Lärande på kundcenter
En kvantitativ studie om hur olika lärandetekniker tillämpas av medarbetare på kundcenter

Martina Hasselgren

Handledare: Anne Berg

Examinator: Johanna Ringarp
Sammanfattning


Nyckelord: lärande på arbetsplatsen, icke-formella lärandetekniker, informella lärandetekniker, kundcenter, bank
Abstract
The aim of this study was to contribute with knowledge regarding the organizational structures for employees’ learning and how the learning techniques are applied by the employees at the contact centers within the financial sector. This was done through three research questions “To what extent do the employees acknowledge that they learn through non-formal learning techniques?” “To what extent do the employees acknowledge that they learn through informal learning techniques?” and “Which patterns can be seen based on the employees choices of learning techniques?”. The theoretical background was non-formal and informal learning and was defined through Michael Eraut’s typologies. The non-formal learning technique includes the information and educational activities that are conducted by the organization. The informal learning techniques, on the other hand, involves the learning which origins from individual reflection and also from the exchange of knowledge with colleagues. In order to investigate the research questions a survey was conducted at a contact center at a Swedish bank. The survey was answered by 70 respondents. The empirical data from the survey was then statistically analyzed and the result was interpreted with support from the theoretical background and previous studies within the field of research. The findings indicated that the respondents preferred to use the available information channels when needed to improve their knowledge and competence. This means that the respondents indicated that they learn to a higher extent from the non-formal learning techniques. However, the results also indicated that other non-formal learning techniques, especially meetings and educational activities, were just slightly more preferred than informal learning techniques, such as consulting a colleague. Furthermore, the result indicated that newly employed respondents are more likely to consult a colleague in order to learn. Whereas more experienced respondents to a higher extent used the informational channels in order to learn.

Keywords: Workplace learning, non-formal learning techniques, informal learning techniques, contact center, bank
Innehållsförteckning

1 Inledning ................................................................. 1
  1.1 Syfte ...................................................................... 2
  1.2 Frågeställningar .................................................. 2

2 Kundcenter som arbetsplats ........................................ 3
  2.1 Definition av kundcenter ...................................... 3
  2.2 Externa aktörers påverkan på behovet av lärande .......... 3
  2.3 Interna processer som påverkar behovet av lärande ....... 4
  2.4 Kundcentrets uppdrag och arbetsuppgifter ................ 4
  2.5 Sammanfattning .................................................... 5

3 Tidigare forskning .......................................................... 6
  3.1 Sökprocess .............................................................. 6
  3.2 Lärande på kundcenter .......................................... 6
  3.3 Lärande på arbetsplatsen inom andra branscher .......... 8
  3.4 Sammanfattning ..................................................... 10

4 Teoretiska utgångspunkter ............................................... 11
  4.1 Lärande på arbetsplatsen ....................................... 11
  4.2 Typologier av lärande ............................................ 11
  4.3 Sammanfattning teori .............................................. 13

5 Metod ........................................................................ 14
  5.1 Val av metod .......................................................... 14
  5.2 Urval ..................................................................... 14
    5.2.1 Bekvämlighetsurval ......................................... 15
    5.2.2 Generaliserbarhet och signifikans ....................... 15
  5.3 Utformning av enkät ............................................... 15
    5.3.1 Layout och konstruktion .................................. 16
    5.3.2 Formulering av frågor ....................................... 16
  5.4 Distribuering och insamling av enkäterna ................. 19
  5.5 Bearbetning och analys ......................................... 20
  5.6 Validitet och reliabilitet ......................................... 21
  5.7 Forskarens roll ....................................................... 21
6 Resultat och analys.................................................................................................................................23
   6.1 Deltagarna...........................................................................................................................................23
   6.2 Resultat av hur medarbetarna anser sig lära genom de olika lärandeteknikerna........24
   6.3 Analys av medarbetarnas lärande genom icke-formella lärandetekniker .................29
   6.4 Analys av medarbetarnas lärande genom informella lärandetekniker.........................31
   6.5 Vilka mönster går att urskilja hos medarbetarna baserat på deras val av lärandeteknik?32
      6.5.1 Val av lärandeteknik baserat på anställningstid .................................................................32
7 Diskussion ...............................................................................................................................................35
   7.1 Resultatdiskussion och konklusion...............................................................................................35
   7.2 Studiens bidrag och begränsningar .........................................................................................37
   7.3 Förslag på fortsatt forskning .......................................................................................................38
8 Referenser ..............................................................................................................................................40
9 Bilagor ....................................................................................................................................................42
   Bilaga 1 - Missivbrev .............................................................................................................................42
   Bilaga 2 – Enkät ...................................................................................................................................43
   Bilaga 3 – Resultat presenterat i analys ............................................................................................46
1 Inledning


1.1 Syfte
Syftet med denna studie är att bidra med ökad kunskap om de organisatoriska strukturerna för medarbetarnas lärande och om hur lärandetekniker tillämpas av medarbetarna på kundcenter inom banksektorn.

1.2 Frågeställningar
För att nå syftet ämnas nedanstående frågeställningar att besvaras:

1. I vilken utsträckning anser medarbetarna att de lär genom icke-formella lärandetekniker på kundcenter inom banksektorn?
2. I vilken utsträckning anser medarbetarna att de lär genom informella lärandetekniker på kundcenter inom banksektorn?
3. Vilka mönster går att urskilja hos medarbetarna baserat på deras val av lärandeteknik?
2 Kundcenter som arbetsplats


2.1 Definition av kundcenter


2.2 Externa aktörers påverkan på behovet av lärande


risk för penningtvätt eller finansiering av terrorism. Om bankerna inte klarar av att efterleva dessa lagar riskerar de att förlora tillståndet att bedriva finansiell verksamhet. Därför föreligger stora krav att medarbetarna lär nya regler och arbetsätt.

En annan aktör som påverkar banksektorn och deras kundcenter är Finansinspektionen. Ett exempel är rekommendationen att kontantinsatsen måste utgöra 15 procent av bostadens marknadsvärde (http://www.fi.se/Press/Pressmeddelanden/Listan/Amorteringskrav-pa-nya-bolan1/). En annan rekommendation är kravet att kunderna ska amortera till en föutbestämd nivå. Förändringar som dessa får direkt genomslag hos kunderna och många kontakta kundcentren med frågor. Därför måste medarbetarna snarast informeras och lära sig hur kunderna berörs.

2.3 Interna processer som påverkar behovet av lärande


2.4 Kundcentrets uppdrag och arbetsuppgifter

Jag har jobbat på ett kundcenter inom banksektorn och en av anledningarna till varför jag trivdes var att arbetet aldrig stagnerar och att man aldrig är fullärd, samtidigt som arbetstempot blir mer ansträngt desto fler lokalkontor som avvecklas. Därför det personliga intresset att studera lärandet på arbetsplatsen, i detta fall kundcenter inom banksektorn. Således har jag en förförståelse för arbetsplatsen, vilket kommer att diskuteras vidare i avsnittet 5 Metod. I följande stycke ämnas kundcentret som arbetsplats presenteras för att ge en mer detaljerad inblick i verksamheten.

Kundcentret har cirka 300 medarbetare, varav cirka 150 medarbetare är ordinarie personal för inkommande telefoni. Medarbetarna är uppdelade i åtta team som leds av en teamledare. Medarbetarna sitter i ett öppet landskap där varje team har sin egen zon inom vilken det är fri placering (rekryteringsansvarig på kundcenter, personlig kommunikation, 11 november, 2016).

De nyanställda börjar i ett uppstartsteam i rollen som ”försäljningsagent” vars arbetsuppgifter innebär att besvara kunders frågor och förse dem med tjänster och produkter som kunden har behov av. Nyanställda får inte handlägga ärenden som berör sparande eller pension i och med att de saknar Swedsec-certifiering. Ambitionen är att samtliga nyanställda ska ta Swedsec-
certifieringen inom ett år och då avancera till rollen som rådgivare på kundcentret. Likt andra kundcenter används information- och kommunikationsverktyg bland annat för att mäta medarbetarnas prestation. Målet för varje enskild medarbetare är 80 procent ”öppen telefoni”. Det innebär att varje medarbetare antingen ska sita i samtal eller vara tillgänglig för samtal minst 80 procent av sin arbetstid. Vidare är andra mål att besvara sju telefonsamtal per timme (rekryteringsansvarig på kundcenter, personlig kommunikation, 11 november, 2016).


2.5 Sammanfattning
3 Tidigare forskning

I följande avsnitt redogörs för det nuvarande forskningsläget inom området organisatoriska strukturer och lärandetekniker på arbetsplatser. Särskild hänsyn tas till den forskning som identifierat olika typer av lärande och exempelvis kategoriserat dessa i termer av formellt, icke-formellt och informellt lärande. Initialt presenteras sökprocessen och forskningslägets begränsningar. Sedan följer en skildring av forskningen genomförd på kundcenter och därefter redogörs för forskning som bedrivits på andra arbetsplatser än kundcenter.

3.1 Sökprocess

I sökprocessen har framförallt databasen ERIC EBSCO används. Vidare har även Uppsala Universitets bibliotekssöktjänst använts vid svårigheter att hitta användbart material. Sökorden som använts mest under efterforskningen är ”callcenter”, ”contact center”, ”learning” och ”informal learning”. Från relevant forskning vägleddes den fortsatta efterforskningen och gav nya sökord för bättre optimering, exempelvis ”knowledge management”. Genomgången nedan är i stort baserat på artiklar som är refereegranskade.


3.2 Lärande på kundcenter

En av de få studier som har bedrivits på svenska kundcenter med syfte att studera lärande är Jansson (2006) forskningsprojekt Modell för hållbar kompetensutveckling i callcenters. Den


3.3 Lärande på arbetsplatsen inom andra branscher


och icke-formellt lärande men det går ändå att utläsa att yngre medarbetare föredrog informellt lärande medan äldre medarbetare i större utsträckning använde sig av icke-formellt lärande.

3.4 Sammanfattning


4 Teoretiska utgångspunkter


4.1 Lärande på arbetsplatsen


En vanlig form av informella gemenskaper är de som skapas baserat på gemensamma arbetsuppgifter, till skillnad från de grupperingar som skapas av organisationen. Dessa informella gemenskaper påverkar vad som lärs och hur det lärs och således även medarbetarens attityd och uppfattning av lärandet. Vidare kan de informella organisatoriska strukturerna beskrivas som organisationskultur (Bang, 1999). Organisationskulturen består av de normer och värderingar som delas inom gruppen och de spelar en central roll i lärandet på arbetsplatsen eftersom den specifika kulturen möjliggör hur medarbetare kommunicerar och samarbetar. Sammanfattningsvis skapas således de officiella strukturerna av organisationen med syfte att informera och utbilda sina medarbetare medan de inofficiella strukturerna skapas mellan kollegor för att bland annat delge varandra kunskap.

4.2 Typologier av lärande

I samband med framväxten av perspektivet om lärande på arbetsplatsen uppstod ett behov att skilja på lärande som skedde under organiserade och examinerande former och lärande som uppstod ur vardagslivet, så som på arbetsplatsen (Jarvis, 2009). Använda begrepp blev formellt,

Bild 1. Typologi informellt lärande Eraut (2004, s. 250)

Dessa kategoriseringar ligger till grund för hur informellt och icke-formellt lärande kommer att definieras i denna studie. I den informella delen är lärandet ostrukturerat, opportunistiskt och ibland omedvetet. Implicit lärande består av tyst kunskap och är inte alltid medvetet (Eraut, 2000; 2004). Problemet med det omedvetna lärande och den tysta kunskapen är att individer har svårt

4.3 Sammanfattning teori

5 Metod

5.1 Val av metod


5.2 Urval
I studien deltog 70 stycken respondenter varav samtliga är ordinarie personal och arbetar med inkommande telefon. Urvalet representerar 49 procent av population och kan ses som ett tillräckligt Gott urval (Bryman, 2011).
5.2.1 Bekvämlighetsurval

5.2.2 Generaliserbarhet och signifikans


5.3 Utformning av enkät
5.3.1 Layout och konstruktion


5.3.2 Formulering av frågor


Operationalisering beskriver Bryman (2011) som den process när man bestämmer hur forskningsfrågorna ska mätas. Vid en misslyckad operationalisering mäts inte det som avses mätas och således förhindras god validitet. Syftet med denna studie är att bidra med ökad kunskap om de organisatoriska strukturerna för medarbetarnas lärande och om hur lärandetekniker tillämpas av medarbetarna på kundcenter inom banksektorn. Det ämnas uppnås genom att behandla frågeställningarna ”I vilken utsträckning anser medarbetarna att de lär genom icke-formella lärandetekniker på kundcenter inom banksektorn?”, ”I vilken utsträckning anser medarbetarna att de lär genom informella lärandetekniker på kundcenter inom banksektorn?” och ”Vilka mönster går att urskilja hos medarbetarna baserat på deras val av lärandeteknik?”. Således ska medarbetarnas skattning av hur de lär från informella och icke-formella lärandetekniker mätas. För att uppnå detta har olika typer av lärandetekniker på

Tabell 1. Operationalisering av informellt och icke-formellt lärande

<table>
<thead>
<tr>
<th>Informellt lärande</th>
<th>Icke-formellt lärande</th>
<th>Organisatoriska strukturer (Bang 1999; Illeris, 2011).</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Fråga en kollega</td>
<td>Delta i fokusgrupper</td>
<td>Relationer till kollegor</td>
</tr>
<tr>
<td>Reflektera över sitt eget samtal</td>
<td>Fråga den operativa samordnaren (Spindeln)</td>
<td>Ha tid för reflektion och utvärdering</td>
</tr>
<tr>
<td>Se hur andra arbetar</td>
<td>Läsa i manualer och intranät</td>
<td>Ha tid att testa</td>
</tr>
<tr>
<td>Testa sig fram i systemen</td>
<td>E-learning</td>
<td>Tillhandahålla operativ samordnare</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Möten</td>
<td>Sammanställa skriftliga styrdokument</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Utbildningstillfällen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Möten</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabell 2. Operationalisering av lärandetekniker av generellt lärande på arbetsplatsen

<table>
<thead>
<tr>
<th>Lärandeteknik på kundcentret</th>
<th>Påståenden</th>
<th>Definition utifrån Erauts typologier (2000; 20004)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Informellt lärande</td>
<td>• Jag brukar fråga mina kolleger om hjälp&lt;br&gt;• Jag får tips på hur jag ska jobba när jag hör mina kolleger&lt;br&gt;• Mina arbetsuppgifter är lärorika&lt;br&gt;• Jag lär mig av när jag lyssnar eller ser hur mina kolleger löser ett ärende&lt;br&gt;• Jag har möjlighet att hjälpa mina kolleger i den utsträckning jag vill&lt;br&gt;• Jag brukar utvärdera mitt samtal</td>
<td>Reflektiera över händelser och upplevelser, ställa frågor, notera-fakta och information i det dagliga arbetet</td>
</tr>
<tr>
<td>Icke-formellt lärande</td>
<td>• Jag får den information jag behöver för att utföra mitt arbete&lt;br&gt;• Jag hämtar ofta information från Intra&lt;br&gt;• Jag har tid att uppdatera mig och läsa anslag på Intra&lt;br&gt;• Jag läser Intra dagligen&lt;br&gt;• Jag får givande information på mötena som hjälper mig i mitt arbete&lt;br&gt;• Jag får ut mycket från e-learningutbildningarna&lt;br&gt;• Fokusdagarna ger bra kunskap om produkter</td>
<td>Delta i planerade utbildningstillfällen, möjlighet till diskussion och problemlösningen med andra. Större grad av medvetenhet och avsiktligt lärande.</td>
</tr>
</tbody>
</table>


En av de största riskerna vid enkätstudier är internt bortfall och enligt Bryman (2011) kan det bero på att frågorna är antingen för svåra eller intima, alternativt om de upplevs som intetsägande och oviktiga. Vidare menar han att om enkäten är för lång eller har en komplicerad struktur

Ledningen från kundcentret hade bett om att få se enkäten innan den distribuerades. Därför presenterades enkäten och undersökningens syfte och frågeställningar innan enkäten skickades till medarbetarna. Då bestämdes att enkäten skulle distribueras genom de gemensamma e-mailadresserna för att säkerställa att alla fick enkäten. Inga frågor ändrades men däremot kompletterades svarsalternativen med fokusgrupperna och e-learning där det var relevant.

5.4 Distribuering och insamling av enkäterna

Enkäten skickades genom e-mail till de gemensamma e-mailadresserna. Utöver de individuella e-mailadresserna finns det även möjlighet att skriva en ”förrkortning” i adressfältet och då skickas e-mailen till alla inom den gruppen. Tillsammans med rekryteringsansvarig beslutades att enkäten och missivbrevet skulle distribuerades genom de gemensamma e-mailadresserna. Detta besparar tid och risken att missa någon elimineras.


Svaren samlades per automatik i Google Formulär. Detta är en styrka eftersom det inte finns någon risk för misstag när datan överförs från pappersenkäten till analysverktyget, vilket i sin tur är reliabilitetshöjande. Efter två veckor hade 70 enkäter besvarats vilket enligt Bryman (2011) anses som en tillräckligt god mängd och bearbetning och analys påbörjades.
5.5 Bearbetning och analys


Inledningsvis presenteras grundläggande information om deltagarna, därefter kommer resultat och analysavsnittet att delas in i relation till frågeställningarna. Först behandlas resultaten för de två första frågeställningarna och därefter följer två enskilda analysavsnitt för vardera frågeställning. Därefter behandlas både resultat och analys för den tredje frågeställningen.
5.6 Validitet och reliabilitet


5.7 Forskarens roll

Datainsamlingen har genomförts enligt de fyra forskningsetiska principerna, informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002). Detta presenterades i mail, i missivbrevet och kortfattat i inledningen till enkäten. I enlighet med dessa principer beskrevs studiens syfte och att deltagandet var frivilligt och kunde när som helst avslutas samt att de kunde välja att avstå från att besvara frågorna utan påföljd. Utöver det informerades deltagarna att materialet enbart kommer att användas i detta enskilda syfte. I och med att deltagandet är helt frivilligt likställs det med samtycke. Eftersom enkäten skickades som länk gick det inte att spåra vem som hade deltagit och därigenom var deltagarna helt anonyma. För att säkerställa konfidentialiteten förvarades datan på ett lösenordskyddat användarkonto.
Vidare förvarades bearbetningen av datan och efterföljande analys på en lösenordskyddad dator. I samband med att denna rapport blev godkänd förstördes allt empiriskt material.

Som tidigare nämnt finns en förförståelse av arbetsplatsen. Dock anses förförståelsen enbart begränsas till de personliga preferensererna till olika lärandetekniker och dessutom anses förförståelsen som föråldrad. Samtidigt har åtgärder vidtagits för att minimera risken för att förförståelsen ändå skulle ha påverkat, exempelvis förankring i teorin, tidigare forskning och en strävan mot objektivitet.
6 Resultat och analys

Detta avsnitt ämnar att redovisa resultaten och besvara frågeställningarna ”I vilken utsträckning anser medarbetarna att de lär genom icke-formella lärandetekniker på kundcenter inom banksektorn?”, ”I vilken utsträckning anser medarbetarna att de lär genom informella lärandetekniker på kundcenter inom banksektorn?” och ”Vilka mönster går att urskilja hos medarbetarna baserat på deras val av lärandeteknik?”. Avsnittet inleds med en beskrivning av respondenterna och därefter behandlas resultaten för de två första frågeställningarna. Sedan följer två separata avsnitt där frågeställningarna analyseras enskilt. Den tredje frågeställningen behandlas därefter i ett avskilt avsnitt där både resultat och analys redogörs. Analysen sker med stöd från tidigare forskning och de teoretiska utgångspunkterna.

6.1 Deltagarna

Studien bestod av 70 stycken deltagare med varierande ålder, anställningstid, utbildningsnivå och Swedsec-licensiering. De olika bakgrundsvariablerna ligger till grund för att besvara den tredje frågeställningen ”Vilka mönster går att urskilja hos medarbetarna baserat på deras val av lärandeteknik?”. Swedsec-licensiering är den rådgivningsutbildning som krävs för att få arbeta med sparanderådgivning. Övervägande andel är i det yngsta åldersspannet 18-25, 32 deltagare (46,4 %), 19 deltagare är mellan 26-35 år (27,5 %), 8 deltagare är mellan 36-45 år (11,6 %), enbart tre deltagare är mellan 46-55 år (4,3 %) och slutligen utgörs åldersspannet 56-65 år av 7 stycken deltagare (10,1 %).

Tabell 3. Fördelning anställningstid i år, antal och procentuellt

<table>
<thead>
<tr>
<th>Anställningstid i år</th>
<th>Antal (n)</th>
<th>Procent (%)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0</td>
<td>15</td>
<td>21.74</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>28</td>
<td>40.58</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>2</td>
<td>2.90</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>1</td>
<td>1.45</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>2</td>
<td>2.90</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>2</td>
<td>2.90</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>1</td>
<td>1.45</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>2</td>
<td>2.90</td>
</tr>
<tr>
<td>14</td>
<td>2</td>
<td>2.90</td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td>2</td>
<td>2.90</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>1</td>
<td>1.45</td>
</tr>
<tr>
<td>21</td>
<td>1</td>
<td>1.45</td>
</tr>
<tr>
<td>35</td>
<td>1</td>
<td>1.45</td>
</tr>
<tr>
<td>36</td>
<td>1</td>
<td>1.45</td>
</tr>
</tbody>
</table>

I tabell 3 redogörs för en relativt ny personalstyrka där 62,32 procent har arbetat ett år eller mindre och därefter är anställningstiden väldigt spridd. Medelvärdet är 3,97 år och
standardavvikelsen är 7,53, vilket tyder på en stor spridning. Därför är det intressant att poängtera att både medianen och typvärdet är 1 (år), som innebär att de flesta deltagarna har arbetat i ett års tid.

Tabell 4. Fördelning av utbildningsnivå

<table>
<thead>
<tr>
<th>Utbildningsnivå</th>
<th>Antal (n)</th>
<th>Procent (%)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Grundskola</td>
<td>2</td>
<td>2,86</td>
</tr>
<tr>
<td>Gymnasie</td>
<td>38</td>
<td>54,29</td>
</tr>
<tr>
<td>Högskola/universitet</td>
<td>30</td>
<td>42,86</td>
</tr>
</tbody>
</table>


Tabell 5 Fördelning av Swedsec-licensierade deltagare

<table>
<thead>
<tr>
<th>Är du Swedsec-licensierad?</th>
<th>Antal (n)</th>
<th>Procent (%)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ja</td>
<td>44</td>
<td>62,86</td>
</tr>
<tr>
<td>Nej</td>
<td>26</td>
<td>37,14</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Det är 44 stycken (62,86 %) som är Swedsec-licensierade och 26 stycken (37,14%) saknar licensieringen. Detta innebär att minst 26 stycken deltagare är i uppstartsteam eftersom det krävs en certifiering för att byta till ett rådgivningsteam.

6.2 Resultat av hur medarbetarna anser sig lära genom de olika lärandeteknikerna

Nedan kommer resultaten från enkätstudien presenteras i relation till de två första frågeställningarna ”I vilken utsträckning anser medarbetarna att de lär genom icke-formella lärandetekniker på kundcenter inom banksektorn?” och ”I vilken utsträckning anser medarbetarna att de lär genom informella lärandetekniker på kundcenter inom banksektorn?”.

Resultaten kommer att ställas mot varandra då en utsträckning av något är svårt att diskutera utan något annat värde att förhålla sig mot. Därefter kommer en separata analyser för vardera frågeställning.

Det övergripande mönstret är att medarbetarna anser att de lär genom icke-formella lärandetekniker i störst utsträckning. De icke-formella lärandeteknikerna definieras som nämnt genom de utbildningsinsatser som organisationen anordnar (Eraut, 2000; 2004). De icke-formella

Först redogörs för svarsfrekvenserna (n) för de olika svarsalternativen för påståendena När jag inte vet hur jag ska lösa ett ärende, brukar jag... (diagram 1) och När jag inte vet hur jag ska lösa ett ärende rent praktiskt i systemen, brukar jag... (diagram 2). Sedan redogörs för deskriptiva univariata värden i form av medelvärden och standardavvikelse. Dessa två scenarion och påståenden representerar arbetssituationer från det dagliga arbetet där medarbetarna behöver söka kunskap och hur de väljer att göra det. I dessa arbetssituationer ligger ansvaret på medarbetaren att förse sig själv med kunskap. Det finns både icke-formella lärandetekniker, exempelvis fråga spindeln eller läsa på Intra och Kundcentermanualen, alternativt informella lärandetekniker, till exempel fråga en kollega eller att testa sig fram (jfr. Eraut, 2000; 2004). Denna data påvisar således i vilken utsträckning som medarbetarna anser att de lär genom antingen icke-formella eller informella lärandetekniker.

Diagram 1. Svarsfrekvens till ”När jag inte vet hur jag ska lösa ärendet, brukar jag...”
Diagram 2. Svarsfrekvens till ”När jag inte vet hur jag ska lösa ärendet rent praktiskt i systemen, brukar jag...”

I diagram 1 och diagram 2 syns ett tydligt mönster att medarbetarna lär i störst utsträckning genom icke-formella lärandetekniker, så som att använda sig av tilltänkt informationskanaler och support, i form av Intra, Kundcentermanualen och Spindeln (jfr Eraut 2000; 2004). Därefter går det att urskilja att medarbetarna i mindre utsträckning använder sig av informella lärandetekniker. Av de informella lärandeteknikerna föredrar deltagarna att fråga en kollega framför att testa självt. Dessa resultat stöds även av de deskriptiva värden som visas i tabell 6.

Tabell 6 Medelvärden och standardavvikelsen för påståendena ”När jag inte vet hur jag ska lösa ärendet, brukar jag..” och ”När jag inte vet hur jag ska lösa ärendet rent praktiskt i systemen, brukar jag...”

<table>
<thead>
<tr>
<th>Lärandetekniker</th>
<th>När jag inte vet hur jag ska hjälpa kunden brukar jag</th>
<th>När jag inte vet hur jag ska lösa ärendet rent praktiskt i systemen, brukar jag</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Medelvärde  Standardavvikelse</td>
<td>Medelvärde  Standardavvikelse</td>
</tr>
<tr>
<td>Fråga en kollega</td>
<td>2,81 0,83</td>
<td>2,90 0,83</td>
</tr>
<tr>
<td>Fråga spindeln</td>
<td>3,16 0,91</td>
<td>3,09 0,89</td>
</tr>
<tr>
<td>Läsa på Intra</td>
<td>3,25 0,91</td>
<td>3,03 1,12</td>
</tr>
<tr>
<td>Titta i Kundcentermanualen</td>
<td>3,57 0,68</td>
<td>3,55 0,83</td>
</tr>
<tr>
<td>Testa mig fram</td>
<td>1,94 0,93</td>
<td>2,32 1,10</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Medelvärdena för ”När jag inte vet hur jag ska hjälpa kunden brukar jag...” sträcker sig från 1,94 till 3,57. Det lägsta medelvärdet 1,94 avser den informella lärandetekniken ”Testa mig fram” som har en standardavvikelse på 0,93. Detta innebär att de flesta anser att det endast stämmer in delvis att de testar sig fram. Det högsta medelvärdet på 3,57 representerar den icke-formella lärandetekniken ”Titta i Kundcentermanualen”. Tillsammans med det höga medelvärdet och standardavvikelsen 0,68 indikerar resultaten att ett högt antal deltagare anser att det stämmer in ganska bra eller helt och hållet på deras sätt att lera. Till skillnad från graferna påvisar medelvärdena och standardavvikelsena att lärandeteknikerna ”Fråga en kollega” och ”Fråga spindeln” ligger relativt lika i sin utsträckning när det kommer till denna typ av arbetssituation, även om den icke-formella lärandetekniken är marginellt högre.

I arbetssituationen ”När jag inte vet hur jag ska lösa ärendet rent praktiskt i systemen, brukar
"Jag..." är den mest använda lärandetekniken att "titta i Kundcentermanualen" som har medelvärdet 3,55 och standardavvikelsen 0,83. Detta indikerar, likt den tidigare arbetssituationen, att ett högt antal deltagare anser att det stämmer in ganska bra eller helt och hållet på att de lär genom denna icke-formella lärandeteknik. Sedan är att "läsa på Intra" den lärandeteknik som medarbetarna i högst utsträckning anser sig lära genom. Därefter syns en tendens att lärandeteknikerna "Fråga en kollega" och "Fråga spindeln" återigen ligger relativt lika, dock är de icke-formella lärandeteknikerna även här marginellt högre i sin utsträckning. Återigen kommer den informella lärandetekniken "testa mig fram" sist med ett medelvärde på 2,32 som betyder att de flesta anser att det enbart stämmer delvis att de lär genom denna lärandeteknik.

Diagram 4. Svarsfrekvens för "Jag lär mig om nya produkter genom att…"

I diagram 3 och 4 påvisas återigen att de icke-formella lärandeteknikerna "Läsa på Intra" och "Titta i Kundcentermanualen" har störst utsträckning av de olika lärandeteknikerna att tillgå för både lärande av nya regler och produkter. Resultatet indikerar en lägre utsträckning av de informella lärandeteknikerna vid arbetssituationen "Jag lär mig om nya regler, ex KDK, genom att...". För att tydliggöra resultatet beräknas och jämförs medelvärdena och standardavvikelsena.

Tabell 7. Medelvärden och standardavvikelsor för påståenden "Jag lär mig nya regler, ex KDK, genom att…"

<table>
<thead>
<tr>
<th>Jag lär mig nya regler, ex KDK, genom att..</th>
<th>Medelvärde</th>
<th>Standardavvikelse</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Fråga en kollega</td>
<td>2,51</td>
<td>0,84</td>
</tr>
<tr>
<td>Fråga spindeln</td>
<td>2,80</td>
<td>1,05</td>
</tr>
<tr>
<td>Läsa på Intra</td>
<td>3,42</td>
<td>0,86</td>
</tr>
<tr>
<td>Titta i Kundcentermanualen</td>
<td>3,56</td>
<td>0,71</td>
</tr>
<tr>
<td>Testa mig fram</td>
<td>1,78</td>
<td>0,93</td>
</tr>
<tr>
<td>Enhetsmöten</td>
<td>3,06</td>
<td>0,86</td>
</tr>
<tr>
<td>E-learning</td>
<td>2,76</td>
<td>1,01</td>
</tr>
<tr>
<td>Teammöten</td>
<td>3,16</td>
<td>0,82</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Resultaten i tabell 7 visar på en klar fördel för de lärandetekniker som bygger på tillgängligheten i det dagliga arbetet, "Läsa på Intra" och "Titta i Kundcentermanualen" medan deltagandet i separata utbildningsinsatser och informationstillfällena, "enhetsmöten", "teammöten" och "e-learning", inte har samma vikt när deltagarna ska lära sig nya regler. E-learning hamnar lägst med medelvärdet 2,76 och standardavvikelsen 0,82. Det indikerar att deltagarna anser att e-learning enbart delvis hjälper dem med nya regler. Även resultatet från påståendet "Jag får ut mycket av e-learning", medelvärde 2,64 och standardavvikelse 0,84 tyder på att utbildningsaktiviteten inte är ansett att bidra till lärande i samma utsträckning som de andra icke-formella lärandeteknikerna.
Samtidigt indikerar resultaten i tabell 7 att medarbetarna anser sig lära genom de informella lärandeteknikerna, ”Fråga en kollega” och ”Testa mig fram”, i lägst utsträckning. ”Fråga en kollega” har medelvärdet 2,51 och standardavvikelsen 0,84 vilket betyder att de flesta anser att den lärandetekniken enbart stämmer in delvis till stämmer ganska bra. Medelvärdet för ”Testa mig fram” är 1,78 och standardavvikelsen är 0,93 vilket indikerar att de flesta deltagarna menar att lärandetekniken knappt stämmer in delvis på dem.

Den andra arbetssituationen är ”Jag lär mig om nya produkter genom att” och i tabell 8 visas en jämförelse av medelvärden och standardavvikelser.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Jag lär mig om nya produkter genom att..</th>
<th>Medelvärde</th>
<th>Standardavvikelse</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Fråga en kollega</td>
<td>2,62</td>
<td>0,88</td>
</tr>
<tr>
<td>Fråga spindeln</td>
<td>2,32</td>
<td>0,98</td>
</tr>
<tr>
<td>Läsa på Intra</td>
<td>3,57</td>
<td>0,63</td>
</tr>
<tr>
<td>Titta i Kundcentermanualen</td>
<td>3,28</td>
<td>0,91</td>
</tr>
<tr>
<td>Testa mig fram</td>
<td>2,40</td>
<td>1,02</td>
</tr>
<tr>
<td>Fokusdagar</td>
<td>3,14</td>
<td>1,10</td>
</tr>
<tr>
<td>Teammöten</td>
<td>2,94</td>
<td>0,80</td>
</tr>
<tr>
<td>Enhetsmöten</td>
<td>2,90</td>
<td>0,91</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Återigen är ”Läsa på Intra” och ”Titta i Kundcentermanualen” de mest uppskattade lärandeteknikerna. Därefter kommer Fokusdagarna som är en utbildning riktad just mot produkt kunskap. Den mest framträdande skillnaden för den här arbetssituationen i jämförelse med de tre tidigare är att den informella lärandetekniken ”Testa mig fram” har ett medelvärde på 2,40 medan den icke-formella lärandetekniken ”Fråga spindeln” har ett medelvärde på 2,32. De informella lärandeteknikerna har således en relativt lik utsträckning som de icke-formella lärandeteknikerna. Exempelvis är standardavvikelserna 1,02 respektive 0,98 vilket indikerar att i detta fall föredrar deltagarna att testa sig fram före att fråga spindeln.

6.3 Analys av medarbetarnas lärande genom icke-formella lärandetekniker

Resultaten indikerar att framför allt de icke-formella lärandeteknikerna Intra och Kundcentermanualen anses användas i stor utsträckning för lärande i det dagliga arbetet på kundcentret, medelvärdena är samtliga över 3,03. Dock är standardavvikelserna generellt höga med tanke på den fyrdimensionella skattningsskalan. Detta påvisar att det finns en spridning hos deltagarna vilket kommer att behandlas i analysavsnittet för frågeställningen ””Vilka mönster går att urskilja hos medarbetarna baserat på deras val av lärandeteknik?””. Resultatet skiljer sig från tidigare forskning där informella lärandetekniker, exempelvis att fråga en kollega, används i störstutsträckning för lärande på arbetsplatsen (Eraut, 2011; Gustavsson, 2007). Samtidigt


### 6.4 Analys av medarbetarnas lärande genom informella lärandetekniker


Samtidigt är det intressant att lyfta att medelvärdet för ”Jag lär när jag ser och lyssnar på kollegor hur de löser ärenden” är 3,28 med en standardavvikelse på 0,74. Detta indikerar att många av deltagarna anser att de lär sig av hur kollegorna löser sina ärenden, vilket även innebär att det är den mest uppskattade formen av informellt lärande. Arbetsplatsen har ”öppet landskap” där medarbetarna sitter i mindre grupper. Alltså verkar det som att den lättillgängliga
arbetsmiljön gynnar deltagarnas lärande från andra kollegor trots att de flesta anser att de varken hinner att hjälpa eller att fråga en kollega i särskilt stor utsträckning.

Problem med att undersöka informellt lärande är det faktum att det utgörs av observation och reflektion samt den tysta kunskapen som till stor del är omedveten (Eraut, 2000; 2004). Den omedvetna faktorn kan vara en bidragande orsak till varför deltagarna anser att de i mindre utsträckning lär genom informella lärandetekniker. De tänker inte på tillfällena de snabbt frågat en kollega eller läst ärendet genom att pröva självt. Även här är standardavvikelserna i relation till skalan ganska höga vilket indikerar en spridning hos deltagarna. Frågan i detta fall är om det enbart handlar om att vissa deltagare är mer medvetna om sitt lärande än andra eller om det finns bakomliggande faktorer hos deltagarna som orsakar spridningen. Detta behandlas i samband med följande frågeställning.

6.5 Vilka mönster går att urskilja hos medarbetarna baserat på deras val av lärandeteknik?


6.5.1 Val av lärandeteknik baserat på anställningstid

För att jämföra skillnader i vilka lärandetekniker som föredras av medarbetarna har bakgrundsvariabeln ”anställningstid” delats upp till två kategorier: ”Nyanställd” och ”Erfaren”. I variabeln ”Nyanställd” inkluderas de medarbetare som har arbetat 0 eller 1 år. Variabeln ”Erfaren” inkluderar alla över ett års anställningstid, alltså mellan två och 36 år.

Jämförelse mellan nyanställda och erfarna deltagare av användning av den informella lärandetekniken "fråga en kollega"

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Nyanställd</th>
<th>Erfaren</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>... fråga en kollega</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>När jag inte vet hur jag ska lösa ärendet, brukar jag...</td>
<td>2,98</td>
<td>0,77</td>
</tr>
<tr>
<td>När jag inte vet hur jag ska lösa ärendet rent praktiskt i systemen, brukar jag...</td>
<td>3,09</td>
<td>0,81</td>
</tr>
<tr>
<td>Jag lär mig om nya regler, ex KDK, genom att...</td>
<td>2,69</td>
<td>0,72</td>
</tr>
<tr>
<td>Jag lär mig om nya produkter genom att...</td>
<td>2,86</td>
<td>0,80</td>
</tr>
<tr>
<td>Jag brukar fråga mina kollegor om hjälp</td>
<td>3,30</td>
<td>0,80</td>
</tr>
</tbody>
</table>


<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Nyanställd</th>
<th>Erfaren</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>... fråga spindeln</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>När jag inte vet hur jag ska lösa ärendet, brukar jag...</td>
<td>3,46</td>
<td>0,74</td>
</tr>
<tr>
<td>När jag inte vet hur jag ska lösa ärendet rent praktiskt i systemen, brukar jag...</td>
<td>3,26</td>
<td>0,85</td>
</tr>
<tr>
<td>Jag lär mig om nya regler, ex KDK, genom att...</td>
<td>2,95</td>
<td>1,02</td>
</tr>
<tr>
<td>Jag lär mig om nya produkter genom att...</td>
<td>2,49</td>
<td>0,96</td>
</tr>
</tbody>
</table>


Tabell 11. Jämförelse av medelvärde och standardavvikelser mellan nyanställda och erfarna medarbetare och användningen av Icke-formella lärandetekniken "Läsa på Intra"

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Nyanställd</th>
<th>Erfaren</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>... Läsa på Intra</td>
<td>Medelvärde</td>
<td>Std. Avvikelse</td>
</tr>
<tr>
<td>När jag inte vet hur jag ska lösa ärendet, brukar jag..</td>
<td>3,00</td>
<td>1,02</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>3,67</td>
<td>0,49</td>
</tr>
<tr>
<td>När jag inte vet hur jag ska lösa ärendet rent praktiskt i systemen, brukar jag..</td>
<td>2,79</td>
<td>1,12</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>3,24</td>
<td>0,97</td>
</tr>
<tr>
<td>Jag lär mig om nya regler, ex KDK, genom att..</td>
<td>3,33</td>
<td>0,97</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>3,61</td>
<td>0,97</td>
</tr>
<tr>
<td>Jag lär mig om nya produkter genom att....</td>
<td>3,56</td>
<td>0,67</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>3,61</td>
<td>0,61</td>
</tr>
<tr>
<td>Jag hämtar ofta information från Intra</td>
<td>3,26</td>
<td>0,73</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>3,68</td>
<td>0,48</td>
</tr>
</tbody>
</table>

I tabellen 11 syns en marginell men genomgående skillnad mellan nyanställda och erfarna deltagare där de mer erfarna i större utsträckning menar att de lär genom Intra. För att undersöka detta vidare har korrelationen mellan anställningstid i år och påståendet ”Jag har tid att läsa Intra och uppdatera mig” beräknats. Eftersom båda är intervallskalor beräknas korrelationen med Pearson’s r. Resultatet blev 0,379 vilket indikerar ett svagt positiv samband. Det innebär att desto längre medarbetaren har arbetat på kundcentret desto större sannolikhet är det att hen instämmer att hen hinner läsa Intra. Detta skulle kunna vara en orsak till varför mer erfarna deltagare i större utsträckning använder sig av Intra för att inhämta kunskap än nyanställda. Samtidigt är standardavvikelserna även här relativt höga, vilket kommer att behandlas senare i Diskussionsavsnittet.

7 Diskussion

Inledningsvis i detta avslutande avsnitt diskuteras studiens resultat och hur de organisatoriska strukturerna för medarbetarnas lärande på kundcenter inom banksektorn ser ut och hur lärandetekniker tillämpas av medarbetarna. Därefter redogörs för studiens bidrag och begränsningar. Vidare presenteras förslag på vidare forskning.

7.1 Resultatdiskussion och konklusion

Syftet med denna studie är att bidra med ökad kunskap om de organisatoriska strukturerna för medarbetarnas lärande och om hur lärandetekniker tillämpas av medarbetarna på kundcenter inom banksektorn. Kundcenterverksamheten är mest expansiv inom tjänstesektorn men trots detta är forskningsområdet gällande medarbetarnas lärande på kundcenter i Sverige ett relativt outforskat område (Jansson, 2006). Vidare har den teoretiska utgångspunkten kritiserats för att även den sakna empiriskt stöd. Däri ligger det vetenskapliga intresset att bidra till forskningsläget, både för lärande inom kundcenter men även mer övergripande till forskningsläget gällande informella och icke-formella lärandetekniker. För att behandla syftet har tre frågeställningar formulerats, ”I vilken utsträckning anser medarbetarna att de lär sig genom icke-formella lärandetekniker på kundcenter inom banksektorn?”, ”I vilken utsträckning anser medarbetarna att de lär sig genom informella lärandetekniker på kundcenter inom banksektorn?” och ”Vilka mönster går att urskilja hos medarbetarna baserat på deras val av lärandeteknik?”.


7.2 Studiens bidrag och begränsningar


7.3 Förslag på fortsatt forskning
Forskningsområdet har kritiserats för att sakna empiriskt stöd och därför kan det verka som att alla fortsatt forskning inom lärandetekniker vore fördelaktig. Dock kommer nedan förslag på vidare forskning grunda sig i resultaten från denna undersökning och för att utvidga forskningsområdet ytterligare.
Till och börja med vore det intressant att bygga vidare på de diskussioner som förts genom analyserna. Till exempel att undersöka sambandet mellan arbetsmiljön och val av lärandetekniker. Vidare tyder de höga standardavvikelserna på en spridning hos deltagarna. Därför föreslås vidare forskning med mer detaljerad kartläggning av bakgrundsvariabler, för att eventuellt urskilja andra mönster baserat på val av lärandeteknik. Till exempel, total arbetslivserfarenhet, inriktning av universitetsutbildning och tidigare erfarenhet från kundcenter eller bank.


8 Referenser


Finansförbundet. Amorteringskrav på nya bolån. Hämtad 11 november, 2016 från
http://www.fi.se/Press/Pressmeddelanden/Listan/Amorteringskrav-pa-nya-bolan1/.


9 Bilagor

Bilaga 1 - Missivbrev

Hej!

Jag arbetar just nu med mitt examensarbete och vore tacksam för din hjälp! Min inriktning är pedagogik i arbetslivet och är intresserad av hur vi egentligen gör här på Kundcenter för att inhämta information. Går vi till spindeln? Läser vi i Kundcentermanualen eller frågar vi en kollega? Sånt tycker jag är roligt att undersöka!


Vid eventuella funderingar gällande enkäten eller arbetet är du välkommen att kontakta mig. Du kan även kontakta min handledare vid Uppsala Universitets pedagogiska institution, Anne Berg.

Om du skulle vara intresserad av den slutgiltiga rapporten finns den tillgänglig under nästa år i Digitala Vetenskapliga Arkivet, DiVA. Du kan även kontakta mig direkt så ordnar jag det.

Stort tack på förhand för ditt deltagande och din tid!

Varma hälsningar

Martina Hasselgren
Epost: Martina.hasselgren@gmail.com
Telefonnummer: 0706399093

Anne Berg
Epost: anne.berg@ped.uu.se
Bilaga 2 – Enkät

Lärande på kundcenter

Syftet med denna enkät är att öka kunskapen om hur medarbetare på kundcenter lär, går vi till spindeln? Använder vi kundcentermanualen? Eller är det mest givande att fråga en kollega?

Denna enkät har som syfte att hjälpa mig med min C-uppsats i pedagogik med inriktning mot personal och arbetstål. Den tar cirka 3-5 minuter att besvara. Medverkanet är helt frivilligt, du kan när som helst välja att avsluta enkätten eller hoppa över en fråga. Dina svar är helt anonyma och kommer enbart att användas i det syftet som jag presenterar. slutresultatet går att hitta i databasen för uppsatser, DIVA.

Bakgrundsfrågor

1. Ålder
   Markera alla som gäller.
   □ 18-25
   □ 25-35
   □ 35-45
   □ 45-55
   □ 55-65

2. Anställningstid på kundcenter, ange i hela år

3. Avslutad utbildning
   Markera endast en oval.
   □ Grundskola
   □ Gymnasie
   □ Högskola/universitet

4. Är du Swedsec-lincensierad?
   Markera alla som gäller.
   □ Ja
   □ Nej
**Hur hämtar du information när du behöver hjälp?**

Nedan följer fyra scenarion som beskriver vanliga fall när du kan behöva hjälp. För varje scenario finns olika alternativ som du ska ta ställning hur väl det stämmer in på dig.


5. **När jag inte vet hur jag ska hjälpa kunden, brukar jag**  
   *Markera endast en oval per rad.*

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Stämmer inte alls</th>
<th>Stämmer delvis</th>
<th>Stämmer ganska bra</th>
<th>Stämmer helt och hållet</th>
<th>Vet ej/vill inte svara</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Fråga en kollega</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Fråga spindeln</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Läs på Intran</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Titta i kundcentermanualen</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Testa mig fram</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

6. **När jag inte vet hur jag ska lösa ett ärende rent praktiskt i systemen, brukar jag**  
   *Markera endast en oval per rad.*

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Stämmer inte alls</th>
<th>Stämmer delvis</th>
<th>Stämmer ganska bra</th>
<th>Stämmer helt och hållet</th>
<th>Vet ej/vill inte svara</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Fråga en kollega</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Fråga spindeln</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Läs på Intran</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Titta i kundcentermanualen</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Testa mig fram</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

7. **Jag lär mig om nya regler, ex KDK, genom att**  
   *Markera endast en oval per rad.*

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Stämmer inte alls</th>
<th>Stämmer delvis</th>
<th>Stämmer ganska bra</th>
<th>Stämmer helt och hållet</th>
<th>Vet ej/vill inte svara</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Fråga en kollega</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Fråga spindeln</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Läs på Intran</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Titta i kundcentermanualen</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Testa mig fram</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Enhetsmöten</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>E-learning</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Teammöten</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
8. Jag lär mig om nya produkter genom

*Markera endast en oval per rad.*

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Stämmer inte alls</th>
<th>Stämmer delvis</th>
<th>Stämmer ganska bra</th>
<th>Stämmer helt och hållet</th>
<th>Vet ej/vill inte svara</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Fråga en kollega</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Fråga spindeln</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Läsa på Intra</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Titta i kundcentermanualen</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Testa mig fram</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Fokusdagar</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Teammöten</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Enhetsmöten</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Lärande på arbetsplatsen**

Nedan följer olika påståenden, välj det svarsalternativ du tycker passar bäst för dig för varje enskilt påstående.

9. *Markera endast en oval per rad.*

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Stämmer inte alls</th>
<th>Stämmer delvis</th>
<th>Stämmer ganska bra</th>
<th>Stämmer helt och hållet</th>
<th>Vet ej/vill inte svara</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Jag brukar fråga mina kollegor om hjälp</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Jag får den information jag behöver för att utföra mitt arbete</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Jag får tips på hur jag ska jobba när jag hör mina kollegor</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Mina arbetsuppgifter är lärorika</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Jag hämtar ofta information från Intra</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Jag lär mig av när jag lyssnar eller ser hur mina kollegor löser ett ärende</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
Tabell 12. Resultat Cronbach’s Alpha Kongruens

<table>
<thead>
<tr>
<th>Lärandeteknik</th>
<th>Cronbach’s Alpha</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Fråga en kollega</td>
<td>0,83</td>
</tr>
<tr>
<td>Fråga Spindeln</td>
<td>0,81</td>
</tr>
<tr>
<td>Läsa på Intra</td>
<td>0,81</td>
</tr>
<tr>
<td>Titta i kundcentermanualen</td>
<td>0,76</td>
</tr>
<tr>
<td>Testa mig fram</td>
<td>0,68</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Tabell 13. Resultat för påståenden om lärandetekniker och organisatoriska strukturer för att lära

<table>
<thead>
<tr>
<th>Påstående om lärandeteknik och organisatoriska strukturer</th>
<th>Medelvärde</th>
<th>Standardavvikelse</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Jag får den information jag behöver för att utföra mitt arbete</td>
<td>3,07</td>
<td>0,73</td>
</tr>
<tr>
<td>Jag får givande information från mötena som hjälper mig i mitt dagliga arbete</td>
<td>3,01</td>
<td>0,78</td>
</tr>
<tr>
<td>Fokusdagarna ger bra kunskap om produkterna</td>
<td>3,28</td>
<td>0,83</td>
</tr>
<tr>
<td>Jag brukar fråga mina kolleger om hjälp</td>
<td>3,06</td>
<td>0,87</td>
</tr>
<tr>
<td>Jag hämtar ofta information från Intra</td>
<td>3,39</td>
<td>0,71</td>
</tr>
<tr>
<td>Jag lär mig när jag ser och lyssnar på hur kollegor löser ärenden</td>
<td>3,22</td>
<td>0,81</td>
</tr>
<tr>
<td>Jag har tid att uppdatera mig och läsa Intra</td>
<td>2,20</td>
<td>0,96</td>
</tr>
<tr>
<td>Jag har tid att hjälpa mina kolleger i den utsträckning jag vill</td>
<td>2,31</td>
<td>1,02</td>
</tr>
<tr>
<td>Jag läser Intra dagligen</td>
<td>3,49</td>
<td>0,78</td>
</tr>
<tr>
<td>Jag brukar utvärdera mina samtal</td>
<td>2,26</td>
<td>0,93</td>
</tr>
<tr>
<td>Jag får ut mycket från e-learning</td>
<td>2,64</td>
<td>0,84</td>
</tr>
</tbody>
</table>