskt på plats som vi normalt sett gjort ifall det inte varit restriktioner på grund av Covid-19. En extra stor prövning var att genomföra en intervju där informanten inte använde videokamera i samtalet, vilket påverkade samtalets dynamik. En av intervjuerna genomfördes enbart av Victoria, vilket kan ha lett till att färre probingfrågor ställdes under den intervjun.

Däremot transkriberade Amanda inspelningen av denna intervju för att bekanta sig med materialet. I övrigt deltog vi båda i samtliga intervjuer och delade upp transkriberingarna jämnt mellan oss. Vi var förberedda på ett eventuellt bortfall i deltagande, eller om någon informant skulle välja att avstå från någon specifik fråga, men så blev inte fallet utan våra 10 inplanerade intervjuer genomfördes. Tack vare att en av oss hade tillgång till fältet underlättades vårt arbete av att hitta personer som ville delta i studien genom snöbollsurval som nämnts ovan, men detta är även något som kan ha påverkat ärligheten och öppenheten i svaren. Dock upplever vi inte att frågorna vi ställde var av en såpass känslig karaktär att det skulle vara fallet, samt att deltagarna själva fick kontakta oss för deltagande efter att ha mottagit informationsbrev om studien.

Efter genomförda intervjuer erbjöds samtliga informanter att läsa igenom våra färdiga transkriberingar för att säkerställa att vi uppfattat dem korrekt, vilket 5 av 10 önskade göra. Av dessa fem hade en informant frågor om publiceringen, en önskade göra ett förtydligande på en förkortning gällande en arbetsuppgift och en kompletterade sin intervju med en egen reflektion han gjort i efterhand.

## RESULTAT

Strukturen i vår presentation av resultatet är tre övergripande teman som i sin tur är indelade i subteman. Våra teman är "Lärandet förskjuts från arbetsgruppen till medarbetaren", "Närvaro på distans" och "Ansvar för lärande". Våra övergripande teman presenterar vi med en kort beskrivande text som introducerar innehållet, medan varje subtema inleds med ett citat som vi tycker är väldigt talande, för att du som läsare direkt ska få en inblick i de fynd vi valt ut. I slutet av varje tema finner du som läsare en text där de subteman som ingår analyseras med hjälp av utvalda teorier.

### **Lärandet förskjuts från arbetsgruppen till medarbetaren**

Följande tema tar sin grund i fynd som avser att lärandet tvingats ta nya former under distansarbetet. Från att ha kollegorna tillgängliga på samma kontor och fysiska arbetsplats till att numera ha dem via digitala lösningar på distans. Våra fynd har kategoriserats och presenteras nedan i tre olika subteman "Kollegor som lär av varandra", "Individens tillvägagångssätt" och "Förtroende".

## **Kollegor som lär av varandra**

Informant 8 fick frågan om vilka skillnader hon upplevt med distansarbetet utifrån tidigare scenario av att ha kollegorna på samma fysiska arbetsplats.

*...först och främst är det ju det kollegiala, att man inte har kollegorna runt omkring sig och asså, det här med att man inte sticker in huvudet till varandra och frågar saker och vill bolla lite, eller bara att någon ser varandra, hur man mår på morgonen och sådär... det kan man göra på distans också men det blir inte på samma sätt riktigt (Intervju 8).*

Hon upplever det som svårare att interagera med kollegor nu under distansarbetet än vad det varit tidigare då man enkelt kunnat fråga och stämma av arbetsrelaterade funderingar, men även se hur kollegorna mår, hur deras arbetsbelastning är och prata om vardagliga händelser. Hon uppger att möjligheterna finns även nu, men att det i negativ bemärkelse inte blir på samma sätt som tidigare. När vi frågade informant 6 samma fråga, vad gäller skillnader mellan distansarbete och tidigare arbete på kontor så uppger hon i motsats till informant 8 att hon inte upplevt särskilt stora skillnader.

*Vi e så vana att va på distans, vi sitter liksom i var sin stad för det mesta (Intervju 6).*

Informant 6 har tillsammans med sina stabskollegor en etablerad vana av att ha sina kollegor på avstånd, då dessa sitter utspridda på olika lokalkontor i regionen. Informant 7 berättar att de har en chattgrupp i Teams som används flitigt under dagen.

*Vi har vår chatt via Teams då... och den går ju varm... det är väldigt sällan att det går en timme utan att någon säger någonting... ja, det är som att vi skulle sitta bredvid varandra, vi pratar om allt mellan himmel och jord (Intervju 7).*

Chatten används både för arbetsrelaterade frågor, men även vardagligt småprat förekommer. Till skillnad från informant 8 som tycker distansarbetet försämrat kollegornas möjlighet att kommunicera upplever informant 7 det som att de skulle sitta bredvid varandra på kontoret.

Även informant 4 uppger en inrättad vana av att hon och kollegorna arbetar på distans.

*Vi va ju ändå rätt så vana vid att vi har en chattgrupp som vi liksom, skriver till varandra i hela tiden... vi jobbade ju ganska mycket så redan innan då, eftersom vi är en så splittrad grupp (Intervju 4).*

När hon nämner att de är en splittrad grupp syftar hon på att de är geografiskt utspridda på olika lokalkontor. Detta menar hon kan vara en anledning till att chattgruppen blivit ett så inarbetat verktyg för att kommunicera. Informant 1 jämför skillnaden kring genomförandet av ett projekt som skedde under distans jämfört med om kollegorna suttit bredvid varandra fysiskt på kontoret.

*Om man jämför med att vi hade haft liksom två kollegor som hade suttit bredvid varandra, då hade vi hjälpt varandra... på ett helt annat sätt, och även om vi liksom tänkte att vi kan göra detta digitalt [hjälpa varandra] så var det ändå svårt just den delen (Intervju 1).*

Hon uppger att möjligheten att samarbeta och hjälpa varandra i projektet var betydligt mer begränsad än de båda först trodde, vilket ledde till ett mer självständigt och individuellt arbete än vad de räknat med, vilket för oss in på vårt nästkommande subtema.

### **Individens tillvägagångssätt**

Vi ställde en fråga till informant 1, som handlade om hur man går tillväga när man stöter på problem eller en svår uppgift under distansarbetet.

*Det blir liksom lite större ansträngning att be om hjälp, man försöker nog själv mer tills man ger upp. I vanliga fall kanske man frågar en kollega lite tidigare... Man blir ju mer liksom isolerad i det man sitter med och ibland så fastnar man men man har ju ingen att liksom ta tag i och hjälpa en med att komma loss (Intervju 1).*

Informanten berättar att hon upplever en större ansträngning i att be om hjälp nu än om man hade befunnit sig på kontoret. Nu under distansarbetet försöker man i större utsträckning på egen hand lösa problemet. Informanten upplever en känsla av isolering och att man är ensam i sina arbetsuppgifter, stöter man på en komplicerad uppgift upplevs det svårare att ta sig vidare. Hon tycker att man blir avskärmad då hon och kollegorna sitter åtskilda på distans och man inte kan få hjälp och stöttning. Informant 2 upplever snarare att det är en möjlighet till större kunskapssökande nu än tidigare, då han inte skulle lagt lika mycket tid på detta innan distansarbetet.

*...då börjar jag liksom söka efter den uppgiften istället och så hittar jag den efter ett tag och det hade jag liksom inte lagt tid på tidigare därför jag kan inte sitta här och surfa runt när jag sitter på ett möte, det ser ju folk (Intervju 2).*

Han menar att det är olämpligt att "surfa runt" under fysiska möten då kollegor skulle kunna uppmärksamma att han sysslar med något annat parallellt under mötet. Det individuella kunskapssökandet får alltså mer utrymme och fokus nu än vad det fått tidigare. Vår tredje informant berättar om att man behöver ta reda på information den hårda vägen, vilket menas att man får söka kunskap och information på egen hand.

*...en fördel kan väl vara att man inte ger upp, eller man tar reda på saker... och lär sig lite den hårda vägen.... [Man] förkovrar sig lite mer djupare än vad man kanske hade gjort om man hade haft någon bredvid sig... (Intervju 3).*

Genom detta självständiga kunskapssökande förkovrar man sig lite mer djupgående i en arbetsuppgift än vad man hade gjort med en kollega bredvid sig, detta beskriver hon dock som en fördel.

### **Förtroende**

Informant 2 fick en intervjufråga om hur han går tillväga för att få klarhet i problem som dyker upp när det gäller svåra arbetsuppgifter.

*...så då försöker jag väl haffa de som finns som jag har förtroende för och som jag tror kan liksom ge mig nya infallsvinklar (Intervju 2).*

Han vänder sig till de kollegor han har förtroende för och som kan tillföra något nytt i frågan för att hjälpa honom framåt i sitt dagliga arbete. Vår femte informant delger oss känslorna som kan uppstå då man behöver få lite feedback på sitt arbete eller vill stämma av med en kollega.

*...man är lite rädd, det är lättare att uppfatta en synpunkt som kritik också på distans eller mail jämfört med om man sitter och pratar, så folk är lite försiktiga med att be om hjälp... om man svarar på ett mail till exempel så vet man ändå inte hur det tas emot... så där är det väl lite ovisshet och det kan ju bli missförstånd (Intervju 5).*

Han upplever det som att det finns en rädsla kring att ens synpunkter ska uppfattas som kritik och bli hårdare menat än vad som är syftet med responsen. Kollegorna uppfattas som lite försiktigare i hur de uttrycker sig i digitala sammanhang jämfört med om de skulle suttit på kontoret. Då man inte kan se varandra när synpunkterna tas emot kan det lätt uppstå missförstånd och en oklarhet i vad man egentligen menar, därav uttrycker sig kollegorna mer återhållsamt. Informant 1 upplever en känsla av ovisshet kring vad hennes kollegor gör under hennes presentation på möten.

*[Under digitala möten]... så har jag ibland känt är det någon som förstod någonting eller lyssnade... eller var dem ens där liksom, gick alla på toaletten och hämtade kaffe, och så kom dom tillbaka som om dom hade lyssnat (Intervju 1).*

Hon tycker att responsen eller feedbacken som man annars får lyser med sin frånvaro då det känns osäkert vad folk faktiskt gör under mötena. Hon ifrågasätter ifall de övriga mötesdeltagarna ens är framför sina skärmar eller om de gör något annat för att sedan komma tillbaka till mötet och låtsas som att de har deltagit.

### **Analys: Lärandet förskjuts från arbetsgruppen till medarbetaren**

I vårt resultat har vi funnit ett övergripande tema vad gäller kollektivt lärande, men vi ser också två sidor utav hur det sker och har förändrats. Den ena typen av förskjutning avser hur individen uppfattar det som problematiskt att veta hur och när man kan kontakta en kollega för råd och

stöd, vilket leder till ett mer individuellt kunskapssökande. Den andra varianten av förskjutning kommer från kollegan som ska ge råd och stöd, då denne uppfattar en oro för hur ens feedback eller kommentar kan uppfattas under distansarbetet. Man ser inte hur ens förmedlade budskap tas emot.

Kollektivt lärande påverkas av den sociala och kulturella miljön på arbetsplatsen (Filstad, 2012; Tynjälä, 2008), vilket vi menar har påverkat hur man har uppfattat distansarbetet. Vi ser en skillnad i huruvida man är van att arbeta på distans sedan tidigare eller ej, samt om man har haft sina kollegor på distans på olika lokalkontor eller är van att arbeta från samma kontor.

Särskilt de informanter som har en vana av att arbeta på samma kontor som sina kollegor upplever en avsaknad av kollegial interaktion, vilket påverkar relationerna som Döös (2004) och Lave och Wenger (1991) menar är grundläggande för lärande och goda arbetsresultat. Informanterna tycker det är svårare att få till avstämningar och att bolla arbetsproblem med sina kollegor under distansarbetet, vilket leder till ett uteblivet erfarenhetsutbyte. Detta uttalande menar vi har en stark koppling till teorin om det informella lärandet. Denna form av lärande är beroende av den spontana tillgången till kollegors tysta kunskap (Eraut, 2004; Tynjälä, 2008). Då distansarbete är nytt för dessa medarbetare upplever vi att de inte hunnit arbeta in vanor som kompenserar för den nya situation de ställts inför som hindrar kollegorna att arbeta tillsammans på kontoret.

Å andra sidan har vi de arbetsgrupper som är vana vid att arbeta på olika lokalkontor, och man har även innan pandemin haft ett distansbaserat arbetssätt. Därigenom har man lärt känna varandra och etablerat sätt att lära under distansarbete då de haft detta som primär utgångspunkt. Vi har även uppmärksammat ett tredje arbetssätt, som påminner om det hybrida arbetslivet, där man under majoriteten av arbetsveckan befinner sig på olika lokalkontor som sina närmaste kollegor, men under en eller några dagar i veckan sitter tillsammans. Vi ser ett mönster i att de som har en tidigare vana av distansarbete ser inga stora hinder med att arbeta på distans. Dock uppger de att man till någon del vill ha möjlighet att träffa sina kollegor för att stärka relationerna sinsemellan, vilket vi med stöd av Döös (2004) och Lave och Wenger (1991) menar kan bidra till att främja det kollektiva lärandet och goda arbetsprestationer.

Vi tycker oss se en skillnad i hur man tillgodogör sig kunskap och tar reda på saker mellan att tidigare arbeta på kontor och att nu vara på distans. Tillvägagångssättet har gått från ett mer kollektivt lärande till att nu landa mer på individen. Det man tidigare skulle lärt sig av kollegor på kontoret blir man nu tvungen att mer självständigt ta reda på och skapa en förståelse kring, vilket Tynjälä (2008) beskriver som kännetecknande för det individuella lärandet. Denna



form av förskjutning tror vi redan har skett hos de med större vana av distansarbete då man inte haft nära tillgång till kollegornas kunnande, utan det har fallit sig naturligt att ta ett större individuellt ansvar för sitt lärande. Dock ser vi att vissa etablerade hjälpmedel varit nära till hands och skapat förutsättningar för att inhämtandet av kunskap ska lyckas.

En anledning till att lärandet förskjuts tror vi kan bero på den upplevda känslan av att man stör kollegor när man ringer för att be om deras råd. Det menar vi leder till att man i större utsträckning söker kunskap på egen hand än tidigare, då det var enklare att urskilja om kollegorna var upptagna med något eller tillgängliga för en kort fråga. Detta individuella kunskapssökande beskriver en av våra informanter som "den hårda vägen" då kollegornas kunnande inte är lika nära, men det benämns ändå som något positivt, vilket kan låta lite märkligt. En anledning till detta tror vi kan vara att man lär sig mer grundläggande och fördjupande när man nu får söka information mer på egen hand och får helhetsbilden av ett område, och inte enbart svar på den konkreta frågan man annars hade ställt till kollegorna.

Vad gäller förtroendet medarbetare emellan menar vi att detta också leder till ett ökat individuellt kunskapssökande. Då det kollegiala samspelet upplevs förändrat under distansarbetet påverkar detta det kollektiva lärandet. Enligt Döös (2004) är relationerna viktiga, då dessa i sin tur påverkar förtroendet mellan kollegor då de leder till ett gott eller bristande lärande och kunskapsutbyte. Här ser vi en skillnad mellan hur lång arbetsrelation man haft med sina kollegor, då informant 2 som arbetat en längre tid även innan distansarbetet trädde i kraft kontaktar den med bäst möjlighet att svara på hans fråga och som han har förtroende för. Informant 5 som är mer nyanställd och börjat under distansarbetstiden upplever större svårigheter i detta. Informant 5 tycker det är svårt att veta hur ens feedback eller fråga tas emot då man inte känner kollegorna tillräckligt väl, vilket vi menar leder till att man i större utsträckning tar reda på informationen genom ett individuellt kunskapssökande. En annan faktor som kan påverka förtroendet mellan kollegor är tystnaden som kan uppstå under digitala möten, då man inte säkert vet hur uppmärksamt de lyssnat på ens presentation eller hur delaktiga de varit i mötet, vilket vi går in mer på i följande tema.

## **Närvaro på distans**

För att knyta an till ovanstående tema och det avslutande citat som beskrev vår första informants upplevelse av digitala möten kommer detta tema behandla social och mental närvaro på distans. Vissa informanter upplever en fördel av att kunna vara flera genom att på ett mer naturligt sätt kunna inkludera de som bor långt borta, vilket ger en upplevelse av ökad närhet. Alla kan vara med på samma villkor i det digitala rummet. Samtidigt kan närheten gå förlorad om personerna

är mentalt frånvarande, även fast de teoretiskt sett är närvarande i det digitala mötet. Flera personer pratar om multitasking där man gör annat under möten, vilket resulterar i förlorad uppmärksamhet. Med detta tema syftar vi dels till det förändrade avståndet som påverkat kollegornas kommunikationsmöjligheter, dels till huruvida man är mentalt närvarande under digitala möten och hur deltagande man är.

### **Delaktighet i möten**

Under vår intervju med informant 2 leder samtalet in på svårigheter och förändringar med distansarbetet. Han upplever ett mer komprimerat schema nu än tidigare.

*Tiden... tiden är på något sätt mycket trängre. Den är mer fylld med massa eller mycket. Den är mer pressad. Mer ihoppressad (Intervju 2).*

Informant 2 tycker alltså att kalendern är mer fylld med möten av olika slag vilket gör att han upplever tiden trängre än innan distansarbetet trädde i kraft. Han berättar också om att man behöver fler pauser, för att man tappas fokus under mötena man deltar i vilket resulterar i att man inte hör vad som diskuteras.

*Och till slut kopplar min hjärna bort för jag behöver en paus, och då har jag ändå inte hört hälften av det mötet vi haft... Sen finns det ju en risk att jag börjar svara på mail, eller gör lite andra saker som jag känner det här behöver jag ju också få klart... (Intervju 2).*

En konsekvens av det förlorade fokuset är att man börjar svara på mail eller göra andra arbetsuppgifter som man ändå behöver få gjort, då man inte längre är fullt närvarande i mötet. Precis som informant 2 berättar om, kan även informant 6 göra lite andra sysslor under de digitala mötena.

*Då kan jag ju så att säga skicka iväg ett mail som svar på nåt, asså jag väntar inte tills mötet är slut om det inte är så att jag håller i mötet (Intervju 6).*

Hon kan svara på mail, förutsatt att det inte är hon själv som håller i och ansvarar för mötet. Hon väntar inte tills mötet är över. Informant 5 berättar i sin tur om att det är svårt att känna delaktighet och en närvaro bland kollegorna.

*...om man kör någon presentation eller dragning, och den här tystnaden... man vet inte riktigt, man kan inte känna av rummet så att säga... ifall folk lyssnar eller inte, så det är ju väldigt märkligt, en märklig känsla... och det blir inte något surr heller, för det är ju bara en som kan prata så man känner aldrig den här energin, att nu har vi något bra på gång i mötet här... och ja, den här goa teamkänslan man kan få, det blir aldrig så riktigt tycker jag på distans... (Intervju 5).*

Då han kör någon presentation under digitala möten följs det ofta av en tystnad. Detta beskriver han som en märklig känsla då det gör det svårt att känna av rummet och hur det man just

presenterade togs emot. Han uppger att det inte blir något surr, alltså ingen interaktion mellan mötesdeltagarna i och med att endast en kan prata åt gången i det digitala mötesrummet. Detta leder till att den annars inspirerande energin man får av kollegorna uteblir, man får ingen riktig teamkänsla och det är svårt att känna att man är "på gång" under ett digitalt möte.

### **Har avståndet krympt eller vuxit?**

En ytterligare skillnad som framkom när informanterna reflekterade kring distansarbete och att vara på kontoret är att de geografiska avstånden suddats ut. Informant 2 pratar numera med kollegor som han kanske inte skulle kontaktat i vanliga fall.

*Jag kanske pratar mer med folk som jag kanske inte skulle gjort annars. Det där med distans gör att det inte spelar någon roll om det är kollegor från Göteborg eller om jag pratar med kollegor från Skövde till Vänersborg (Intervju 2).*

Distansarbetet leder till att kollegorna är lika avlägsna, eller lika nära. Alltså har det ingen betydelse ifall kollegorna i vanliga fall sitter på olika eller på samma lokalkontor. De utsuddade geografiska avstånden tas upp även under intervju 5, då han upplever ett kortare steg till att lyckas boka in möten med kollegor och samarbetspartner.

*...steget är ju kortare till att ha ett distansmöte än att man ska träffas fysiskt, ofta har folk 20 minuter för en kort avstämning... så det avståndet är ju krympt då, till Borås då kan man väl säga, så det är ju positivt (Intervju 5).*

Han upplever det som att folk enklare kan undvara 20 minuter till ett kort avstämningsmöte nu än tidigare, då man var tvungen att resa och förflytta sig i en större utsträckning. Han jämför det hela med att avståndet till Borås har krympt tack vare de digitala mötesmöjligheterna vilket han framställer som en förbättring.

### **Analys: Närvaro på distans**

Utifrån våra fynd i detta tema ser vi en övergripande trend i att den mentala närvaron upplevs ha försämrats mellan kollegor under distansarbetet. En försämrad mental närvaro under möten leder till en sämre delaktighet mellan kollegorna. Vi presenterar också upplevelsen av hur alla får samma villkor oavsett geografiskt avstånd, till att ha förutsättningar för att delta i det digitala rummet.

Delaktigheten nämner både Döös (2004) samt Lave och Wenger (1991) som en av de grundläggande faktorerna till att lärande ska uppstå på arbetsplatsen. Såsom vi nämnt i teoridelen riskerar organisationsutvecklingen att avstanna ifall medarbetarna slutar att lära (Tynjälä, 2008), därför behöver vi hitta metoder för att säkerställa att delaktigheten bibehålls även under distansarbetet. Ovanstående citat benämner att tiden upplevs trängre, samt att folk

ofta har 20 minuter för en avstämning, vittnar om att arbetsdagarna fylls av många möten. Det här tror vi kan vara en anledning till att den mentala närvaron och delaktigheten försämrats under distansarbetstiden. Då fler möten kläms in under dagens agenda, leder det till att de arbetsuppgifter man annars skulle ha hunnit med under arbetsdagen, tvingas utföras under mötena. Något som kan uppfattas underförstått men som vi ändå vill nämna är självklart att syssla med parallella uppgifter under ett möte inte främjar delaktigheten. En signal som kan bekräfta vår analys av utebliven delaktighet som en följd av den försämrade mentala närvaron är den tystnad som beskrivs då man ibland presenterat något under ett möte. Man upplever att man inte får någon reaktion från övriga mötesdeltagare.

Vad gäller vårt andra subtema om avståndet mellan kollegor som distansarbetar så öppnar detta upp möjligheter för ett större kunskapsutbyte, ju fler kollegors kunnande man får tillgång till. Informanterna benämner de utsuddade geografiska gränserna vilket lett till att man får tillgänglighet till ännu fler kollegor att inhämta kunskap från. En påverkande faktor som kan försvåra detta är förtroendet mellan kollegorna, vilket vi nämnt tidigare som en viktig grundpelare för att dela med sig och tillvarata kollegors kunnande (Döös, 2004).

### **Ansvar för lärande**

Vårt tredje och sista tema handlar om hur lärandet har behövt ta nya vägar som en följd av distansarbetet. Detta tema knyter an till ovanstående teman, men kanske framför allt till vårt första tema som avser hur lärandet förskjutits men syftar snarare till att visa på implementerade strategier som varit mer och mindre lyckade för att lärandet ska fortsätta uppstå även under distansarbete. Detta avser vårt ena subtema, medan det andra handlar om olika läranderoller och hur interaktionen för kunskapssökande tas i uttryck.

### **Att utbyta kunskap**

Under flertalet av våra intervjuer uppgavs en känsla av att ringa och fråga om hjälp kan upplevas lite besvärligt. Redan under den första intervjun framkom detta hinder.

*...att ringa någon och säga kan du hjälpa mig med detta som jag egentligen borde ha klarat själv, det var svårare för mig att liksom ta det än om personen hade suttit i samma rum (Intervju 1).*

Informant 1 beskriver det som svårare, då man kanske egentligen skulle klarat uppgiften på egen hand, men nu behöver ringa för att få vägledning. Det hade varit enklare om personen skulle ha suttit i samma rum rent fysiskt. Informant 10 instämmer i ovanstående känsla, och känner sig som en belastning som är beroende av sina kollegors hjälp och stöd.

*...det blir ju belastande att fråga samma person hela tiden... de är bara ett telefonsamtal bort, men det är enkelt sagt (Intervju 10).*

Trots att hon är medveten om att det bara är att ringa dem när hon behöver, så är upplevelsen av att behöva ringa och vara den som söker stöd, betydligt jobbigare än vad kollegorna framställer det som. Som en kontrast till ovanstående citat menar informant 5 på att man inte kan förutse när kollegor behöver stöttning, utan man är tvungen att söka kontakt vid behov genom att ställa frågor.

*Jag går inte och tänker på vad kollegorna kan behöva ha hjälp med så... det gör jag inte, utan... det är om frågan dyker upp egentligen... (Intervju 5).*

Han går inte och tänker på vad kollegorna kan behöva hjälp med, men om någon ber om stöttning så ställer han upp. Vår sjunde informant har ett uttalat mentorskap till en av de nyanställda på avdelningen.

*...mitt mentorskap är snarare att hon ska kunna vända sig till mig ifall det är någonting hon vill fråga (Intervju 7).*

Det framkommer att mentorskapet inte innebär några inplanerade avstämningsmöten, men den nyanställda medarbetaren kan höra av sig när hon har frågor och funderingar. Genom mentorskapet vet vem hon ska vända sig till när hon behöver stöttning. Informant 9 har något av en expertroll inom en specifik kompetens, vilket gör att en av de nyanställda ofta vänder sig till henne för hjälp och stöttning.

*...så där har vi mycket kontakt, vilket jag är jätteglad över att man tar kontakt till, för jag vet ju inte när behovet är av mitt stöd [finns], så hon är superduktig på det [att be om hjälp] (Intervju 9).*

Informant 9 är mycket glad över att man tar kontakt, såsom vi även nämnt ovan från intervju 5, inte kan veta när hjälpinsatserna behövs. Hon berömmar den nyanställda under intervjun just för att hon ber om hjälp och signalerar när informant 9 ska stötta henne.

### **Strategier för lärande**

Under vår första intervju så får vi information om att det förekommer en digital fika, vilket var något återkommande för samtliga staber.

*...vi har en digital fikatid varje dag... Men det är inte så att folk kommer dit alltid, det är ju lite så här att sitter man i sådana här möten hela dagen då är man inte så sugen på att liksom ta sin paus digitalt heller, det har faktiskt runnit ut i sanden för folk orkar liksom inte (Intervju 1).*

Närvaron tycks bli lägre till antalet under dessa fikastunder. Informant 1 tror att det beror på att man blir lite skärmtrott, då man sitter i möten under en så stor del av arbetsdagen vill man inte

ta sina pauser vid en skärm. Konceptet med digital fika har börjat rinna ut i sanden då folk är trötta på digitala möten. Även informant 8 berättar om de digitala fikorna.

*...det är nästan, det blir liksom för många för att det ska... Jag tror att det blir en för stor, för stor grupp faktiskt (Intervju 8).*

En anledning till den bristande närvaron kan vara ett från början för stort deltagarantal. Informant 8 syftar på att en för stor grupp gör att det blir svårt att interagera på ett deltagande sätt. När vi talar om digitala möten som inte berör fika upplever informant 6 en förbättring under distansarbetet, då man implementerat ett avstämningsmöte man inte haft tidigare.

*Det kan jag ju säga att de har blivit en förbättring, för vi har bestämt att vi har alltid ett kortare möte på måndag digitalt, mina närmsta kollegor som gör samma arbete som jag. Det har vi ju inte haft innan, utan de är nåt som har uppkommit nu genom att vi inte träffas så mycket då... Och de tror jag vi kommer fortsätta ha (Intervju 6)*

Anledningen till det nyetablerade mötet handlar om att man inte träffas så mycket nu som man gjort tidigare då man hade veckomöten, vilket gjort att mötesbehovet uppstått. Dock hade de inga fysiska möten med enbart de närmsta kollegorna med samma arbetsuppgifter, utan det var möten för hela arbetsgruppen. Även om man fick tillfälle att prata med de närmsta kollegorna under dessa möten har det nu blivit en separat avsatt tid för dem. Informant 6 är nöjd med det konceptet och tror att det är något som kommer hålla i sig även i framtiden. På ett av lokalkontoren har man startat upp dagliga avstämningar mellan de närmsta kollegorna på samma avdelning.

*...vi har i vart fall ett inbokat möte varje dag som vi liksom har, så att vi kan bolla saker med varandra och sådär, jag är ju väldigt övertygad om att två som tänker blir tre liksom (Intervju 8).*

Under mötena får man tillfälle att diskutera olika arbetsuppgifter och stämna av med sina kollegor hur arbetsfördelningen ser ut. Informant 8 är övertygad om att gemensamt tänkande leder fram till något större än om man skulle tänka var och en för sig. En ytterligare form av mötesupplägg berättar informant 9 om, då hon inledningsvis brukar maila ut information till sina kollegor för att sedan följa upp detta med ett möte.

*...[mötet] kan ha föregåtts av ett mail och vi tar upp de sen, och då får alla ställa sina frågor, och det är ju bra för dom andra med att höra vad andra frågar, man kanske sitter med samma fråga... så vi tänker lite tillsammans där då (Intervju 9).*

Då informationen ofta kan vara komplex eller tolkas på olika sätt brukar gemensamma diskussioner och frågestunder underlätta förståelsen av informationens innehåll. För att undvika att svara på samma frågor alltför många gånger är det även mer tidseffektivt utifrån den aspekten för informant 9. Även här tar man upp det gemensamma tänkandet som informant 8 nämnde ovan som framställs som något positivt.

## **Analys: Ansvar för lärande**

I vårt första subtema som handlar om att utbyta kunskap vill vi belysa de olika sidorna i en situation då man behöver en kollegas hjälp och råd. Dels har vi de som ber om hjälp, som uppfattar sig själva som besvärande och krävande och vill inte vara belastande för den kollegan de behöver stöd från. Å andra sidan har vi kollegorna som är stödjande och innehar kunskapen som den andra kollegan eftersöker, de uppfattar kontakten som tas som något positivt och uppmuntrar detta. De menar att är svårt att veta när deras stöd är nödvändigt och i vilka frågor deras kunskap behövs. Vårt andra och avslutande subtema handlar om strategier för lärandet som har etablerats under distansarbetstiden. Nya möteskonstellationer har upprättats för att dels bibehålla en kollegial sammanhållning, dels för att få tillgång till det så viktiga erfarenhetsutbytet. En annan strategi som upprättats men kanske inte upplevs ha gått helt enligt planerna är den digitala fikan. En brist i detta handlar om att man antingen är för många eller för få samt att man kan vara skärmtrött efter en heldag med möten.

För att återkoppla till vårt första subtema som avser att söka och ge stöd knyter vi an till det situerade lärandet som Lave och Wenger (1991) beskriver som en process där nyanställda tar hjälp av de expertkunniga inom organisationen för att på så sätt utveckla sina kunskaper och färdigheter. För att uppfylla denna typ av lärande krävs socialt engagemang och delaktighet från båda parter, vilket vi tycker oss se utifrån informanternas berättelser.

Ett annat fynd som framkommer är det uttalade mentorskapet som informant 7 nämner, där hans expertkunskap finns tillgänglig när den nyanställda kollegan ber om stöttning. Ett uttalat stöd i form av mentorskap menar vi underlättar för de nyanställda kollegorna då de vet vem de ska vända sig till vid behov, samtidigt som de får lära sig arbetet genom att praktiskt utföra det på egen hand. Även här vill vi återkoppla till Lave och Wenger (1991) som talar om det situerade lärandet och vikten av att få praktiskt och självständigt få utföra sitt arbete. Vi menar också att ett uttalat mentorskap minskar känslan av att uppfatta sig själv som belastande då man kontaktar en kollega för deras råd och kunnande då mentorn är en tydlig kanal för detta.

Under vårt andra subtema som handlar om implementerade strategier för lärande så finner vi mer och mindre framgångsrika lösningar och möteskonstellationer. Man har exempelvis implementerat den digitala fikan. De digitala fikorna har samtliga avdelningar infört någon eller några gånger i veckan. Däremot upplevs den inte ha fått den delaktighet och det resultat som man hoppats på. Förväntningen tycktes vara att ta en avslappnad fika, såsom man gör på kontoret under normala omständigheter, men vi vill mena att detta inte går att direkt översätta till ett digitalt format. En fika på kontoret går att jämföra med en situation där

informellt lärande kan uppstå och frodas. Det informella lärandet som vi nämnt i teoridelen definieras som något som sker oplanerat utan ett tydligt syfte eller struktur där man kan utbyta tyst kunskap om arbetet utan en tydlig lärarroll eller ledare (Eraut, 2004; Tynjälä, 2008; Wallo m.fl., 2013).

Genom informanternas utsagor anar vi flera fallgröpor med fikornas genomförande. Vi ser en skillnad i strukturen, på kontoret berättas det om att man spontant bjuder med någon på en kopp, alltså en väldigt oplanerad struktur, medan man nu har en inbokad händelse i kalendern vilket gör den digitala fikan till ett icke-formellt möte. Ett icke-formellt möte definieras som en formellt avtalad tid, men med ett informellt innehåll (Lindberg & Sandwall, 2012; Nilsson, m.fl., 2018). Ett digitalt möte förutsätter att någon leder mötet och fördelar ordet mellan deltagarna, då man annars pratar i munnen på varandra och gör det svårt att urskilja vad som sägs, vilket inte alls överensstämmer med hur det är i fikarummet på kontoret i vanliga fall. Där möjliggörs flera parallellt pågående samtal då man kan anpassa sin röstvolym och fokus på olika samtal. En digital fika borde dock kunna fungera så länge man inte är för många deltagare samtidigt, då det resulterar i att majoriteten får sitta tysta och vara passiva lyssnare. En svårighet som uppstår för stora arbetsgrupper är logistiken kring detta, då det blir märkligt att på förhand dela in medarbetarna i olika fikagrupper, då fikan ska upplevas som något fritt och avslappnat. En lösning kan vara om medarbetarna uppmuntras till att själva höra av sig till de som man vill fika med, vilket bättre motsvarar hur det fungerar på kontoret.

För att byta perspektiv på det icke-formella formatet ser vi också exempel på hur det fungerat väldigt väl, där bland annat mentorskapet faller in. Informant 8 pratar om hur två som tänker blir tre, vilket vi menar syftar till Döös & Wilhelmssons (2011) teori om den gemensamma kunskapen. Med detta menas att den genom synergier förenar kunskapen mellan två individer som tänker tillsammans, och denna blir större än de båda enskilda individernas kunskaper. Även under intervju 9 framkommer liknande resonemang kring det gemensamma tänkandet, man har funnit en strategi för att omvandla det informella lärandet till icke-formellt lärande så det kollegiala lärandet fortsätter att existera även under distansarbete.



## SLUTSATS

Under denna rubrik kommer vi presentera och diskutera det enligt oss mest väsentliga från respektive tema under ovanstående resultat i relation till tidigare forskning. Vi har även med förslag för fortsatt forskning som avrundar detta arbete.

### Resultatdiskussion

Precis som Taskin & Bridoux (2010) belyser finner även vi i vårt resultat att interaktionen mellan kollegorna påverkas negativt av distansarbete, vilket riskerar bli en fallgrop. Däremot ser vi också att det kan stärka och utöka nätverket mellan kollegor, då avståndet nu upplevs kortare till samtliga kollegor i regionen. Anledningen till om det blir en fallgrop eller en möjlighet menar vi kan handla om individens delaktighet i arbetsgruppen eller i olika arbetskonstellationer, vilket i sin tur kan påverka förtroendet och relationen mellan kollegorna. Detta är något som kan påverkas åt båda riktningar, förtroendet och delaktigheten kan utvecklas både åt ett positivt och ett negativt håll och vi menar att de båda hänger tätt samman och det ena kan inte utesluta det andra.

Givetvis vilar ett ansvar på individen att delta under de olika forum som ges, precis som Wang och Haggerty (2009) är inne på, dock har arbetsgivaren ett lika stort, eller kanske större ansvar i att skapa goda förutsättningar för delaktighet. Våra förslag till förbättringar är därför att skapa tydligare struktur och riktlinjer för vad som gäller för distansarbete. Exempelvis vad som gäller för antalet möten under en dag respektive vecka, då vi funnit att man inte riktigt hinner med sina administrativa arbetsuppgifter då dagarna är fyllda med möten. Detta leder till att man gör dessa uppgifter under tiden mötet pågår, vilket har en negativ inverkan på delaktigheten.

Såsom Mahesh och Kumar (2020) och SACO (2021) nämner tas färre pauser under arbetsdagen på distans. Vi menar därför att tydligare riktlinjer för pauser under arbetsdagen men framför allt under möten behövs, då man upplever att man snabbare tappar fokus under digitala möten jämfört med på kontoret. Detta menar vi inte är så konstigt, då man under tidigare mötesförhållanden inte hunnit med lika många möten under en dag då geografi och restid påverkat detta.

En tydlig skillnad vi upptäckte mellan olika stabsavdelningar var hur deras erfarenhet av distansarbete påverkade utfallet av kunskapsutbytet, då vissa sen innan pandemin hade vana av detta i sin arbetsgrupp. Detta påminner om det hybrida arbetslivet då man alltid har någon eller några kollegor på distans (Svenska nomader, u.å). Informanterna berättade om olika dokument som liknar lathundar där de skrivit ner olika tillvägagångssätt för olika

arbetsuppgifter de erfarit och problem de löst, vilket vi menar är ett stort steg på vägen till att sätta ord på den tysta kunskapen som Eraut (2004) beskriver som viktig men svårdefinierad inom det informella lärandet. Detta gör det möjligt för individer att få tillgång till kollegors erfarenheter och kunnande när behovet uppstår. Dock är inte all kunskap möjlig att sätta ord på och man behöver med jämna mellanrum kontakta sina kollegor i olika ärenden, vilket vi upptäckt kan upplevas svårt då informanter berättar om känslan av att vara belastande. Detta kopplar vi även an till Arbetsmiljöverkets (2020) artikel om att distansarbete kan leda till bristande kommunikation, vilket kan tyckas ironiskt i en tid då vi aldrig haft bättre tekniska förutsättningar för att hålla kontakten. Utifrån vad vi upptäckt i vårt resultat verkar inte teknologin vara det stora hindret för kommunikation och interaktion då tekniken finns, utan snarare känslan hos individerna bakom skärmarna, då vi i materialet upptäckt dels en känsla av att man stör, dels en svårighet att veta när det är läge att höra av sig. Vi menar trots allt att det ansvaret måste ligga på individen som söker stöd, även om expertrollen kan signalera om sin tillgänglighet och organisationen kan skapa förutsättningar för detta.

Vi ser att det informella lärande som annars skulle uppstått på kontoret är svårt att direkt översätta till distansarbetets kontext. Vi menar därför att det informella lärandet har, och kommer alltmer, ersättas av icke-formellt lärande, just för att distansarbetet kräver en högre struktur vad gäller arbetsplatslärande och dess kunskapsutbyte. Ett nytt format krävs kring mötesbokningar, att man inventerar vilka möten man behöver ha, och väljer kvalitet före kvantitet. Gällande mentorskap, handledarträffar och avstämningar är detta något vi förespråkar, men att man även här funderar igenom behovet för mötet. En ytterligare idé för att bevara det informella lärandet som traditionellt sett sker på kontoret, kan vara att skapa en struktur för att vissa dagar ses på kontoret och andra dagar arbeta på distans, eller att ha fasta kontorsdagar där det är obligatoriskt att vara på plats, vilket Bloom (2014) talar om som ett klokt komplement till det ensidiga distansarbetet. Med ett roterande schema kommer man då träffa samtliga kollegor med jämna mellanrum och få tillgång till det spontana utbytet av erfarenheter och social interaktion.

När det gäller arbetsplatslärande ser vi i vårt resultat att de digitala kommunikationsvägarna alltmer ersätter det ursprungliga samtalet på kontoret. Därav vill vi lägga stor vikt vid de strukturella förutsättningarna som organisationen förser sina anställda med. I studien som Loops Education (2019) genomförde där olika ansvariga för kompetensutveckling och lärande i organisationer har svarat på, sågs även där att kommunikation och färdigheter inom ny teknik måste förbättras. Organisationens ledning måste bli duktigare på att skapa tydligare "hur" och "varför" lärandet ska ske. Den kortare

“fågelvägen” där man spontant kunnat fråga skrivbordsgrannen har numera försvårats, och där menar vi att det är arbetsgivarens uppgift att förse sina medarbetare med tillräckligt välfungerande verktyg och strategier för att skapa möjlighet till ett icke-formellt lärande. Då det digitala forumet kräver mer planering och en högre grad av struktur, måste man våga satsa på och planera för detta. Vill man vara en lärande organisation där medarbetare är nöjda och man som arbetsgivare har ett starkt och attraktivt varumärke som är konkurrenskraftigt, både nu och i framtiden, är detta ett stort steg framåt i det hybrida arbetslivets utveckling.

### **Fortsatt forskning**

En av tankarna som slagit oss under arbetets gång är att vi upplever ett tomrum gällande forskning på arbetsplatslärande under distansarbete. Man har forskat en del kring formella utbildningar och hur man lyckas digitalisera dessa, men inte så mycket kring det kollegiala kunskapsutbytet och dess processer. Såsom nämns i Loops Educations (2019) studie ses ett allt större intresse för lärandet då detta är en viktig komponent för att vara en attraktiv arbetsgivare. Önskar man vara beredd på framtidens arbetsliv och dess föränderlighet behöver man skapa ett lärande som är anpassat för det hybrida arbetslivet. Ett intressant spår att utforska hade varit att undersöka hur den tysta kunskapen kan bli mer explicit och sättas ord på så att kunskapsutbytet mellan kollegor fortsätter och hittar nya vägar. Vi hade även velat undersöka skillnaderna vad gäller delaktighet och interaktion mellan kollegor genom kvantitativa enkäter med två urvalsgrupper som avser mer erfarna distansarbetande och medarbetare utan tidigare vana av distansarbete. Kan det handla om erfarenhet eller om personlighetsdrag?

## REFERENSER

- Allen, T. D., Merlo, K., Lawrence, R. C., Slutsky, J., & Gray, C. E. (2021). Boundary management and work-nonwork balance while working from home. *Applied Psychology: An International Review*, 70(1), 60–84.
- Allwood, C. M. & Erikson, M. G. (2017). *Grundläggande vetenskapsteori för psykologi och andra beteendevetenskaper*. Studentlitteratur.
- Andersson, J., Bäck, J. & Ernbrandt, T. (2020). *Svenskarna och internet 2020*. Internetstiftelsen.  
<https://svenskarnaochinternet.se/app/uploads/2020/12/internetstiftelsen-svenskarna-och-internet-2020.pdf>
- Arbetsmiljöverket. (23 november 2020). *Dator- och bildskärmsarbete*  
<https://www.av.se/inomhusmiljo/dator--och-bildskarmsarbete/>
- Bergen, M. (5 maj 2021). Google Relaxes Work-From-Home Rules to Let More Staff Be Remote. *Bloomberg*. <https://www.bloomberg.com/news/articles/2021-05-05/google-relaxes-work-from-home-rules-to-let-more-staff-be-remote>
- Bloom, N. (2014). To Raise Productivity, Let More Employees Work from Home. *Harvard Business Review*. <https://stayinthegame.net/wp-content/uploads/2019/07/HBR-To-Raise-Productivity-Let-More-Employees-Work-from-Home.pdf>
- Dahlgren, L-O. & Johansson, K. (2019). Fenomenografi. I A. Fejes & R. Thornberg (Red.), *Handbok i kvalitativ analys* (3 uppl., s. 179–192). Liber.
- Döös, M. (2004). Arbetsplatsens relationik – om vardagens lärande och kompetens i relationer. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 10(2), 77–93.
- Döös, M. & Wilhelmsson, L. (2011). Collective learning: interaction and a shared action arena. *Journal of Workplace Learning*, 23(8), 487-500.
- Eraut, M. (2004). Informal learning in the workplace. *Studies in Continuing Education*, 26(2), 173–247.
- Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. (2015). Intervjuer. I G. Ahrne & P. Svensson (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder* (2 uppl., s. 34–54). Liber.
- Fejes, A. & Thornberg, R. (2019). Kvalitativ forskning och kvalitativ analys. I A. Fejes & R. Thornberg (red.), *Handbok i kvalitativ analys* (3 uppl., s. 16–43). Liber.
- Filstad, C. (2012). *Organisationslärande - Från kunskap till kompetens*. (J. Retzlaff, Övers.). Studentlitteratur. (Originalutgåvan publicerad 2010).

- Floris, C. (30 mars 2020). En utmaning att ställa om till distansarbete.  
*Forskning*. <https://www.forskning.se/2020/03/30/en-utmaning-att-stalla-om-till-distansarbete/>
- Furnham, A. (2005). *The psychology of behaviour at work: The individual in the organization* (2 uppl.). Psychology press.
- Hulten, K. (2005). Leva och arbeta i hemmet. Effekter av distansarbete för privatliv och arbetsliv. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 11(2), 123–136.
- Jönköpings universitet. (2 januari 2018). *Formellt, icke-formellt och informellt lärande*.  
<https://ju.se/center/encell/kunskapsbank/reportage/reportage/2018-01-02-formellt-icke-formellt-och-informellt-larande.html>
- Kilpatrick, C. (2020). Remote working: the pros, the cons, and the Zoom. *Managing Intellectual Property* 6(29).
- Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge University Press.
- Lindberg, I. & Sandwall, K. (2012). Samhälls-och undervisningsperspektiv på svenska som andraspråk för vuxna invandrare. *Vetenskapsrådets rapportserie: Flerspråkighet en forskningsöversikt*, (5), 368–502.
- Loops Education (2019). *2019 års studie om medarbetar- och kompetensutveckling*.  
<https://content.loops.education/s%C3%A5-jobbar-svenska-f%C3%B6retag-med-l%C3%A4rande-och-kompetensutveckling-2019>
- Lucas, L. M. (2006). The role of culture on knowledge transfer: the case of the multinational corporation. *The Learning Organization* 13(3), 257-275.  
<https://doi.org/10.1108/09696470610661117>
- Mahesh, V.J. & Kumar, S. (2020). Work from home experiences during COVID-19 pandemic among IT employees. *Journal of Contemporary Issues in Business & Government*, 26(2), 639–645. <https://doi-org.ezproxy.server.hv.se/10.47750/cibg.2020.26.02.088>
- Nationalencyklopedin. (u.å). Distansarbete. I *Nationalencyklopedin*. Hämtad 2021-04-08 från <https://www-ne-se.ezproxy.server.hv.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/distansarbete>
- Netigate (19 januari 2021). *Hur vill svenska anställda att arbetsgivare hanterar hemarbete efter pandemin?*. <https://www.netigate.net/wp-content/uploads/2021/01/Hemarbete-efter-pandemin.pdf>
- Nilsson, P., Wallo, A., Rönnqvist, D. & Davidson, B. (2018). *Human resource development: att utveckla individer, grupper och organisationer*. Studentlitteratur.

- Poolia. (u.å). *Jobba hemifrån*. Hämtad 2021-04-08 från <https://www.poolia.se/karriar/tips/jobba-hemifran/>
- SACO. (29 mars 2021). *Hemarbetande akademiker tar färre pauser trots kraftigt ökad skärmtid*. <https://www.saco.se/press/aktuellt-fran-saco/pressmeddelanden/hemarbetande-akademiker-tar-farre-pauser-trots-kraftigt-okad-skarmtid/>
- Statistiska Centralbyrån. (26 november 2020). *En av tre jobbar hemifrån*. <https://scb.se/om-scb/nyheter-och-pressmeddelanden/en-tre-av-jobbar-hemifran/>
- Svenska nomader. (u.å). *Det flexibla arbetslivet*. Hämtad 2021-05-17 från <https://svenskanomader.se/arbetsliv/>
- Szklarski, A. (2019). Fenomenologi. I. A. Fejes & R. Thornberg (Red.), *Handbok i kvalitativ analys* (uppl. 3, s. 148–164). Liber.
- Taskin, L. & Bridoux, F. (2010). Telework: a challenge to knowledge transfer in organizations. *The international journal of Human Resource Development* 21(13), 2503-2520. <https://doi.org/10.1080/09585192.2010.516600>
- Tele2 & Kantar Sifo (2020). *Det hybrida arbetslivet*. <https://www.tele2.se/foretag/content/rapporter/det-hybrida-arbetslivet>
- Tynjälä, P. (2008). Review perspectives into learning at the workplace. *Educational Research Review*, 3(2), 130–154. <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2007.12.001>
- Vetenskapsrådet (2017). *God forskningssed*. [https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forskningssed\\_VR\\_2017.pdf](https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forskningssed_VR_2017.pdf)
- Wallo, A., Ellström, P. & Kock, H. (2013). Leadership as a balancing act between performance- and development-orientation: A study of managers' and co-workers' understanding of leadership in an industrial organisation". *Leadership & Organization Development Journal*, 34(3), 222-237. <https://doi.org/10.1108/01437731311326666>
- Wang, Y. & Haggerty, N. (2006). Knowledge transfer in virtual settings: the role of individual virtual competency. *Info systems Journal* 19, s. 571-593.
- Westberg, M., Tengblad, S., Kajonius, P. & Hedestad, S. (Augusti, 2020). *Hemarbete - flexibelt arbete är det nya normala*. Eiba. <https://www.eiba.se/wp-content/uploads/2020/08/Hemarbete-v5-komprimerad.pdf>
- Wieland, N. & Kollias, L. (2020). Online Learning Before, During and After COVID-19: Observations Over 20 Years. *International Journal of Advanced Corporate Learning (iJAC)*, 13(2), 84-92. <https://doi.org/10.3991/ijac.v13i2.16779>

World Health Organization. (11 mars 2020). *Virtual press conference on COVID-19 – 11 March 2020*. <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/transcripts/who-audio-emergencies-coronavirus-press-conference-full-and-final-11mar2020.pdf>

Yildirim, T. M., & Eslen-Ziya, H. (2020). The differential impact of COVID-19 on the work conditions of women and men academics during the lockdown. *Gender, Work & Organization*, 28, 243–249.

## APPENDIX

### Appendix 1: Missivbrev

Hej!

Vi, Amanda Johansson och Victoria Arvidsson är två studenter som läser det tredje och sista året på Personalvetarprogrammet med inriktning arbetsliv- och hälsa på Högskolan Väst i Trollhättan. Vi håller just nu på med vårt examensarbete där vårt syfte är att undersöka hur det informella lärandet påverkas i en tid av distansarbete.

Vi skulle vilja genomföra intervjuer med personal som i större utsträckning jobbat hemifrån under det senaste året. Intervjufrågorna är öppna och kommer att ge utrymme för utvecklande svar som syftar till hur du som informant upplevt det senaste årets distansarbete kopplat till arbetsplatslärande. Vi beräknar att en intervju kan komma att ta ca 40–60 minuter och vi planerar genomföra intervjun digitalt. Med Er tillåtelse kommer vi spela in intervjuerna för att möjliggöra en transkribering samt djupare analys av det som tas upp. Endast vi, samt handledare och examinator på Högskolan Väst har tillgång till transkriberingarna av intervjuerna. Vi kommer behandla alla personuppgifter konfidentiellt och de kommer förvaras otillgängligt för obehöriga. Efter godkänt arbete kommer det insamlade materialet att raderas. Inga namn eller personliga uppgifter som kan ligga till grund för identifiering eller igenkänning kommer efterfrågas av dig som deltagare eller presenteras i resultatet. Deltagandet i denna studie är frivilligt och Du som deltagare har rätt att när som helst avbryta Din medverkan. Du som deltagare ges möjlighet att läsa igenom våra intervjuanteckningar för att godkänna att vi uppfattat Dig korrekt innan publicering. Arbetet kommer att publiceras på portalen Diva (diva-portal.org).

**Genom att delta i intervjun godkänner Du ovanstående information.**

**Har Ni frågor kring studien kan Ni kontakta någon av oss:**

Kontaktuppgifter till studenterna:

Amanda Johansson

07x-xxx xxxx

Victoria Arvidsson

07x-xxx xxxx

Kontaktuppgifter till handledare:

Ulla André

07x-xxx xxxx

Vi kommer kontakta Er för att göra upp om tid för digitala intervjuer. Vi ser fram emot att möta Er!

Med vänliga hälsningar,  
Amanda Johansson och Victoria Arvidsson



## Appendix 2: Intervjuguide

**Information till informant innan intervjun startar:** För att förtydliga det som stod i informationsbrevet du fick, så kommer intervjun ta ca 40–60 minuter... Vi vill gärna spela in intervjun om det är okej, då det underlättar vår hantering av materialet som ska transkriberas... Vi kommer behandla alla personuppgifter konfidentiellt och de kommer förvaras otillgängligt för obehöriga... Efter att vår studie är klar och publicerad så kommer intervjun & transkriberingarna förstöras... Du får närsomhelst välja att avbryta intervjun eller avstå att svara på någon fråga om du vill det... Så frågorna kommer handla om distansarbete och hur ens lärande har påverkats under denna tid.

### Då startar vi inspelningen!

**Bakgrund** (Syftar till att urskilja om ålder, befattning, anställningstid eller erfarenhet av distansarbete påverkar upplevelsen. Uppskattad tid denna del bör ta: max 5 minuter. Testomgång: 3.08 min).

1. Ålder?
2. Vad har du för befattning? Vad är din roll?
3. Hur länge har du varit anställd?
4. När började du jobba på distans?
5. Vi har förstått att du arbetat till större del på distans det senaste året. Har du någon erfarenhet av distansarbete sen tidigare?

**Distansarbete** (Uppskattad tid denna del bör ta: max 10 min. Testomgång: 4.00 min).

6. Valde du distansarbete själv eller bestämde ledningen det?
7. Hur många dagar i veckan jobbar du på distans respektive på kontoret?
8. När du arbetar på distans; sitter du då i hemmet eller på någon annan plats?
9. Vilka fördelar har du upplevt med att arbeta på distans?
10. Och det motsatta, vilka nackdelar har du upplevt med att arbeta på distans?

**Interaktion med kollegor** (Uppskattad tid denna del bör ta: max 15 min. Testomgång: 06.57 min).

11. Hur håller du och dina kollegor kontakten nu under distansarbetet?
12. Hur ofta har ni kontakt?
13. Hur många är ni i den närmaste arbetsgruppen eller teamet?
14. Har ni några digitala aktiviteter som inte innefattar arbete eller har ett jobbrelaterat syfte?
15. Kan du berätta lite om kontorets möblering? (Egna rum, kontorslandskap...)
16. Hur fungerar interaktionen när ni är på kontoret? Hur tillgängliga är dina kollegor då t.ex?

**Kunskapsutbyte** (Uppskattad tid denna del bör ta: max 15 min. Testomgång: 15.02 min).

17. Hur fungerar utbytet av information under distansarbetet?
18. Hur får du hjälp och stöttning då ni arbetar på distans? Har du något exempel?
19. Har du någon strategi för att vara tillgänglig för, och kunna hjälpa dina kollegor?
20. Skulle du kunna ge exempel på en situation där du hjälpt eller fått hjälp av en kollega som fungerat väl då ni distansarbetat?
21. Har du något exempel på det motsatta; en situation som fungerat sämre?
22. Vad är enligt dig den största skillnaden i kunskapsutbytet mellan att vara på kontoret eller att arbeta på distans?

**Slutord till informanten vid avslutad intervju**

*Tusen tack för att du ville delta! Skulle det vara okej för dig att vi kontaktar dig om vi önskar komplettera med någon fråga eller information? Du får gärna läsa igenom transkriberingen efter att vi gjort klart den om du skulle vilja det så vi visar att vi uppfattat dig korrekt?*

**Högskolan Väst**  
**Institutionen för individ och samhälle**  
**461 86 Trollhättan**  
**Tel 0520-22 30 00 Fax 0520-22 30 99**  
[www.hv.se](http://www.hv.se)