



UiO • Universitetet i Oslo

# Digitale læringsressurser i arbeidslivet

*En kvalitativ casestudie av hvordan digitale læringsressurser kan være en motivasjon for læring*

Daniel Fjeldheim

Masteroppgave i pedagogikk  
Kunnskapsutvikling og læring i arbeidslivet  
45 studiepoeng

Institutt for pedagogikk  
Det utdanningsvitenskapelige fakultet

15. juni 2022



## SAMMENDRAG

### MASTER I PEDAGOGIKK – MASTEROPPGAVE

Tittel	Digitale læringsressurser i arbeidslivet <i>En kvalitativ casestudie over hvordan digitale læringsressurser kan være en motivasjon for læring</i>
Av	Daniel Fjeldheim
Emnekode	PED4491
Semester	Våren 2022

#### Stikkord

- Digitale læringsressurser
- Motivasjon
- Vinmonopolet
- Kvalitativ casestudie
- E-læring
- Selvbestemmelsesteorien

© Fjeldheim, Daniel

2022

Digitale læringsressurser i arbeidslivet

Fjeldheim, Daniel

<http://www.duo.uio.no/>

## Sammendrag

Arbeidslivet slik vi kjenner det er i endring, og vil også gjennomgå store endringer fremover. Med økt fokus på digitalisering kommer også økende bruk av digitale teknologier og læringsressurser. Digitale læringsressurser blir mer og mer utbredt og det er derfor viktig å ta høyde for hvordan en kan motivere sine ansatte til å ta i bruk disse. Denne oppgaven er en kvalitativ casestudie med fokus på hvordan digitale læringsressurser kan påvirke motivasjonen for læring. Casestudien er gjennomført i Vinmonopolet og omhandler deres digitale læringsressurs Polakademiet. Studien tar utgangspunkt i følgende problemstilling:

*Hvordan oppfatter de ansatte digitale læringsressurser som en motivasjon for læring?*

Problemstillingen besvares ved hjelp av de to forskningsspørsmålene:

- *Har opplevd nytteverdi og brukervennlighet påvirkning på motivasjonen for læring?*
- *Har behov for tilhørighet, kompetanse og autonomi påvirkning på motivasjon for læring?*

Det teoretiske rammeverket som ligger til grunn for å kunne besvare på oppgavens problemstilling baserer seg på motivasjon og aksept av teknologi. Selvbestemmelsesteorien innen motivasjon og teknologi-akseptansmodellen er benyttet i tidligere forskning som et rammeverk for å undersøke motivasjon i virtuelle miljøer. Rammeverket vil i oppgaven utvides for å kunne besvare oppgavens problemstilling.

## Metode

Oppgaven er en kvalitativ deskriptiv casestudie med Vinmonopolet som case. Det empiriske materialet som ligger til grunn for oppgaven ble innhentet gjennom semistrukturert dybdeintervju av ansatte i Vinmonopolet, og som er brukere av Vinmonopolets digitale læringsressurs Polakademiet. Totalt er det 5 informanter med i utvalget. For å kunne besvare på oppgavens problemstilling og forskningsspørsmål blir datamaterialet i oppgaven kodet tematisk og videre diskutert i lys av tidligere forskning og relevant teori.

## Resultater og konklusjon

Denne oppgaven har gitt innsikt i Polakademiet, hvordan det benyttes av brukerne og deres tanker og oppfattelse til læringsressursen. Polakademiet blir trukket frem som noe positivt av informantene. Funnene indikerer i samsvar med litteraturen at opplevd nytteverdi, opplevd

brukervennlighet, behov for kompetanse, behov for tilhørighet og behov for autonomi eller autonomistøtte har en påvirkning på indre og ytre motivasjon til å ta i bruk digitale læringsressurser. Samtidig ser det ut til at bruken i stor grad varierer, og at engasjementet til Polakademiet ikke er like stort i alle butikker.

Denne studien benytter en utvidet modell av selvbestemmelsesteorien innen motivasjonsteori og teknologi-akseptansemodellen og viser til at opplevd brukervennlighet påvirker behovet for autonomi, behovet for kompetanse påvirker behov for nytteverdi og at tilhørighet står som en uavhengig faktor til å påvirke motivasjon til å ta i bruk digitale læringsressurser. Studiens funn viser til at det er Polakademiets fleksibilitet, tilgjengelighet, tilhørighet, trygghet og mestringsfølelsen de får ved bruk som gjør informantene motivert til å ta i bruk Polakademiet.

Det er nærliggende å tro at mine observasjoner kan være av betydning også når det gjelder motivasjon til andre digitale læringsressurser. Det er vanskelig å trekke til konklusjoner om hvorvidt det er faktorene i forskningsspørsmålene som dekker behovene brukerne av Polakademiet, eller om Polakademiet er bygget opp på faktorene.

## Forord

Etter 3 år på Høyskolen Kristiania og 2 år på UiO går min tid som student mot slutten. Denne masteroppgaven markerer slutten på studier som har gitt meg perspektiver og innsikter jeg ikke ville vært foruten. Arbeidet med masteroppgaven har vært en stor og krevende læringskurve og en enda større læringsprosess, men har også vært utrolig spennende og lærerik.

Først vil jeg gjerne rette en stor takk til Anja Hagen Olafsen som har vært min veileder i denne oppgaven. Du har kommet med gode, utdypende og tydelige tilbakemeldinger, og virkelig bidratt til gjennomføring av denne oppgaven. Du har kommet med tilbakemeldinger som har fått meg til å reflektere mer i skrivingen og din tilgjengelighet og kunnskap har virkelig hjulpet meg i prosessen.

Jeg vil også rette en stor takk til kontaktpersonene i Vinmonopolet som har gitt meg muligheten til dette samarbeidet. Jeg har virkelig fått et godt innblikk i Vinmonopolet og deres interessante læringsverktøy. Jeg vil også rette en stor takk til alle informantene som stilte opp til intervju og som har tatt seg tid til å dele erfaringer og meninger med meg.

God lesing!

Daniel Fjeldheim  
Oslo, juni 2022





## INNHALDSFORTEGNELSE

1.0 INNLEDNING .....	1
2.0 TEORI .....	4
2.1 TAM OG UTAUT .....	4
2.2 SELVBESTEMMELSESTEORIEN .....	6
2.2.1 MINITEORIENE .....	6
ORGANISME INTEGRASJONSTEORI .....	7
MÅLTEORI .....	7
GRUNNLEGGENDE PSYKOLOGISK BEHOVSTEORI .....	8
FRUSTRASJON AV BEHOVENE I BPNT .....	9
2.3 HVA SIER TIDLIGERE FORSKNING?.....	10
2.4 MOTIVASJON I VIRTUELLE MILJØER I LYS AV TAM OG SBT .....	11
2.5 OPPSUMMERING .....	13
3.0 METODE .....	16
3.1 METODISK TILNÆRMING.....	16
3.1.2 CASESTUDIE .....	16
3.1.3 DESKRIPTIVT DESIGN .....	17
3.2 UTVALG.....	18
3.3 SEMISTRUKTURERT DYBDEINTERVJU .....	18
3.4 GJENNOMFØRING AV INTERVJUER .....	19
3.5 REFLEKSJONER RUNDT STUDIENS KVALITET .....	21
3.5.1 ETISKE BETRAKTNINGER .....	21
3.5.2 OPPGAVENS RELIABILITET .....	22
3.5.3 OPPGAVENS VALIDITET.....	23
4.0 CASEBESKRIVELSE.....	24
4.1 KONTEKSTBESKRIVELSE AV POLAKADEMIET .....	24
5.0 DEDUKTIV TEMATISK ANALYSE .....	24
6.0 PRESENTASJON AV FUNN .....	29

6.1 NÅVÆRENDE SITUASJON I VINMONOPOLET .....	29
6.2 MESTRINGSFØLELSE OG TRYGGHET .....	31
6.3 FLEKSIBILITET OG TILGJENGELIGHET .....	34
6.4 BEHOV FOR TILHØRIGHET .....	39
6.8 OPPSUMMERING AV SENTRALE FUNN .....	41
<b>7.0 DISKUSJON .....</b>	<b>44</b>
7.1 DISKUSJON I LYS AV TEKNOLOGI-AKSEPTANSE MODELLEN OG SELVBESTEMMELSESTEORIEN .....	44
7.1.1 MOTIVASJON I BRUKERVENNLIGHET OG AUTONOMI .....	45
7.1.2 MOTIVASJON I KOMPETANSE OG NYTTEVERDI .....	49
7.1.3 MOTIVASJON I TILHØRIGHET .....	52
<b>8.0 KONKLUSJON OG BIDRAG .....</b>	<b>55</b>
8.2 STUDIENS BEGRENSNINGER OG FORSLAG TIL VIDERE FORSKNING .....	56
8.3 FORSLAG TIL VIDERE FORSKNING.....	57
LITTERATURLISTE .....	59
VEDLEGG 1 .....	63
VEDLEGG 2 .....	64
VEDLEGG 3 .....	65
VEDLEGG 4 .....	66
VEDLEGG 5 .....	67
VEDLEGG 6 .....	68
VEDLEGG 7. SAMTYKKESKJEMA .....	69
VEDLEGG 8. INTERVJUGUIDE .....	72
VEDLEGG 9. MELDESKJEMA FOR BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER.....	74

## **FIGURLISTE**

FIGUR 1 - TAM MODELLEN (BASERT PÅ TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL, JENS KAASBØLL, UIO 2009	5
FIGUR 2 - UAUT MODELLEN, BASERT FRA VENKATESH M.FL 2003	5
FIGUR 3. MODELL OVER OPPGAVENS RAMMEVERK	14
FIGUR 4. SKJERMBILDE AV TEMATISK KART OG KODER	28
FIGUR 5. ALTERNATIV MODELL OVER OPPGAVENS RAMMEVERK	43

## 1.0 Innledning

Arbeidslivet slik vi kjenner det i dag er i endring, og vil også gjennomgå store endringer fremover. I en rapport lagt frem av kompetansebehovsutvalget fastslåes det at digitaliseringen vil gi endringer i kompetansebehovene fremover (NHO, 2018). Digitale kommunikasjonsformer, digitale plattformer og ny teknologi endrer måten arbeid utføres på (Christensen 2021). Vi blir derfor nødt til å sikre oppdatert kunnskap på alle nivåer (Kunnskapsdepartementet 2017).

Forventningene til en digital hverdag blir stadig større, og det blir derfor viktig at arbeidslivet er rustet for en slik overgang. På en side kan digitalisering, tverrfaglig samarbeid og kunnskapsdeling styrke organisasjonen og skape en styrket organisasjonskultur og tilpasningsdyktighet. På en annen side kan mangel på digital utvikling føre til at de ansatte ønsker å slutte (Kane, Palmer, og Phillips 2017). Digitale læringsressurser blir mer og mer utbredt, spesielt i arbeidslivet. Digitale læringsressurser bør være med på å aktivere og motivere, de bør være faglig relevante, enkle å ta i bruk og være inkluderende for alle brukere (Rørvik 2016).

Koronapandemien sendte ansatte på hjemmekontor og det ser ut til at en slik endring har medført enkelte varige endringer. Flere arbeidsplasser har i dag en hybrid løsning mellom fysisk kontor og hjemmekontor. Det vil derfor fremover være viktig med digitale læringsressurser i bruk for eksempelvis onboardingprosesser og annen opplæring som motiverer for læring, ettersom det digitale hjemmekontoret ser ut til å ha kommet for å bli. Det er et ønske at denne oppgaven kan være med på å gi en pekepinn på hvordan digital læring kan påvirke motivasjonen blant de ansatte til å gjennomføre digitale læringsressurser.

Den tidligere forskningen på digital læring presenterer blant annet funn på at digital læring fører til reduserte kostnader i arbeidskraft, større fleksibilitet, økt produktivitet og mer effektivitet (Sousa og Rocha 2019). Digital læring gir dessuten bedre effekter på læringsmotivasjon, gir bedre læring og skaper et større læringsutbytte enn tradisjonell læring (Lin, Chen, og Liu 2017). Det er derfor viktig at ansatte i arbeidslivet er motivert for å ta i digitale læringsressurser.

Tidligere studier foreslår at “selvbestemmelsesteorien“ innen motivasjon og “teorien om aksept og bruk av teknologi“ eller “teknologi-akseptansemodellen “ er et nyttig rammeverk for å undersøke motivasjon i virtuelle miljøer. Ajzens (1991) antyder at tilfredsstillelse av behovene i selvbestemmelsesteorien (SBT) legger til rette for motivert atferd på flere fagfelt, eksempelvis ved bruk av digitale læringsressurser. Ytterligere utvidelse av det teoretiske rammeverket til SBT går blant annet inn på å forklare interaksjonen mellom mennesker og datamaskiner (Mäntymäki og Salo 2011; Nambisan og Nambisan 2008; Shin 2009).

Den tidligere forskningen tar blant annet også i bruk teknologi-akseptansemodellen (TAM) og selvbestemmelsesteorien (SBT). Tidligere forskning som har sett på motivasjon og bruk ved TAM modellen viser til funn om at blant annet oppfattet brukervennlighet og oppfattet nytteverdi har en påvirkning på bruk av digitale læringsressurser (Hult m.fl. 2020). Tidligere forskning som har sett på motivasjon og digital læring i lys av SBT modellen viser blant annet til at dersom de psykologiske behovene for autonomi, kompetanse og tilhørighet er dekket vil det føre til en indre motivasjon assosiert med digital læring (Ryan et.al 2006).

Przybylski et al. (2009) viser blant annet til at tilfredsstillelse av behovene øker den indre motivasjonen for å delta i digital læring. Roca & Gagne (2007) tok i bruk SBT modellen for å undersøke effektene av motivasjon på bruk av teknologi i virtuelle miljøer og fant at dersom behovene er tilfredsstilt vil det ha en signifikant påvirkning på aksept og intensjon til å ta i bruk informasjonsteknologi.

Det foreligger mye tidligere forskning på både selvbestemmelsesteorien (SBT) og teorien om aksept og bruk av teknologi (TAM), men det foreligger lite i forskning på teoriene sammenlagt og i arbeidslivet. Studien søker derfor med denne oppgaven å se på hvordan digitale læringsressurser kan være en motivasjon for læring i arbeidslivet. Som nevnt blir digitalisering og teknologi stadig viktigere og for å kartlegge hvordan arbeidslivet må tilpasse seg endringene skal jeg benytte faktorene fra SBT og TAM for å se hvordan de sammenlagt kan være med på å forklare hvordan digitale læringsressurser kan være en motivasjon for læring.

For å belyse oppgavens tema er følgende problemstilling valgt:

*"Hvordan oppfatter de ansatte digitale læringsressurser som en motivasjon for læring?"*

Forskningsspørsmålene er basert på oppgavens teorigrunnlag.

Studien ser nærmere på hvordan de ansatte oppfatter digitale læringsressurser, og hvordan de kan påvirke og motivere til læring. Med utgangspunkt i denne problemstillingen er det utarbeidet to ulike forskningsspørsmål. Forskningsspørsmålene for oppgaven er;

- *Har opplevd nytteverdi og brukervennlighet påvirkning på motivasjonen for læring?*
- *Har behov for tilhørighet, kompetanse og autonomi påvirkning på motivasjon for læring?*

I oppgaven gjennomgås teorier på digitale læringsressurser og motivasjon for læring. I lys av dette presenteres teori av “teknologi-akseptansmodellen”, og den reviderte modellen “teorien om aksept og bruk av teknologi”. Videre gjennomgås selvbestemmelsesteorien. Bakgrunnen for dette valget er som nevnt at den tidligere forskningen benytter teknologi akseptansmodellen og selvbestemmelsesteorien som et rammeverk for å undersøke motivasjon i virtuelle miljøer.

## 2.0 Teori

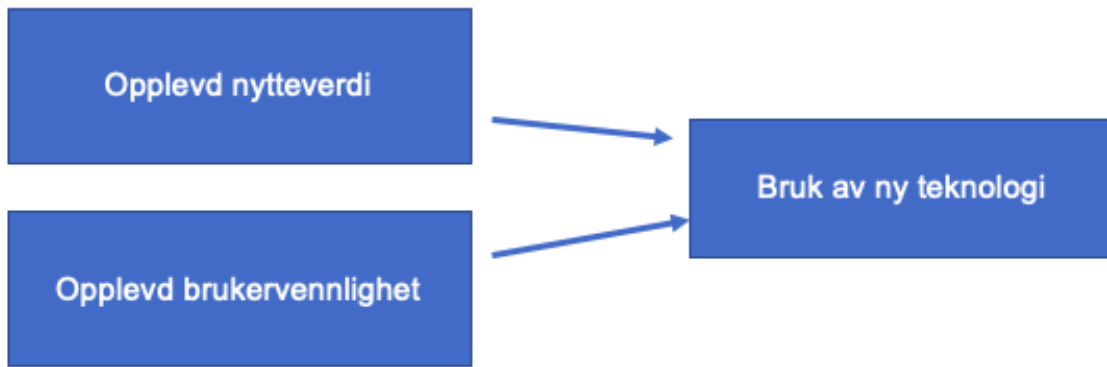
I dette kapitlet presenteres det teoretiske rammeverket som ligger til grunn for denne oppgaven. Den første teorien er utviklet fra teorien om overveid handling fra Fishbein & Ajzen (1967) og fra teknologi-akseptansmodellen (TAM) fra Davis (1989). Modellen har i senere tid blitt revidert, og en samlet modell går nå under navnet “teorien om aksept og bruk av teknologi” (UTAUT) (Venkatesh mfl. 2003). Den andre teorien som ligger til grunn for oppgaven er selvbestemmelsesteorien, og dens miniteorier (Ryan & Deci, 1985). Først presenteres den enhetlige teorien om aksept og bruk av teknologi og TAM modellen, som omhandler hvordan mennesker tar i bruk ny teknologi eller avviser den. (Davis 1989; Venkatesh m.fl. 2003). Selvbestemmelsesteorien eller SBT er en inngang til menneskers motivasjon og personlighet. Modellen er basert på menneskers mønster og tidligere teorier og tar i utgangspunkt at alle mennesker er motivert til å tiltrekke og integrere kunnskap. SBT vokste opprinnelig fra grunnlaget om hvilken effekt indre og ytre belønninger hadde på motivasjon (Adams m.fl. 2017).

### 2.1 TAM og UTAUT

Teknologi-akseptansmodellen heretter kalt TAM omhandler hvordan mennesker aksepterer eller avviser bruk av ny teknologi. Blant flere faktorer som påvirker, har det blitt kartlagt to faktorer som viktige. Faktorene er opplevd nytteverdi og opplevd brukervennlighet. Opplevd nytteverdi handler om at mennesker tar i bruk ny teknologi dersom de ser at det kan bidra til at de gjør jobben sin bedre. Opplevd brukervennlighet handler om i hvilken grad hvor enkelt en person kan ta i bruk en ny teknologi (Davis 1989).

Modellen sier at nytteverdien av teknologien er den største påvirkningen til om det blir tatt i bruk eller ikke. Hvor enkel teknologien er å ta i bruk har mindre betydning, dersom personene som tar den i bruk ser nytteverdien det tilfører. Eksempelvis vil en avansert teknologi som er vanskelig å lære bli tatt i bruk dersom de ansatte ser nytteverdien det tilfører (Davis 1989).

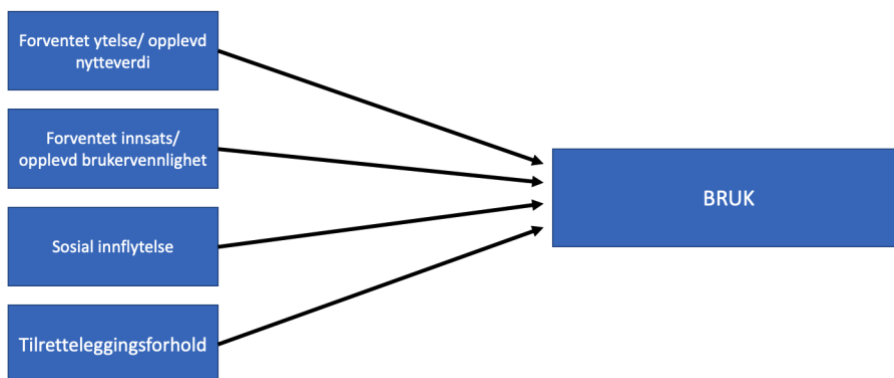
Illustrert ser modellen slik ut:



Figur 1 - TAM modellen (Basert på Technology Acceptance Model, Jens Kaasbøll, UiO 2009)

I senere tid har modellen blitt revidert (Figur 2), og går nå under navnet “teorien om aksept og bruk av teknologi”. Den samlede modellen inkluderer nå; forventet ytelse, forventet innsats, sosial innflytelse og tilretteleggingsforhold. Forventet ytelse omhandler i likhet med opplevd nytteverdi om at teknologien vil bidra til å gjøre jobben din enklere. Forventet innsats omhandler i likhet med opplevd brukervennlighet om hvor enkelt de kan ta i bruk den nye teknologien. Nytt for den reviderte modellen er sosial innflytelse og tilretteleggingsforhold (Venkatesh mfl. 2003).

Sosial innflytelse handler om i hvilken grad teknologien oppfattes som viktige av andre. Tilretteleggingsforhold omhandler om individet oppfatter at det ligger teknisk grunnlag i organisasjonen for å ta verktøyet i bruk. Tilretteleggingsforhold kan eksempelvis være å tilrettelegge for bruk av teknologi ved å innføre støtte til bruk av verktøyet, eksempelvis support eller andre ressurser som støtter brukerstøtte til bruk av verktøyet (Venkatesh mfl. 2003).



Figur 2 - UAUT modellen, basert fra Venkatesh m.fl 2003



## 2.2 Selvbestemmelsesteorien

Self-Determination Theory eller selvbestemmelsesteorien, heretter kalt SBT er en inngang til menneskers motivasjon og personlighet som bruker tradisjonelle empiriske metoder ved å se på viktigheten av menneskes personlighetsutvikling og selvregulering. Modellen er basert på menneskers mønster og tidligere teorier, og tar i utgangspunkt at alle mennesker er motivert til å tiltrekke og integrere kunnskap og kapasitet i det psykiske og sosiale miljøet. SBT vokste opprinnelig fra spørsmålet om hvilken effekt indre og ytre belønninger hadde på motivasjon (Adams m.fl. 2017).

Mye av forskningen gjort på SBT har sett på hvordan miljøfaktorer eller ytre belønninger hindrer og undergraver motivasjon, sosiale ferdigheter og personlig velvære. Motivasjon har lenge vært en sentral og viktig faktor innenfor psykologi. Motivasjon blir ofte sett på som en enkelt faktor, men den kan påvirkes av ulike faktorer med forskjellige opplevelser og utfall. Mennesker kan motiveres til en aktivitet for egen interesse ved indre motivasjon eller påvirkning av andre ved ytre motivasjon. Forskjellen mellom handlinger som har blitt gjort med indre motivasjon eller som har blitt påvirket av andre viser til at det førstnevnte skaper større interesse, begeistring og selvtillit (Ryan & Deci 2000).

Handlinger gjort av indre motivasjon styrker motivasjonen, gjennomføringsviljen og kreativiteten. Den indre motivasjonen skaper også som nevnt høyere selvtillit og generelt bedre velvære. Grunnet forskjellene mellom indre og ytre motivasjon har det blitt større fokus på å differensiere hvilken motivasjon som ligger til grunn i SBT modellen. Det er ingenting som reflekterer menneskets potensial så mye som indre motivasjon, eksempelvis vil et barn gjennomføre oppgaver, være interessert og aktiv uten noe form for ytre belønninger (Ryan & Deci 2000).

### 2.2.1 Miniteoriene

I utviklingen av SBT inkorporerte Deci og Ryan begreper om grunnleggende psykologiske behov og motivasjon i seks ulike miniteorier hvor hver av disse tar for seg ulike problemer ved motivasjonsteori, sammenlagt forklarer de operasjonene i SBT i en kompleks sosial verden. De seks mini teoriene er; kognitiv evalueringsteori (CET), Kausalitet orientering teori (COT), Organisme integrasjonsteori (OIT), Relasjons motivasjonsteori (RMT), den grunnleggende psykologiske behovsteorien (BPNT) og målteorien (GCT). Kognitiv

evalueringsteori (CET) argumenterer for at autonomistøttende sosiale kontekster øker den indre motivasjonen, og kontrollerte sosiale kontekster undergraver den. I tillegg foreslår teorien at positive tilbakemeldinger om kompetanse øker motivasjonen, og at tilbakemeldinger om inkompetanse reduserer den. Kausalitet orientering teori (COT), Organisme integrasjonsteori (OIT) foreslår tre ulike personlighetsorienteringer; autonom, kontrollert eller upersonlig. Hvor de ulike orienteringene er knyttet til indre og ytre motivasjon og hvor upersonlig orientering er knyttet til amotivasjon. Relasjons motivasjonsteori (RMT) omhandler å beskrive hvordan støttende relasjoner fører til mer tilfredsstillende forhold. RMT er med på å forklare hvordan variasjoner i tilknytning kan være en funksjon av autonomi (Adams m.fl. 2017).

Med selvbestemmelsesteorien har Deci & Ryan lagt vekt på hvordan kontekstuelle faktorer og sosiale påvirkninger spiller en betydelig rolle for motivasjon. SBT gir en omfattende tilnærming til motivasjon ved tilfredsstillende av de psykologiske behovene kompetanse, autonomi og tilhørighet. De seks miniteoriene redegjør for hvordan atferd kan påvirkes ved hjelp av miljø- og kontekstuelle faktorer. Sett helhetlig gir SBT et detaljert rammeverk for å forstå handlingene og konsekvensene av indre versus ytre motivasjon (Adams m.fl. 2017).

### Organisme integrasjonsteori

Deci & Ryan anerkjenner at de fleste daglige aktiviteter ikke er direkte påvirket av indre motivasjon og utviklet derfor mini teorien organisk integrasjonsteori. OIT er med på å forklare handlinger som er kontrollert av ytre motivasjon og kan være kontrollert eller autonom. Motivasjonen til individet avhenger av typen ytre påvirkning og eksisterer i helheten av type motivasjon. Motivasjonen fra ytre påvirkning kan være amotivasjon, indre regulert, ytre regulert og indre motivasjon. Teorien blir benyttet til å vise hvordan ulike former for regulering er assosiert med positive resultater. Autonome former for reguleringer har dessuten også vist seg å være assosiert med velvære, engasjement og opplevd kompetanse (Adams m.fl. 2017).

### Målteori

Kasser & Ryan (1996) utviklet SBT videre ved å fokusere på hvorfor og hvordan individer blir motivert til å strekke seg etter mål og ambisjoner. Resultatet av dette ble dannelsen av

GCT teorien. GCT teorien antyder at ytre mål som økonomiske insentiver, “image” og berømmelse er mindre sannsynlig å tilfredsstille de tre grunnleggende psykologiske behovene sammenlignet med indre motivasjon som mål, personlig vekst og fellesskap. Tidligere forskning på GCT indikerer at ytre mål fører til mindre velvære og dårligere ytelse, hvor indre motivasjon fører til større velvære ved økt tilfredsstillelse av de grunnleggende behovene (Adams m.fl. 2017).

## Grunnleggende psykologisk behovsteori

Med økende empiriske bevis bemerket Deci & Ryan (2000) viktigheten av de tre grunnleggende behovene; autonomi, kompetanse og tilhørighet for psykologisk velvære. De formaliserte videre den grunnleggende psykologiske behovsteorien heretter kalt BPNT, basert på miljøer og kontekster hvor de psykologiske behovene er tilfredsstilt. Ved at behovene er tilfredsstilt vil det føre til større følelse av velvære, psykisk helse og positiv påvirkning i ulike kontekster (Adams m.fl. 2017). Ryan (1995) definerer behovene som et næringsstoff som er avgjørende for individets tilpasning, integritet og vekst.

Tilfredsstillelse av de tre behovene er nødvendig for å danne et fundamentalt konsept til SBT og er sett på som essensielt for å opprettholde indre motivasjon og selvregulering av ytre motivasjoner. Behovene har dessuten vært viktig for formalisering av teorien BPNT, som jeg vil gå nærmere inn på i et senere avsnitt. **Behovet for kompetanse** reflekterer menneskets ønske om å mestre arbeidsoppgaver og oppleve en følelse av kompetanse i det. Behovet for kompetanse trenger ikke nødvendigvis å bli sett på som et prestasjonsnivå, men heller som en fenomenologisk opplevelse der en person opplever økt mestring (Adams m.fl. 2017).

Autonomi er det som følger av indre lovmessighet, uten påvirkning utenfra. En person ansees som autonom når grunnene for handlingene er personens egne grunner. Det motsatte av autonomi er heteronomi, som betyr at en persons handlinger blir styrt av krefter som ikke tilhører aktøren selv (SNL) **Behovet for autonomi** er tilfredsstilt når et individ opplever valg og vilje i sin handling, og oppfatter seg selv som opphavet til sine egne handlinger. Autonome handlinger er de som er gjort i samsvar med egne verdier og interesser (Adams m.fl. 2017).

Det siste behovet som er nødvendig for å danne et fundamentalt konsept til SBT og for å opprettholde indre motivasjon er **behovet for tilhørighet**. Tilhørighet er et behov og

tilfredsstillelse av dette kommer av tilknytning til andre, til å ta vare på og ivaretatt av andre (Adams m.fl. 2017).

Som en psykologisk teori fokuserer BPNT på behovene som er psykologiske av natur. Fysiologiske behov som sult, tørste og søvn har mottatt stor oppmerksomhet i felt som biologi, hvor hovedfokuset er på vekst og helse. Det primære fokuset på de psykologiske behovene vil ikke si at BPNT undergraver de fysiologiske behovene, de fysiologiske behovene er må være dekket for å kunne blomstre og vokse psykologisk (Vansteenkiste, Ryan, Soenens 2020).

Denne mer restriktive teorien gir en smalere definisjon av grunnleggende behov, i motsetning til bredere behovsteorier som for eksempel Maslows behovspyramide (1943). Behovene for autonomi, kompetanse og tilhørighet har som nevnt blitt artikulert i den grunnleggende psykologiske behovsteorien. Behovene blir bredt definert for de som ligger til grunn for individets naturlighet til å bevege seg mot økende selvrealisering og tilpasning. Bred forskning har vist at behovene spiller en rolle i utvikling, tilpasning og velvære, med sterke implikasjoner for motivasjon og anvendt praksis (Vansteenkiste, m.fl. 2020).

Ryan & Deci (2017) argumenterer for at individer har et begrenset sett med grunnleggende psykologiske behov. Selv om listen over psykologiske behov har vært stor tidligere, og alltid er åpen for tillegg har de begrenset den til de tre behovene for autonomi, kompetanse og tilhørighet. Den grunnleggende psykologiske behovsteorien heretter kalt BPNT vurderer både tilfredsstillelse og irritasjon av behovene (Vansteenkiste m.fl. 2020). En irritasjon av behovene representerer en mer truende opplevelse enn bare fraværet av behovet, som jeg vil komme nærmere inn på i neste avsnitt.

### Frustrasjon av behovene i BPNT

Tilfredsstillelse av behovene har vist seg å være kritiske for personlig velvære, både utviklingsmessig og situasjonsbasert. Det har vist seg at alle tre behovene må være tilfredsstillt for å skape internalisering. Dersom et av behovene blir irritert i prosessen kan dette føre til at prosessen blir forstyrret (Vansteenkiste m.fl. 2020). For eksempel kan en oppgave som utføres etter andre sin interesse være delvis med på å skape internalisering, dersom det er etter behov for å tilfredsstille andre, få godkjenning eller å bli sett. En slik type oppgave vil ikke

nødvendigvis bli sett på som en irritasjon av behov, men heller være et fravær av tilfredsstillelse. Eksempelvis kan en handling man blir presset til være en irritasjon av behov, som vi skal se nærmere på i neste avsnitt.

Autonomi referer til opplevelsen av vilje og fri vilje. Når behovet for autonomi er tilfredsstillt opplever man en følelse av integritet om at ens handlinger, tanker og følelser er selvstyrt og autentiske. Når behovene blir truende eller frustrerte, vil man få en følelse av press og opplever ofte en konflikt i å bli presset i en uønsket retning. Behovet for tilhørighet omhandler opplevelse av varme, binding til andre og omsorg. Behovet er tilfredsstillt ved å føle en tilhørighet og en omsorg overfor andre. En irritasjon av behovet kommer ved en følelse av sosial fremmedgjøring, ekskludering og ensomhet. Behovet for kompetanse kommer ved opplevelse av blant annet effektivitet og mestring, og den blir tilfreds når man engasjerer seg i aktiviteter og opplevelser. En irritasjon av behovet vil føre til følelse av ineffektivitet, fiasko og hjelpeløshet (Vansteenkiste m.fl. 2020).

### 2.3 Hva sier tidligere forskning?

Underkapittel gjennomgår tidligere forskning fra feltet på motivasjon for digital læring. Det foreligger mye forskning på både TAM og SBT individuelt når det gjelder motivasjon til læring og bruk av nye digitale verktøy. Når det gjelder forskning hvor det benyttes begge teoriene i lys av hverandre eller sammenlagt, finnes det ikke like mye. Forskningen som foreligger er også primært gjennomført i utdanningssammenheng. Eksempler på forskning hvor teoriene har blitt benyttet som en utvidet modell, er blant annet i en forskning gjort av Roca & Gagne (2007).

De tidligere studiene er spredt, noen viser til klare sammenhenger mellom SBT og motivasjon for digital læring (Ryan et.al 2006, Przybylski et al. 2009, Huang m.fl. 2018), hvor andre viser til resultater hvor det ikke forelå en korrelasjon mellom motivasjon og læring (Chen & Jang 2010). Rozman m.fl. (2017) gjorde en kvantitativ undersøkelse på motivasjon og tilfredsstillelse i arbeidslivet. Forskningen inkluderer et utvalg fra over 400 selskaper med 1 ansatt fra hver bedrift. For å måle motivasjonen dannet de hypoteser basert på indre og ytre motivasjon, hvor de fant at indre motivasjon var i stor grad med på å påvirke motivasjonen positivt. Blant faktorene innen indre motivasjon som påvirket til motivasjon var det gode relasjoner, jobbe i eget tempo, respekt, læring og trening som påvirket motivasjonen. Selv om

Rozman m.fl (2017) ikke nødvendigvis benyttet TAM eller SBT kan vi se klare likheter mellom blant annet det å jobbe i eget tempo og behov for autonomi, gode relasjoner og behov for tilhørighet.

## 2.4 Motivasjon i virtuelle miljøer i lys av TAM og SBT

Tidligere studier foreslår at SBT er et nyttig rammeverk for å undersøke motivasjon i virtuelle miljøer, modellen antyder at psykologisk behovstilfredsstillelse bidrar til å forbedre engasjement og indre motivasjon i virtuelle miljøer. I Ajzens (1991) sitt arbeid har forskere antydnet at tilfredsstillelse av behovene legger til rette for motivert atferd på flere fagfelt. De foreløpige anvendelsene av SBT kan antyde at kvaliteten på tilfredsstillelsen er nyttig for forståelse av elevers motivasjon og deres erfaring i virtuelle verdener. Ytterligere utvidelse av det teoretiske rammeverket til SBT går blant annet inn på å forklare interaksjonen mellom mennesker og datamaskiner i nettbaserte miljøer, hvor vi finner positive korrelasjoner mellom TAM og motivasjon (Mäntymäki og Salo 2011; Nambisan og Nambisan 2008; Shin 2009).

Det foreligger lite empirisk forskning på sammenhengen mellom SBT og virtuelle læringsverktøy i arbeidslivet, de som eksisterer er som nevnt spesielt knyttet til undervisning og læring. Derfor anvender Huang m.fl. (2018) SBT som en teori for å kartlegge hvordan virtuelle læringsmiljøer tilfredsstiller eller hindrer behovene og dermed fremmer eller undergraver engasjement som påvirker brukerens opplevelse og motiverende atferd. I forskningen fant de at oppfattet tilhørighet og oppfattet autonomi hadde en påvirkning på bruk og atferd til å ta i bruk de virtuelle læringsmiljøene. Det kan nevnes at Chen & Jang (2010) var en av de første til å ta i bruk SBT for å kartlegge hvorvidt det var en signifikant påvirkning på selvbestemt motivasjon og læringsutbytte, men fant ingen signifikant påvirkning.

Lynch m.fl (2020) gjorde et litteraturstudie på SBT for å skape forståelse over teoriens bidrag til forskningsfeltet på digital utdanning og læring. SBT avhenger ikke bare av mengden motivasjon, men også kvaliteten på den. De viser til at ved store åpne nettkurs (MOOC) var behovet for autonomi den svakeste faktoren for å tilfredsstille engasjement, og behovet for kompetanse var den sterkeste. I en annen studie gjort av Durksen et.al (2016) vises det til at behovet for autonomi var den sterkeste faktoren for å opprettholde kompetansenivå.

Bruken av SBT er stor og varierende. Det vises til ulike funn i ulike kulturer. Blant annet er bruken av digital utdanning i utviklingsland sjeldne, som fører til forskjeller i brukernes aksept av dem. Forskjellene i kulturer og landegrensener kan være en faktor som spiller inn i brukernes oppfattelse av behovene. Som vi har sett viser enkelte studier til at behovet for autonomi var den viktigste, og andre viser til at behovet for kunnskap var den viktigste. Felles for forskningen gjennomgått i oppgaven, med unntak av (Chen & Jang, 2010) er at alle studiene i en viss grad viser til resultater hvor behovene i SBT har en påvirkning på motivasjon og bruk av digitale applikasjoner.

Det foreligger som nevnt mye forskning på digital læring, spesielt i lys av TAM og SBT i utdanningssammenhenger. I en forskning gjort av Hult m.fl (2020) ønsket de å se om læringsverktøyet som ble benyttet blant leger i helsesektoren kunne benyttes til kunnskapsbygging og fasilitere praksisfellesskap. Forskningen fokuserer på om verktøyet (digital nettverksplattform) påvirker områdene digitalisering, individuelle oppgaver og organisasjonskontekst. For å gjøre dette har Hult m.fl (2020) benyttet TAM modellen for å kartlegge hvorvidt digital organisasjonslæring og individuell digitalisering er relatert til oppfattet nytteverdi og brukervennlighet. Videre har de utviklet ulike hypoteser over hvorvidt den oppfattede nytteverdien og brukervennligheten påvirker faktisk bruk av det digitale verktøyet.

I forskningen av Hult m.fl (2020) var det 148 leger i utvalget. I forskningen fant de positive korrelasjoner på at oppfattet brukervennlighet og oppfattet nytteverdi hadde en påvirkning på faktisk bruk i individuell digital læring, som for eksempel å ta i bruk en ny iPad. På digital organisasjonslæring fant de ingen korrelasjoner tilknyttet oppfattet nytteverdi og brukervennlighet, og fant heller ingen korrelasjon over at det hadde en påvirkning på faktisk bruk av den nye digitale nettverksplattformen. De fant derimot at den viktigste faktoren for å ta i bruk den digitale nettverksplattformen var individuell digitalisering, sosiale faktorer og oppfattet brukervennlighet.

I en forskning gjort av Ryan et.al (2006) testet de SBT modellen i relasjon med motivasjon ved virtuelle miljøer. I studien viser de til funksjonene i de virtuelle miljøene hvor muligheter tilbyr at brukeren får dekket sine psykologiske behov for autonomi, kompetanse og tilhørighet. Ved at brukeren får dekket behovene vil det føre til en indre motivasjon assosiert med de virtuelle miljøene som vil føre til at brukeren ønsker å ta det i bruk. Videre viser også

Przybylski et al. (2009) at virtuelle miljøer tilfredsstillere behovene for autonomi, kompetanse og tilhørighet og skaper en indre motivasjon for deltakelse i de virtuelle miljøene.

Roca & Gagne (2007) benytter en utvidet modell av TAM eller teknologi akseptanse modellen og selvbestemmelsesteorien eller SBT ved å se forholdet mellom de i samme modell. De introduserer derfor oppfattet; autonomistøtte, kompetanse og tilhørighet som en viktig direkte effekt på oppfattet; brukervennlighet, nytteverdi og underholdende.

Oppfattet autonomistøtte hadde en positiv effekt på oppfattet nytteverdi og underholdende som ga en intensjon om å ta i bruk e-læringsverktøyet. En autonomistøttende situasjon er i stand til å styrke brukernes ytre og indre motivasjon til å bruke digitale læringsverktøy, og bruke de mer. Oppfattet kompetanse hadde en positiv effekt på nytteverdi, underholdende og brukervennlig som ga en intensjon om å ta i bruk e-læringsverktøyet. Oppfattet tilhørighet hadde ikke en signifikant påvirkning på brukervennlighet, men det hadde en positiv effekt på morsom å bruke som ga intensjon om å ta i bruk e-læringsverktøyet.

Artikkelen benytter TAM og SBT teorien for å kartlegge hvorvidt indre og ytre motivasjon påvirker akseptanse av digitale læringsverktøy. Funnene i artikkelen tyder på at SBT er nyttig for å konseptualisere påvirkningen av organisatoriske faktorer i brukerens motivasjon. Det viser seg at brukerne er mer villig til å fortsette å benytte et digital verktøy, dersom de føler seg autonome og kompetente fordi disse grunnleggende behovene har innflytelse på deres indre motivasjon, ytre motivasjon, opplevd nytteverdi og opplevd tilhørighet, som igjen vil påvirke deres intensjon om å fortsette å benytte verktøyet (Roca & Gagne, 2007).

## 2.5 Oppsummering

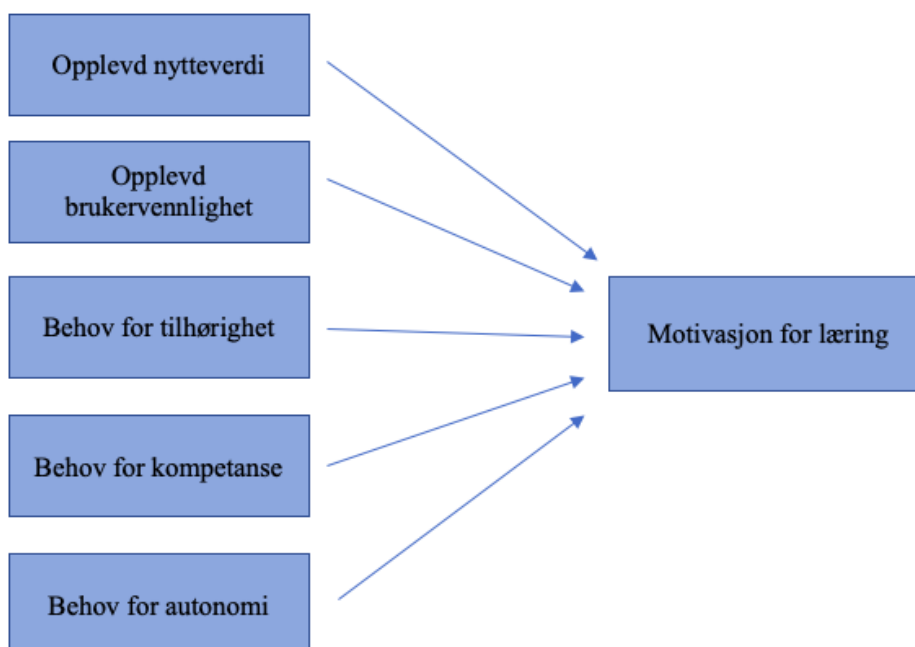
Teorikapittelet startet med å gjennomgå TAM modellen (Davis 1989), og så på hvordan den i senere tid har blitt revidert og inkluderer to ytterligere faktorer for aksept av ny teknologi (Venkatesh, 2003). Deretter ble SBT introdusert og sett på hva som er nødvendig for å opprettholde indre motivasjon og selvregulering av ytre motivasjoner. Videre ble Ryan & Deci sine miniteorier presentert i korthet, med unntak av BPNT. BPNT omhandler som nevnt tilfredsstillelse av behovene for å skape større følelse av velvære, psykisk helse og positiv påvirkning i ulike kontekster som motivasjon.



I teoridelen er det valgt å inkludere flere av miniteoriene i korthet fordi det er med på å gi et større innblikk i selvbestemmelsesteorien. Miniteoriene gir et innblikk i og er med på å forklare motivasjonsteori i en kompleks sosial verden. De tidligste miniteoriene gir også et innblikk i utviklingen av videre miniteorier, hvor vi blant annet ser på at kognitiv evalueringsteori er med på å argumentere for kontekster som undergraver eller øker den indre motivasjonen, til kausalitet orientering teori som tar for seg ulike personlighets orienteringer for motivasjon. Videre var det ønskelig å benytte BPNT som en teori videre i oppgaven, og blant annet benyttes behovene fra teorien til å danne oppgavens forskningsspørsmål.

Som nevnt omhandler TAM eller “teknologi-akseptansemodellen” hvorvidt mennesker aksepterer eller avviser bruk av ny teknologi. Faktorene beskrevet i UTAUT modellen er som nevnt; opplevd nytteverdi, opplevd brukervennlighet, sosial innflytelse og tilretteleggingsforhold. Miniteorien BPNT i SBT omhandler behovene for tilhørighet, kompetanse og autonomi. BPNT har vist seg gjennom bred forskning å spille en stor rolle i utvikling, tilpasning og velvære med sterke implikasjoner på motivasjon.

For å besvare oppgavens problemstilling og forskningsspørsmål har jeg benyttet behovene og faktorene fra BPNT i SBT og TAM. En samlet modell for oppgaven ser derfor slik ut:



Figur 3. Modell over oppgavens rammeverk

Grunnet oppgavens case er det valgt å utelukke tilretteleggingsforhold i modellen. Tilretteleggingsforhold er utelukket i modellen ettersom at læringsverktøyet allerede er implementert i utvalgte case. Det ligger derfor naturlig at alle ansatte i valgte case oppfatter at det ligger grunnlag til å ta verktøyet i bruk, ettersom det er en del av obligatorisk opplæring. Sosial innflytelse handler om i hvilken grad teknologien oppfattes som viktige av andre og tilhørighet er en tilfredstillelse som kommer av tilhørighet til andre. Jeg har valgt i oppgavens teoretiske rammeverk å ekskludere sosial innflytelse da jeg så på behovet som såpass liknende behovet for tilhørighet.

### 3.0 Metode

En metode betyr en planmessig fremgangsmåte. Det betyr at når vi skal bestemme oss for en metode, må vi ha klart for oss hva målet er (Gripsrud, Olsson, og Silkoset 2016).

I studien er det valgt et kvalitativt deskriptivt casestudie, med Vinmonopolet som case.

Metodiske tilnærming og forskningsdesign presenteres først. Videre beskrives fremgangsmåte og metodiske valg for innsamling og analyse av data før det avslutningsvis reflekteres rundt oppgavens kvalitet. I neste kapittel presenteres artefakten som casen sentrerer seg rundt, for å gi innblikk i valgte case og arbeidsmåte.

#### 3.1 Metodisk tilnærming

I oppgaven er det valgt en kvalitativ metode. Kvalitative metoder har som egenskap å gå dybden for å forstå, fremfor kvantitative metoder hvor en søker å forklare. Kvantitative data er data som kan uttrykkes i tall eller enheter, mens andre data er kvalitative. Kvalitative data blir ofte brukt til analytisk beskrivelse og for å få forståelse over sammenhenger, og gå mer i dybden. Hvis en vil skaffe seg kvalitative data vil vi ofte utarbeide et spørreskjema (Gripsrud, Olsson, og Silkoset 2016).

I oppgaven er det valgt et kvalitativt deskriptivt casestudie med Vinmonopolet som case.

Informantene i oppgaven er alle ansatt i Vinmonopolet og i forbindelse med innhenting av data ble det gjort ved semistrukturert dybdeintervjuer. Individuelle intervjuer gjennomføres når det er individets personlige erfaringer og meninger er av interesse. Informantene gis mer tid til utfyllende kommentarer og vil høyst sannsynlig hevde sine personlige erfaringer og meninger raskere enn i en eksempelvis fokusgruppe (Gripsrud m.fl. 2016).

##### 3.1.2 Casestudie

Et casestudie innebærer å se på detaljene og analysere de som et enkelt case eller område. Et casestudie er ofte assosiert med en plassering som et fellesskap eller en organisasjon.

Casestudier henger ofte sammen med kvalitative studier, intervjuer og observasjoner fordi metodene er sett på som ledende til å generere intensive og detaljerte beskrivelser om et case.

I et casestudie er casen et interessefelt i seg selv og forskeren søker etter å skape en dypere forståelse på feltet (Bryman 2016).

Det er to grupper av strategier for å avgrense et prosjekt, ved å bruke enten én eller flere caser eller ved å plukke ut eller invitere deltakere fra konkrete kriterier, noe som dermed vil kalles et kriterieutvalg (Tjora 2021). I oppgaven er det gjort et kriterieutvalg. Alle intervjudeltakerne i oppgaven var ansatt i Vinmonopolet og hadde en form for tilknytning til Polakademiet, i form av bruk eller opplæring. Et casestudie vil benyttes dersom en ønsker generere kunnskap om selve casen, gjerne i tillegg til studiens deltakere. Et casestudie benytter allerede en eksisterende grense over hva og hvem studien inkluderer og ekskluderer. Et casestudie vil derfor være et mulig svar på avgrensning, men ikke et svar på datagenereringsmetoder og analysevalg (Tjora 2021).

Den valgte casen med Vinmonopolet vil være pragmatisk. En pragmatisk case muliggjør metaforisk eller prototypisk generalisering som et referansepunkt for videre studier. Svært ofte vil casestudier velges mer pragmatisk på bakgrunn av forskerens tilgjengelighet og kunnskap. For mange organisasjonssosiologiske spørsmål vil store bedrifter og organisasjoner fungere som gode caser. Noe å være oppmerksom på i caser valgt ut fra bekvemmelighet, er at de ikke nødvendigvis er optimale for størst mulig generaliserbarhet (Tjora 2021).

### 3.1.3 Deskriptivt design

Når det benyttes et deskriptivt design, har forskeren ofte en grunnleggende forståelse over problemområdet. Formålet med et deskriptivt design er å beskrive situasjonen på et bestemt område. De fleste praktiske undersøkelser er basert på å forklare sammenhenger og konklusjoner mellom variabler når det er snakk om årsak – virkning temaer, men i et deskriptivt design har vi ikke grunnlag for å påstå at det foreligger kausale sammenhenger, bare at det foreligger samvariasjon (Gripsrud m.fl. 2016).

I denne oppgaven er det ønskelig finne ut hvorvidt de digitale læringsressursene kan være en motivasjon for læring og det blir derfor naturlig med et deskriptivt design. Problemområdet er som nevnt i noen grad forsket på fra tidligere, og jeg har derfor benyttet tidligere forskning og teori for å blant annet danne intervjuguiden.

I praktiske undersøkelser som et deskriptivt studie er spørreskjemaundersøkelser den vanligste måten å innsamle data. Spørreskjemaet er et instrument for å samle inn informasjon som gjør at kommunikasjonen mellom intervjueren og respondentene blir standardisert. Alle

respondentene får de samme svaralternativene, og alle spørsmål blir stilt i samme rekkefølge (Gripsrud m.fl. 2016). I oppgaven er det utarbeidet en intervjuguide, som vil fungere som et slags spørreskjema i oppgavens intervjuer. Intervjuguiden ble brukt i intervjuene som ble gjennomført og spørsmålene var som nevnt basert på tidligere forskning og teori.

### 3.2 Utvalg

Hovedregelen for utvalg i kvalitative intervjumetoder er at det velges informanter som av ulike grunner vil kunne uttale seg på en reflektert måte om det aktuelle temaet, et slikt utvalg kalles strategisk eller teoretisk. Informanten blir ikke tilfeldig utplukket slik som de typisk gjør i kvalitative spørreskjemaundersøkelser (Tjora 2021). I oppgaven ble det gjort et strategisk eller teoretisk utvalg fordi alle informantene måtte være ansatt i Vinmonopolet for å kunne svare på spørsmål tilknyttet deres interne læringsverktøy Polakademiet. Informantene ble heller ikke tilfeldig utvalgt i caset. Utvalget ble innhentet ved at min kontaktperson publiserte et innlegg i deres interne intranett hvor alle kunne melde seg.

Utvalget består av 5 ansatte i ulike roller, hvorav 3 av informantene er menn og 2 av informantene er kvinner. Hvor lenge utvalget har vært ansatt i Vinmonopolet er varierende, hvor det går fra 2 år på det korteste til 14 år på det lengste. Informantene representerer flere butikker, hvor 2 av informantene har jobbet i 2 eller flere butikker. Fra intervjuene er det et inntrykk av at det er fleksibelt hvilke butikker de kan jobbe i, og det fremstår som at informantene kan ta ekstravakter i andre butikker enn den de primært jobber i. Informantene innehar ulike roller som butikkekspeditor, butikkmedarbeider, kursholder og nestleder.

### 3.3 Semistrukturert dybdeintervju

I oppgaven er det benyttet semistrukturerte dybdeintervjuer som datainnsamlingsmetode. Målet med dybdeintervjuer er å skape en situasjon for en fri samtale rundt spesifikke temaer. I en gitt tidsperiode er det meningen å få informanten til å reflektere over ulike erfaringer og meninger knyttet til temaet i oppgaven. I dybdeintervjuer blir det ofte benyttet mer åpne spørsmål som gir informanten mulighet til å gå i dybden der hvor de har mye å fortelle, fremfor lukkede spørsmål med faste svaralternativer (Tjora 2021). Jeg valgte derfor i intervjuguiden å utelukkende ha åpne spørsmål. Dersom jeg ønsket mer utdypning på et spørsmål var jeg rask med å stille oppstillingsspørsmål.

Som hovedregel benyttes dybdeintervjuer der hvor en ønsker å studere meninger, holdninger og erfaringer. Dybdeintervjuer er basert på et fenomenologisk perspektiv, hvor forskeren ønsker å forstå informantens opplevelser samt hvordan informanten reflekterer over dette (Tjora 2021; Spradley 1979). I situasjoner hvor en ønsker å utforske nyanserte opplevelser og erfaringer vil dybdeintervjuer være det mest hensiktsmessige. I dybdeintervjuer kan en kun undersøke forhold som er knyttet til informantens subjektivitet eller informanten som objekt (Tjora 2021). Det ble derfor mest hensiktsmessig å velge et dybdeintervju i oppgaven da jeg ønsker å utforske de ansattes opplevelser og erfaringer ved bruk av Polakademiet. Intervjuene tok mellom 30 og 50 minutter og det opplevdes at informantene rakk å komme med refleksjoner og gode svar til spørsmålene som ble stilt i tidsperioden.

Et semistrukturert intervju er en metode hvor intervjuer følger en strukturert intervjuguide, men det er mulighet for å variere spørsmålene og sekvensen av dem. (Bryman 2016). Vi er i dybdeintervjuer ute etter å studere hvordan informantene skaper mening, eller en forståelse av sin virkelighet på bakgrunn av tidligere erfaringer og opplevelser. Intervjuene handler derfor ikke bare om informantene, men det kan brukes for å forstå sammenhenger utover informantene som individer (Tjora 2021). Jeg valgte derfor i oppgaven et semistrukturert intervju hvor det var rom for å stille oppfølgingsspørsmål for å skape en enda bredere og dypere forståelse over informantens erfaringer og meninger.

I intervjuene ble det startet med åpne spørsmål eller «grand tour» spørsmål for at informanten skulle varme seg opp før de faktiske spørsmålene. Dybdeintervjuets kvalitet avhenger ofte av intervjuer og informant sitt forhold, å sette av tid til å snakke litt før start kan føre til en mer avslappet situasjon. (Tjora 2021). I neste del skal jeg videre inn på hvordan jeg faktisk gjennomførte intervjuene.

### 3.4 Gjennomføring av intervjuer

Før de faktiske intervjuene gjorde ble det gjennomført et prøveintervju. Sett i ettertid ga prøveintervjuet oppklaringer til intervjuguiden. Det ble blant annet hensyntatt at det var 2 spørsmål som var ganske like under behov for kompetanse og behov for autonomi. I de faktiske intervjuene ble det derfor valgt å komme med oppfølgingsspørsmålene med engang slik at det ikke skulle bli noen usikkerheter. Prøveintervjuet foregikk digitalt i likhet med de faktiske intervjuene.

Som nevnt ble det i oppgaven gjort et strategisk utvalg i utvelgelsen av informanter. Informantenes e-postadresser ble mottatt fra kontaktperson i Vinmonopolet, videre ble det opprettet kontakt med informantene for å kartlegge når det kunne passet med intervjuer. Intervjuene skulle foregå over zoom og de ble tilpasset informantens tidsskjema. Etter kartlegging av intervjutider med informantene ble møteinnkallelse sendt ut i Zoom. I samme e-post ble samtykkeskjema som de måtte signere og sende tilbake før intervjuene vedlagt.

En viktig forutsetning for å lykkes med dybdeintervjuer er at en evner å skape en avslappet stemning hvor informanten føler at det er greit å snakke åpent (Tjora 2021). Av den grunn er intervjuguiden utarbeidet med noen "grand tour" spørsmål for å starte samtalen og få informanten "varm" før de faktiske spørsmålene. Sett i ettertid erfares dette som en god ide ettersom det ble observert at informantene og intervjuer fikk en bedre flyt i samtalen underveis i intervjuet.

Som nevnt foregikk intervjuene over Zoom. En bør gjennomføre intervjuer på steder der informanten føler seg trygg slik at en kan legge til rette for en avslappet stemning. Det kan også være greit å overlate å velge sted til informantene (Tjora 2021). Intervjuene ble gjennomført over Zoom ettersom det ville være det enkleste og mest bekvemmelige for informantene. Sett i ettertid er dette erfart som en god idé, da det ga bedre oversikt over deres travle hverdag, og hvor travelt det bare er å sette av tid til læring. Det var også et ønske at dette bidro til at informantene følte seg mer trygge og at det skapte en mer uformell stemning enn det ville vært ved et fysisk intervju.

Under intervjuene ble opptak gjennomført med UiOs egen diktafon app som var koblet opp mot nettskjema. For sikkerhetsskyld var diktafon appen åpen i intervjuet på en gammel telefon (Iphone x) samt min nye telefon (Iphone 13), på denne måten var det sikret en backup dersom en av lydopptakene skulle bli borte eller ødelagt.

En utfordring som oppstod i intervjuene, var dårlig nettsignal hos informantene. I et miljø hvor informantene selv kan velge lokasjon kan det oppstå støyende omgivelser som kan være til fare for opptaks kvaliteten (Tjora 2021). I situasjonene hvor nettsignal var et problem ble informant rådet til å skru av kamera da dette ville skape en bedre linje. Intervjuer hadde på

kamera i alle intervjuene slik at informantene kunne se, det hjalp også på linjen at informantene skrudde av kamera i situasjonene hvor det var dårlig nettsignal.

Ofte har informantene en forventning om at det er intervjuer som driver det hele fremover. Intervjuer og informant vil ofte ha en forventning om hvem den andre er, og dette vil skape rammer for kommunikasjonen under intervjuet (Tjora 2021). I intervjuene ble det gjort klart at de kunne stille spørsmål underveis, og intervjuene startet med å gjøre en presentasjon av intervjuer, studieretning, tema for oppgaven og gjennomgang av samtykkeskjema. Dette i håp om at informantene skulle ha en større forståelse over tema som kom videre, men også for å avklare eventuelle spørsmål.

Sett i ettertid skulle det ønskelig vært en god nettlinjehos alle informantene da dette gjorde transkribering og analysen bedre. I intervjuene hvor informantene hadde på kamera passet jeg på å skrive ned endringer i kroppsspråk hos informantene. Jeg merket også personlig at det ga en bedre dialog for meg å se informanten. I prøveintervjuet merket jeg heller ingenting til dårlig nettlinjehos, så kameraet var på. Det hadde vært ønskelig om dette også hadde kommet frem i prøveintervjuet så jeg faktisk kunne sjekket at det fungerte bedre med kamera av, noe jeg heldigvis fant ut under ett av de første intervjuene at det gjorde.

### 3.5 Refleksjoner rundt studiens kvalitet

#### 3.5.1 Ethiske betraktninger

Personopplysningsloven inneholder bestemmelser knyttet til behandlinger av personopplysninger og den stiller krav til at personer som kan identifiseres frivillig må gi samtykke om å delta i undersøkelsen (Lovdata, 2021). Før datainnsamlingen ble de forskningsetiske retningslinjene nøye gjennomgått. Grunnet de forskningsetiske retningslinjene og rettighetene til informantene ble prosjektet sendt inn til Norsk senter for forskningsdata - NSD. Oppdraget til NSD er å sikre at behandlingen av personopplysninger innfrir kravene i personvernlovgivningen slik at de kan bidra til at data kan arkiveres og gjenbrukes ved at de har lovlig grunnlag og at de er godt dokumenterte (NSD, 2022) Opplysningene i undersøkelsen ble tatt opp med UIO - Universitet i Oslo sin diktafon app og lagret på en egen nettside laget av UIO for å sikre informantenes konfidensialitet.

Ved forespørsel om deltakelse i intervju ble det sendt ut et kort notat angående oppgaven samt samtykkeerklæring hvor informantene ble Informert om formålet med oppgaven, hvem som



var ansvarlige for behandlingen av datamaterialet og deres personopplysninger.

Samtykkeerklæringen ligger vedlagt i masteroppgaven. Den samme informasjonen ble også gjennomgått innledningsvis i hvert intervju, slik at jeg var sikker på at informantene hadde forstått innholdet. Informantene ble gjort oppmerksom på at de når som helst kunne velge å trekke seg fra studien uten å oppgi grunn, samt endre eller fjerne deler av informasjonen som var gitt. Ved intervjuets slutt ble det gitt beskjed til informantene at de kunne kontakte meg dersom de ønsket å gjøre endringer eller trekke seg fra oppgaven.

### 3.5.2 Oppgavens reliabilitet

Reliabilitet på et overordnet nivå handler om i hvilken grad en kan stole på at resultatene er pålitelige. Det vil si at dersom undersøkelsen gjennomføres med samme metode eller andre metoder skal dette føre til samme resultat (Gripsrud m.fl. 2016). Det er forsker som må sikre at resultatene i undersøkelsen er så pålitelige som mulig. Reliabiliteten blir knyttet opp til hvordan datainnsamlingen har foregått, hva informantene sier i intervjuene, hvordan dataen er anvendt og hvordan dataene analyseres.

Det er i studien forsøkt å sikre kvaliteten og reliabiliteten i undersøkelsen ved å holde intervjuer til planlagte intervjuguide. Som nevnt startet intervjuene med grand tour spørsmål for å skape en bedre dialog og mer åpenhet i intervjuet. Det er kun intervjuer som har transkribert og analysert intervjuene som ønskelig tilfører en høyere grad av pålitelighet, fremfor hvis det skulle vært flere involvert i prosessen. Dersom det var uklarheter i intervjuene forsøkte intervjuer å få informantene til å utdype mer slik at det ikke skulle bli usikkerheter i transkriberingsprosessen og analyseringen av dataene.

Reliabiliteten i oppgaven er også forsøkt styrket ved en kort kommende gjennomgang av Polakademiet og dens funksjoner. Gjennomgangen er med på å gi leseren innblikk i plattformen og det har gitt meg som forsker en bredere forståelse av Polakademiet, i håp om å kunne stille oppfølgingsspørsmål til informantene slik at det ikke ble noen usikkerhet i intervjuene. Gjennomgangen er også gjort i håp om å se sammenhenger og oppdage eventuelle mønstre ved analysering av dataene.

### 3.5.3 Oppgavens validitet

Ekstern validitet omhandler i hvilken grad resultatene fra studien kan overføres til lignende situasjoner, og dreier seg i stor grad om generalisering. Validiteten i undersøkelsen dreier seg om hvor godt metoden måler det en har til hensikt å måle. Selv om en undersøkelse har høy reliabilitet vil ikke dette nødvendigvis si at validiteten er høy. (Gripsrud m.fl, 2016, s.58). En diskusjon som har pågått lenge er hvordan ekstern validitet kan sikres og generaliseres i en case studie. Diskusjonen dreier seg i stor grad om hvordan en enkelt case kan representere et helt felt. Forskernes ståsted er uenig og det hevdes at en case ikke kan representere et helt felt med mindre det generaliseres og aktivt gjøres et utvalg med tilfeldig trekning av deltakere i undersøkelsen (Bryman, 2016).

Slik studiens overførbarhet tolkes, eller den eksterne validiteten, vil funnene være interessante og relevante for et arbeidsliv som er i endring. Forhåpentligvis vil forskningen være med på å øke bevisstheten som finnes rundt digitale læringsressurser, og hvordan disse kan være en motivasjon for læring. I lys av tidligere forskning vurderes det at teoriene benyttet i oppgaven vil være med på å kunne overføre undersøkelsens funn til lignende situasjoner. Hvorvidt casen kan være med på å representere hele feltet er som vi har sett vanskelig å trekke konklusjoner til, og stor uenighet over. Oppgaven er på ingen måte en fasit for hvorvidt digitale læringsressurser er en motivasjon for læring, men kan derimot være til inspirasjon til andre teorier og videre forskning.

## 4.0 Casebeskrivelse

Vinmonopolet er et aksjeselskap som er heleid av den norske stat, de har enerett på salg av vin, brennevin og sterkøl. Dette gjør bedriften til et viktig alkoholpolitisk virkemiddel (Regjeringen, u.å.). Denne oppgaven er et casestudie over hvordan de ansatte i Vinmonopolet opplever digitale læringsressurser som en motivasjon for læring. De valgte informantene er ansatt i Vinmonopolet, som butikkleder eller butikkekspeditor. Informantene er frivillige med i oppgaven. Gjennom min kontaktperson ble det publisert et innlegg i Vinmonopolets intranett hvor de kunne melde seg til å være med på intervjuene.

I starten av arbeidet med masteroppgaven ble Vinmonopolet kontaktet for å høre om det var mulig å gjennomføre case med dem. Grunnen ønsket om å benytte Vinmonopolet var fordi deres gode læringsressurser er presentert gjennom praksisseminarer på studiet. Dialogen gikk for det meste gjennom videomøter eller epost. Etersom det er lite informasjon om Polakademiet på deres nettsider var det flere spørsmål til plattformen, men det ble gitt tilgang til den, samt mulighet til å stille spørsmål til kontaktperson underveis.

### 4.1 Kontekstbeskrivelse av Polakademiet

I dette avsnittet presenteres portalen Polakademiet i korthet. For å skape et visuelt bilde av portalen for leseren er det også lagt ved skjermbilder som vedlegg.

Landingssiden i Polakademiet ser oversiktlig ut (Vedlegg 1). Portalen er delt opp i hjem, min aktivitet og min profil. I portalen er det oversiktlig med Januar-nyheter samt tidligere nyhetslanseringer. Portalen har en egen «fane» under brukerprofil hvor en kan se nylige kurs, nylige ressurser og favoritter.

Alle kursene har et estimert tidspunkt for gjennomføring. Over kursene ligger en egen linje med kurs i fokus nå. I skrivende stund var det nyhetslanseringer januar og etiske retningslinjer som er i fokus. Under «**Etterlevelse**» (vedlegg 2) finnes kurs som hjelper ansatte med å etterleve lover og regler, samt hvordan de skal ta vare på andre kollegaer. Under «**kundemøtet**» finner de kurs som gir grunnlaget de trenger for å gi gode kundemøter, selv når det er krevende. Kursene går blant annet på kommunikasjon og ansvarlig salg.

Under «**varefag**» finner de alle kurs som handler om varefag. Varefag er også polakademiets mest berikende kursutvalg. Kurset er delt opp i 3; Nivå 1 – grunnopplæring, Nivå 2 –

Viderekomne og Nivå 3- spesialist. Som vi ser i (vedlegg 3 og 4) er det svært omfattende med ulike kurs. Kursene i nivåene er delt opp i «digitale smakinger» og «varefaglig påfyll». Under digitale smakinger kan en trykke på en lenke for påmelding til digitale smakinger.

Under «*butikkdrift*» er kursene delt opp i sentrale butikksystemer og grunnleggende opplæring som retur, reklamasjon, varepåfyll og vareplassering.

Under «*verktøy for ansatte*» ligger det ulike treningskort. Treningskortene er laget for at en leder skal lett kunne gjennomføre morsomme og utviklende møter når det passer. Mange av treningene kan gjennomføres på 5 minutter og oppover, og antall deltakere kan være fra 2 og oppover. Det anbefales å gjøre trainingen til rutine og kultur i butikken. Det anbefales til å gi gode konstruktive tilbakemeldinger, under og etter trening. Målet med treningskortene er å gi **gode kundeopplevelser, samt trygge og motiverte medarbeidere.**

Treningskortene er delt opp i 3; øvelser (hvor ansatte aktivt må delta i øvelsen, f.eks rollespill eller liknende oppgaver), quiz (kan brukes om det er tid til overs eller starten/slutten på et møte) og diskusjonsoppgaver (forskjellige spørsmål som berører hverdagen, stilt åpne slik at det kan diskuteres og komme til enighet over hvordan det ønskes at det skal være).

Noen av øvelsene; «alderskontroll/langing», «beruselse», «håndtere alderskontroll», «håndtere beruselse», «håndtere langing», «quiz – alkoholfritt, sertifisert etisk».

Det er også kurs for ansatte som jobber innenfor «*kjedekontor og administrasjon*», her finnes blant annet kurs i grunnleggende presentasjonsteknikk og kurs for fasilitering av workshops.

Innbygd i Polakademiet er også en lenke til Attensi læringsspil. Attensi er et selskap som spesialiserer seg på spillbaserte simuleringer. Det brukes til å trene ansatte i autentiske situasjoner som involverer samhandling mellom mennesker og bruk av programvare- og systemer som er viktige for bedriften («Om oss» 2021).

Under fanen «min aktivitet» finnes nylige kurs en har klikket på samt nylige ressurser. En kan også enkelt favorisere ressurser slik at de alltid ligger tilgjengelig her. Videre finnes gjøremål hvor det ligger ulike kurs fra emnene. (Vedlegg 2).

## 5.0 Deduktiv tematisk analyse

Ved analyse av innsamlet data i oppgaven er det valgt å ta utgangspunkt i Braun & Clarke (2006) sin tematiske analyse. Tematisk analyse blir ofte misforstått fordi det blir sett på som en enestående metode, med et sett av prosedyrer. Tematisk analyse er mer en sammenlagt familie av ulike metoder, med noen fellestrekk. Tematisk analyse åpner opp for både induktive (datadrevne) og deduktive (teoridrevne) orienteringer for koding. Metoden gjør det også mulig å fange opp semantiske og latente prosesser for koding og tema utvikling (Braun & Clarke 2021). En induktiv tematisk analyse virker å være at det er dataene og analysen som utvikler problemstillingen, fremfor en teoridrevet tematisk analyse hvor dataene og analysen skal svare på problemstilling. Jeg velger derfor å kalle dette en deduktiv tematisk analyse ettersom problemstillingen ble utformet i forkant av datainnsamling og analyse. Problemstillingen har dessuten vært styrende for oppgaven.

Braun & Clarke (2006) deler prosessen inn i 6 ulike faser eller steg. I første steg legges det vekt på at en skal fordype seg i dataene, for å bli kjent med dybden og bredden av innholdet. Videre legges det vekt på at en bør minimum lese gjennom datasettet en gang for å identifisere mulige mønstre. I første del av prosessen leste jeg gjennom intervjuet flere ganger før jeg startet på transkriberingen. Underveis i intervjuet tok jeg også som nevnt notater av kroppsspråk for å få en bedre forståelse i transkriberingsprosessen. Braun & Clarke (2006) legger også vekt på at transkribering ikke er bortkastet tid, og at det vil føre til en mye større og nøyere forståelse over dataene.

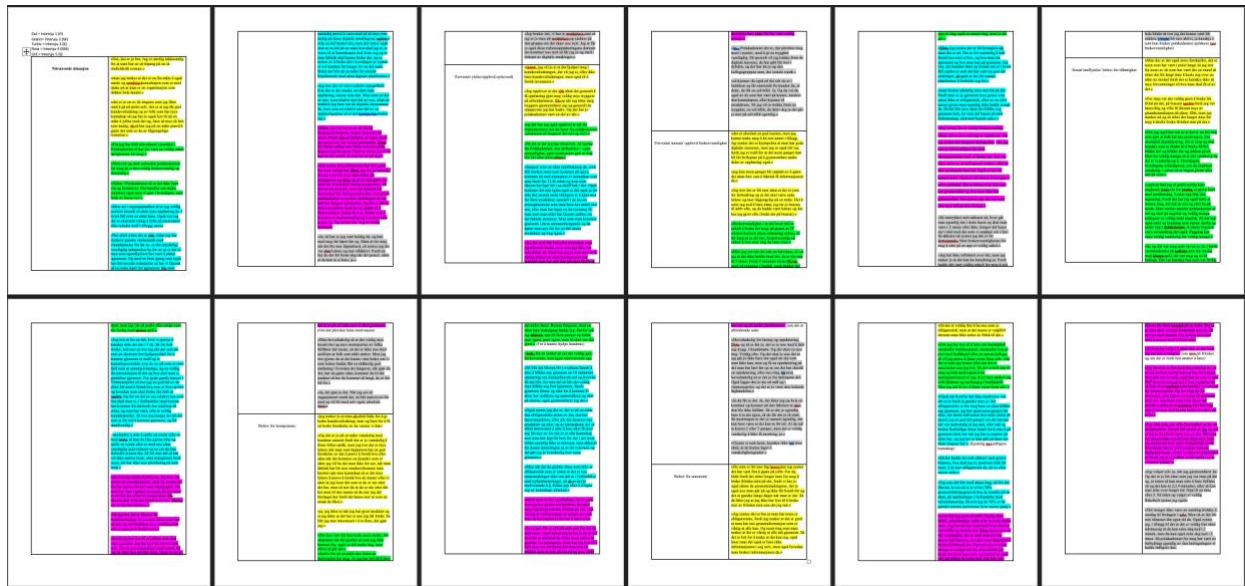
Steg 2 begynner i det en har lest og fått en forståelse av dataene. I steg 2 er formålet å produsere koder fra datasettet. Kodene skal identifisere dataene som kan være av interesse for analysen videre (Braun & Clark, 2006). I startfasen gikk jeg gjennom de transkriberte dataene og prøvde å sette utsagn i plassering med forskningsspørsmålene. I kodingen ble det forsøkt å markere alle viktige utsagn og beskrivelser fra spørsmålene som ble stilt. Det var ofte informantene besvarte spørsmål som kom tidligere eller senere i intervjuguiden, det ble derfor mye jobb å kode potensielle svar som kom tidligere eller senere. Det ga dermed et positivt utslag at jeg i steg 1 hadde lest gjennom intervjuet flere ganger og hadde oversikt over hvor det kunne plasseres.

Steg 3 begynner i det alle dataene har blitt kodet og samlet. I steg 3 vil en typisk ha en lang liste med ulike koder som er identifisert fra datasettet. I steg 3 er hovedformålet å sortere

ulike koder inn i ulike temaer. I denne fasen vil en typisk sitte igjen med et tema og et undertema (Braun & Clarke, 2006). I intervjuguiden har jeg benyttet teori presentert i oppgaven. Jeg valgte derfor i dette steget å prøve å kategorisere ulike utsagn og svar i opplevd nytteverdi, opplevd brukervennlighet, behov for tilhørighet, behov for kunnskap og behov for autonomi. Jeg fargekodet de 5 intervjuene jeg hadde gjort med gul, grønn, turkis, rosa og grå. Videre forsøkte jeg å plassere kodene under hver kolonne med temaer.

I steg 4 skal temaene fra steg 3 vurderes, og analysen blir mer rettet mot detaljer. I steg 4 er det vanlig å kutte ulike temaer, dersom det er noen som er for forskjellig eller om en ikke har tilstrekkelig med data for å støtte dem. Data innenfor temaene bør henge sammen og det bør være klare og identifiserbare skiller mellom temaer. Temaene som er med i slutfasen må være representative for dataene (Braun & Clarke, 2006). I denne analysen ble det forsøkt å finne overlappende koder, for å så plassere disse under de midlertidige definisjonene av temaene. Relevante svar ble plassert under temaene med hensyn til at det skulle være med på å besvare oppgavens problemstilling. Fem ulike temaer ble sett som representative for oppgaven. Temaene er mestringsfølelse, trygghet, fleksibilitet, tilgjengelighet og tilhørighet.

Steg 5 begynner i det du har et tilfredsstillende tematisk kart over dataene dine. I steg 5 er formålet å definere teamene og gi dem et navn (Braun & Clarke, 2006,). Spørsmålene i intervjuguiden var stilt ut ifra teorien gjennomgått i oppgaven. Emnene presentert i forrige avsnitt ble valgt å gå videre med. I Word ble det produsert et kart over emnene, for å deretter forsøke å plassere kodene under hvert emne og hvor de hørte hjemme. Som nevnt i steg 3 ble intervjuene fargekodet slik at det var enkelt å holde oversikt over hvilke utsagn som tilhørte hvilke intervjuer. Dette gjorde også slik at det kunne være mulig gå tilbake til transkriberingsskjema på bakgrunn av usikkerhet eller mangler. Kodingen og finne relevante emner var krevende, og det opplevdes at dokumentet ble noe rotete å benytte videre. Nedenfor har jeg lagt ved et bilde av hvordan det tematiske kartet så ut.



Figur 4. Skjermbilde av tematisk kart og koder

I 6 og siste steg har du et sett med gjennomarbeidede temaer. Steget involverer den endelige analysen og oppskrivning av rapporten. Dataene dine skal overbevise gyldigheten og verdien av analysen din (Braun & Clarke, 2006). De neste kapitlene i oppgaven vil ta for seg analysering og diskusjon av dataene som er innsamlet i oppgaven. Til delene er det benyttet emnene og kodene presentert i bildet ovenfor.

## 6.0 Presentasjon av funn

Hensikten med denne delen av oppgaven er å presentere og analysere dataen fra den kvalitative case studien med utgangspunkt i dens dybdeintervjuer. Målsetningen med delen er å belyse studiens problemstilling: *"Hvordan oppfatter de ansatte digitale læringsressurser som en motivasjon for læring?"*. Det er gjennom den deduktive tematiske analysen fortolket informantenes svar for å få en fordypelse i det som ikke er umiddelbart tydelig i formål om å kunne besvare oppgavens problemstilling med dens forskningsspørsmål:

*Har opplevd nytteverdi og brukervennlighet påvirkning på motivasjonen for læring?*

*Har behov for tilhørighet, kompetanse og autonomi påvirkning på motivasjon for læring?*

For å kunne besvare hvordan Polakademiet kan være en motivasjon for læring vil kapitlet starte med å presentere de ansattes nåværende motivasjon til Polakademiet. Videre vil kapitlene deles opp i tråd med forskningsspørsmålene og videre presenteres hvordan de ansatte i Polakademiet oppfatter nytteverdien av den digitale læringsressursen. Påfølgende presenteres funnene mestringsfølelse og trygghet, fleksibilitet og tilgjengelighet og behovet for tilhørighet. Funnene vil være med på å forklare hvordan informantene oppfatter motivasjonen for læring i Polakademiet.

Funnene blir presentert med sitater, meninger og refleksjoner fra intervjuet. Det er som nevnt gjennomført fem dybdeintervjuer og informantene er presentert i kapitlene på følgende måte: Informant 1 = I1, informant 2 = I2, informant 3 = I3, informant 4 = I4, informant 5 = I5. Det er gjort på følgende måte for enklere oversikt over funnene i henhold til det tematiske kartet presentert i forrige kapittel. Videre er «(...)» et hull i informantens besvarelse, hvor det er kuttet ulike deler fra besvarelsen eller supplert med tekst fra et annet svar. Dessuten er også alle informantenes besvarelser markert i kursiv.

### 6.1 Nåværende situasjon i Vinmonopolet

For å kunne si noe om hvordan de ansatte oppfatter de digitale læringsressursene som en motivasjon ble de ansattes synspunkt på Polakademiet kartlagt. Delkapitlet presenterer funn fra datamateriale på hvordan oppfattelse de ansatte har av det digitale læringsverktøyet i dag. Funnene fra analysen viser at de ansatte i stor grad er positive til verktøyet, de virker fornøyde og ser på læringsverktøyet som en god ressurs til læring. Informant I2 forklarer:



*“Fra jeg har blitt introdusert i portalen i Polakademiet så har det vært en veldig enkel læringsprosess for meg (...) I Polakademiet handler det ikke bare om det varefaglige, men også andre praksiser som vi gjør i hverdagen, som bruk av kassa, varepåfyll osv.”*

Av datasettet ble det kartlagt at flere hadde varefaglig utdanning om vin eller brennevin. Informant I2 kommer i utsagnet med refleksjoner om at Polakademiet også bidrar til å øke hens kompetanse med andre praktiske oppgaver enn kun det varefaglige, og hen er derfor positivt innstilt verktøyet. En lignende refleksjon i datasettet kommer fra informant I3:

*“Siden jeg har ganske omfattende med vinutdannelse fra før av er det mye som egentlig bare har vært å pløye igjennom. (...) Men det fungerer som en sånn oppfriskning da, som blir mer sånn at man kommer på små elementer av kunnskap som man lærte for 15 år siden.”*

Som gjennomgått i caseutvalget er det flere ulike kurs i Polakademiet og det er i stor grad valgfritt hvilke kurs de ansatte tar. I et senere kapittel presenteres det en startmodul som oppfattes obligatorisk for de ansatte. De ansatte står derfor fritt til å ta kurs utenom disse. Det er derfor naturlig at deltakerne i intervjuene benytter verktøyet på ulik måte og har forskjellige oppfatninger til verktøyet. Når I3 forklarer at hen “pløyer” gjennom kan det tenkes at dette gjelder det obligatoriske som er mer basiskunnskap som hen allerede besitter. Likevel er hen positiv til verktøyet og forklarer: “Også ja, for min del har det åpnet øynene for flere produkter”.

Fra datamaterialet kommer det frem at alle informantene bruker verktøyet aktivt og de fleste er utelukkende positive til det slik vi ser i følgende utsagn fra en av informantene:

*(I1) “Jeg er jo utrolig takknemlig for at man har en sånn tilgang på en så innholdsrik ressurs”*

Oppsummert er de ansatte positiv til verktøyet, men i datasettet kommer det frem refleksjoner at det er ønskelig med supplement til læringsverktøyet. Blant annet forklarer I3: “Også tror jeg det er ekstremt viktig å fylle på med større eller mindre treff i tillegg”. Andre faktorer som ble kartlagt fra datasettet fra I4 var at det tidligere var stort fokus på hvor raskt det ble gjennomført og poengscore tidligere:

*“Det har vært litt mye sånn fokus på poengscore og at en skal gjøre det rask for å få høyest mulig poengscore. Men det fokuset har forsvunnet litt. Så jeg syntes Polakademiet er og den utviklingen de har hatt har fungert kjempebra”*

Som I4 forklarer har det tidligere vært fokus på poengscore og hurtighet i spillene. Et slikt oppsett er typisk for digitale spill og det skaper et stort engasjement blant brukere. Videre forklarer I4 at det har gått bort fra det og at utviklingen som har fungert har vært kjempebra. En lignende refleksjon ser vi også hos I5 som i utsagnet over reflekterer over hvor mye bedre og mer effektiv den nåværende portalen er.

## 6.2 Mestringsfølelse og trygghet

Delkapittelet presenterer empiri fra datasettet som omhandler behovet for kompetanse og den oppfattede nytteverdien hos informantene. Hovedfunnene i analysen indikerer at behovet de ansatte har for kompetanse og den oppfattede nytteverdien i jobbhverdagen i stor grad blir fylt av økt mestringsfølelse. Av analysen fremkommer det også at Polakademiet skaper en trygghet hos informantene, tryggheten informantene føler på ser ut til å skape økt nytteverdi i Polakademiet i form av at det skaper en selvtillit hos informantene i møte med kunder. På slikt vis blir mestringsfølelsen og tryggheten informantene opplever en motivasjon til å ta i bruk Polakademiet. Blant annet viser det seg at behovet for kompetanse kommer til syne ettersom det hjelper de ansatte i møte med kunder. Dette kan vi se hos I1 hvor hen gir inntrykk for at bredere smakspreferanser gjør det lettere å hjelpe kunder:

*“Og det er jo på en måte vanskelig med kundene uansett fordi det er jo vanskelig å finne felles språk. Men jeg tror det er mye lettere når man som fagperson har en god forståelse av det å prøve å forstå(...) Når man faktisk har litt mer smaksreferanser inne knyttet opp mot kunnskap så er det mye lettere å prøve å forstå hva de mener.”*

Informanten uttrykker en trygghet i å besitte kunnskapen kunden har behov for. Kunnskapen informantene sitter på gjør det lettere å forstå hva kunden mener ettersom det muliggjør å møte de med et felles språk. Kunnskapen informantene sitter på er med på å skape økt nytteverdi i form av økt mestringsfølelse og en selvtillit. Den økte mestringsfølelsen og selvtilliten er med på å motivere til å lære i Polakademiet, et utsagn på dette ser vi hos I2 som ønsker kunnskap for å møte kunden på best mulig måte:

*“Det har vært litt krevende noen steder. For eksempel når det gjelder øl som jeg ikke brenner for(...) Om en kunde dukke opp og spør om for eksempel surøl, og jeg sier til han sorry jeg må finne en annen kollega. Nei det gjør jeg ikke, derfor ble den delen en motivasjon for meg. At jeg har lyst til å lære det andre lærer(...) derfor tok jeg øldelen opp til flere ganger og feilet, men til slutt var det gjort”.*

Til tross for at I2 forklarer at han feilet flere ganger ønsket hen å ha kunnskapen på plass for å hjelpe kunder. I likhet med I1 ønsker I2 å tilegne seg kunnskap for å hjelpe kunder. Dette kommer blant annet til syne ved ølkurset som ble feilet flere ganger, men som ble gjennomført for å kunne hjelpe kunder. At de ansatte ønsker kompetansen for bruk i kundemøtet, er gjennomgående i datasettet. Bekreftelse på dette kommer også frem hos I5:

*“Hovedsakelig for læring og oppdatering. Ehm, også er det jo, det er jo noe med å føle seg trygg i kundemøtet. Og det skjer jo ting veldig ofte. Og det skal sies at jeg ikke kun går inn for å ta det jeg ikke kan, men også for å få en oppdatering på det man har lært før og for å se om det har skjedd en oppdatering eller nye ting.”*

I5 gir dermed i likhet med I1 og I2 i sitt uttrykk for at hen også benytter Polakademiet for å kunne møte kunden med kompetanse. Ved spørsmål angående refleksjon over mestringsfølelse og vanskelighetsgrader i Polakademiet kommer følgende utsagn frem fra I5:

*“Hvis jeg kommer og kjenner på den følelsen at okei denne ble ikke fullført, så er det egentlig bare å ta det igjen, så får du det til slutt. Så mestringsfølelsen er der jo uansett egentlig, det kan bare være at det tar litt tid. At du må ta kurset 2 eller 3 ganger, men det er veldig vanskelig å ikke få mestring”.*

Utsagnet I5 reflekterer over i ovennevnte utsagn får også en bekreftelse i utsagnet til I2, hvor hen gjennomførte øldelen i kurset flere ganger før det til slutt ble gjennomført. Ved spørsmål angående gjennomføringen av øldelen til I2 forklarer hen prosessen på følgende måte: *“Jada, fra en vinkel så var det veldig gøy. Litt krevende, men igjen veldig motiverende også”.*

Til tross for at I2 måtte gjennomføre kurset flere ganger før det ble gjennomført så hen på det som motiverende. Som vi har sett tidligere gjennomførte I2 øldelen ettersom det ga hen motivasjon til å hjelpe kunder. Motivasjonen var med på å skape økt mestringsfølelse og selvtillit som dekker behovet for kompetanse og førte til økt nytteverdi. Informantene reflekterer over vanskelighetsgraden på liknende måter, men felles for de er at det virker motiverende i måten det er lagt opp på i dag. Det virker motiverende i at kursene er

gjennomførbare for informantene, og dersom det er et område en ønsker å lære mer om finnes det supplementer i form av artikler. En slik motivasjon ser vi hos I4:

*“Ja og nei. De er utfordrende nok for det de skal være. Også tenker jeg heller at da er det et sånt startsted da. Hvis noen tenker at oj dette var spennende, dette har jeg lyst til å lære mer om, så finnes det massevis av artikler som en kan gå inn på og lese, både hos oss og på andre plattformer.”*

Det er naturlig at ulike ansatte oppfatter vanskelighetsgrader på ulike måter. Det kan tenkes til at det er lagt opp på slik måte i dag med en mentalitet om å få alle med. Som vi ser hos I4 finnes det artikler som en kan supplere med dersom noe er spennende, eller om en vil fordype seg i et spesifikt tema. På denne måten kan de sørge for at alle får fullført modulene i Polakademiet, samtidig som de kan tilby mer til de som måtte ønske det.

Opplevd nytteverdi omhandler at mennesker tar i bruk ny teknologi dersom de ser nytteverdien det tilfører. Det ser ut til at Polakademiet tilfører informantene økt mestringsfølelse og en trygghet i møte med kunder som er med på å skape økt nytteverdi. Mestringsfølelsen og tryggheten det medfører kommer til uttrykk hos I5, hvor hen også forklarer at tryggheten er med på å skape selvtillit:

*“Så kjenner du også på det når du er i butikken og får spørsmål fra kunder da, at dette, du får en selvtillit. Og da vet du også av de som har vært på kurset mestrer den kunnskapen, eller kjenner til produktene. Så jeg vil trekke frem en trygghet og en selvtillit”.*

Informantene gir uttrykk for at nytteverdien de får fra Polakademiet gir en trygghet i møte med kunden fordi de har kunnskapen om det varefaglige på plass. Tryggheten kommer av Polakademiet og kursene rundt det. Som vi har sett inneholder Polakademiet mange ulike moduler, og blant noen av dem, er det enkelte som gjennomføres fysisk i grupper. Det kommer frem av I5 at måten Polakademiet er bygget opp gir en trygghet i at de gjennomfører oppgaver bedre og skaper en økt nytteverdi:

*“Jeg opplever at ehh, altså generelt det å få opplæring gjør med veldig mye tryggere på arbeidsplassen. Og når jeg føler meg tryggere gjennomfører jeg jo generelt de oppgavene jeg har bedre. Og der har jo Polakademiet vært en del av det”*

Informantene er motivert til å ta i bruk Polakademiet fordi det tilfører de trygghet og kunnskap som igjen fører til økt mestringsfølelse. Fra mitt inntrykk ser det ut til at de ansatte i Vinmonopolet i stor grad opplever økt nytteverdi og motivasjon til Polakademiet ettersom det kommer frem av I1 at de besitter mye kunnskap og gir god kundeveiledning:

*“Det er jo en av tingene jeg liker ved å gå på polet selv. Det er at jeg får god kundeveiledning av folk som har mye kunnskap. Så jeg har jo på en måte lyst til å jobbe med det jeg og”.*

Det ser ut til at informantene får dekket sitt behov for kompetanse ved at de får en mestringsfølelse av oppgavene som gjennomføres i Polakademiet. Mestringsfølelsen kan også ses i lys med opplevd nytteverdi, hvor mestringsfølelsen fører til en trygghet i arbeidsdagen og møte med kunden som skaper en økt nytteverdi hos informantene.

### 6.3 Fleksibilitet og tilgjengelighet

Delkapittelet presenterer empiri som tar for seg den behovet for autonomi og den oppfattede brukervennligheten som foreligger hos de ansatte i Vinmonopolet. Funnene viser at informantene besitter ulike oppfatninger angående brukervennligheten i Polakademiet. De fleste informantene oppfatter det i stor grad som brukervennlig, i form av at det blant annet kan gjennomføres på mobil og pc, men kommer med motsetninger om at det blant annet er litt rotete og forvirrende i måten plattformen er bygget opp. Funnene i analysen viser at brukervennligheten fører til hyppigere bruk hos de ansatte, hvor det blant annet det er gjennomgående i datasettet at informantene har valgt å gjennomføre kurs på fritiden sin. Fra informantene kommer det også frem at de gjennomfører kurs på fritiden fordi de ønsker å lære selv.

Det kan oppfattes at informantene opplever en slags diskurs når det gjelder brukervennligheten i Polakademiet. På en side er plattformen brukervennlig grunnet dens tilgjengelighet, og det kan som nevnt kan kurs gjennomføres på pc og telefon. Det finnes også podcaster som tar for seg varefaglig innhold. På en annen side opplever informantene plattformen som noe rotete og forvirrende. Det kommer også frem i datasettet at det sitter lenger inne for de eldre ansatte å gjennomføre kurs i Polakademiet:

*«For gode gamle travere i Vinmonopolet så tror jeg en god del av de sliter litt med å forstå hva som er hva og hva og hvordan man skal bruke det fullt ut og sånt»*

I3 reflekterer i utsagnet over at det sitter lenger inne for eldre ansatte å gjennomføre læringsmoduler i Polakademiet. Et lignende utsagn ser vi hos I1:

*«Men det er også store forskjeller. Det er noen som har vært i polet lenge, så jeg tror for de som har vært der en stund så sitter det litt langt inne å kaste seg over en sånn ny modul fordi det kanskje ikke er så mye forventninger til hva man kan få ut av det.»*

I utsagnet fra informanten over kan det tolkes til at de eldre ansatte ikke føler de har behov for kunnskapen i form av at det ikke er så mye forventninger til hva man kan få ut av det. Lave forventninger til portalen skyldes muligens ikke nødvendigvis at det er en digital terskel for å ta den i bruk, men heller en mentalitet for de eldre ansatte at de er «utlært» og ikke ser behovet for å tilegne seg kunnskapen. En annen faktor som spiller inn er at gjennomføringsgraden i stor grad er butikkavhengig, og det kan tenkes at eldre ansatte i andre butikker enn de som er inkludert i datasettet gjennomfører.

Informantene kommer med ulike motsetninger til dette. I5 beskriver polakademiet som forvirrende, hvor informasjonen er spredt: *“Så inntrykket mitt akkurat nå er hvor skal man egentlig inn i dette huset og skal man være i 2 etasje eller ikke, henger dette huset i tråd med det som vi snakket om i fjor. Så akkurat nå synes jeg det kan være litt forvirrende”*. Til tross for beskrivelser som tilsier at Polakademiet er rotete og lite brukervennlig avslutter I5 med: *“Men brukervennligheten for meg å sitte på en app er veldig enkel”*.

Det kan tolkes til at den aktuelle informanten syntes selve innholdet i Polakademiet er lite brukervennlig i form av at det er rotete og forvirrende, men ser på hvor hen kan gjennomføre kursene som brukervennlig. Dette henger også i tråd med informantens svar senere i intervjuet hvor hen beskriver at det er gjennomført kurs på fritiden:

*“Men alle disse små kursene som jeg har fullført i Polakademiet har det vært veldig greit å fullføre på fritiden, ja.”*

At det er gjennomgått kurs på fritiden er gjennomgående i datasettet, til tross for at informantene verken føler press til eller forventninger til å gjennomføre det på fritiden, når spurt om det. Et tegn på dette kan være brukervennligheten det er lagt opp til ved bruk av verktøyet. I1 forklarer:

*“Det å sette meg ned å bare sånn, jeg tar jo bussen til jobb ofte, og da har det vært lettere, og det har jeg gjort ofte”*

Informantene reflekterer over verktøyet på liknende måte. Begge gjennomfører eller har gjennomført kurs på fritiden, men begge ser rom for forbedring. I1 beskriver Polakademiet på følgende måte: *“Det er absolutt en god ressurs, men jeg kunne tenke meg og ha noe annet i tillegg”*. I uttrykket sitt om noe annet i tillegg til dagens tilbud mener informanten fysiske kurs i tillegg til de digitale. Dette kommer frem fra flere hos informantene, hvor de mener det burde være et større supplement med fysiske kurs i tillegg til de digitale.

Blant to av informantene kommer det frem sammenligninger med nåværende portal og den tidligere portalen. På slik måte kunne informantene reflektere på en bredere måte over hvordan de oppfattet brukervennligheten i den nåværende portalen Polakademiet.

Refleksjonen kan derimot føre til feiloppfatninger da de faktisk ikke tenker på om den er brukervennlig, men at de tenker på hvor mye bedre den er enn den tidligere portalen. I4 kommer med følgende sammenligning over brukervennligheten:

*“Jeg synes egentlig det er veldig brukervennlig(...) Jeg kan jo sammenligne det med læringsportalen som vi hadde før. Det var en helt annen verden. Det er mer spennende kurs, også er det litt kortere kurs(...) Det var bare ofte mye feil på den forrige”*

Videre kan det se ut til at fleksibiliteten og brukervennligheten det er lagt opp til i Polakademiet dekker informantenes behov for autonomi. Det ser ut til at informantene gjennomfører kurs på fritiden grunnet en indre motivasjon for å tilegne seg ny kunnskap. Autonomi handler om at en handling skal være en følge av indre lovmessighet, og når handlingene gjennomføres av egne grunner. I følgende uttrykk kommer det frem at informantene gjennomfører kurs på fritiden fordi hen ser på det varefaglige som en «kosedel» og har indre motivasjon for å gjennomføre:

*“Noen har jeg gjort på jobb. Særlig sånn HMS, arbeidsmiljø, etikk eller hva det måtte være. Jeg har tatt det i perioder hvor det har vært stille og utnyttet det. Ehm, mens mye av det varefaglige, det er sånn som jeg gjerne har tatt hjemme. Det gjør meg ingenting å bruke fritiden min på det. Det har vært liksom litt sånn kosedel på en måte. Det er jo ikke sånn, så mye kunnskap som du får servert med engang og du kan lære noe uten å stresse med å få det inn”*

I overnevnte uttrykk gir informanten uttrykk for at kursene gjennomføres uten påvirkning utenfra og gjennomføres grunnet en indre motivasjon for å tilegne seg ny kunnskap. Samtidig kommer det frem at informanten ser autonomien i gjennomføringen fordi det kan gjennomføres uten stress og tidspress. En lignende refleksjon rundt den indre motivasjonen til å ta i bruk Polakademiet ser vi også hos I4 som uttrykker at hen fremfor å spille en runde med Tetris, spiller varefaglig quiz:

*“Istedenfor å sitte å spille en runde eller to med Tetris kan du like gjerne sitte og spille en runde eller to å spille varefaglig quiz for å forbedre scoren din”*

Hos I5 ser vi at hen gjennomfører kursene i Polakademiet fordi hen ønsker å finne veien frem selv. Informanten opplever en indre motivasjon til å tilegne seg kunnskap på egenhånd, uten ytre press fra andre ansatte eller ledere. På slik måte får informanten tilfredsstilt sitt eget behov for autonomi ved at hen gjennomfører på egenhånd. En slik læringsprosess tar hensyn til informantens egne prosesser og hen gir uttrykk for at hen vil oppnå en større tilfredstilte av behovet ved «learning by doing», fremfor den mer klassiske læreformen med student og lærer:

*“(…) istedenfor å ta en prat med butikksjef eller en annen kollega, så vil jeg prøve å finne veien frem selv”.*

Fleksibiliteten i Polakademiet går som presentert igjen hos informanter, fleksibiliteten fører til at det er flere av de ansatte som velger å gjennomføre kursene på fritiden. Informant I4 forklarer: *“Også har du podcast om temaer fra Vinmonopolet (...) og jeg som kjører og har lang reisevei til jobb så er det perfekt å sette på en podcast. Det blir lagt opp til at man skal kunne bruke det når som helst.”* Informant I1 illustrer lignende bruk av Polakademiet: *“Det å sette seg ned bare å sånn. Jeg tar jo bussen til jobb ofte, og da har det vært lettere å ta det i bruk, og det har jeg gjort ofte”.* Flexibiliteten blir også representert hos I5:

*“Det trenger ikke være en samling klokken 14, onsdag til fredag i Oslo. Nå er det mer tilpasset min egen tid. Også syntes jeg det er veldig fint sånn tidsmessig å kunne sette seg ned i 2 minutter eller 2 timer.”*



Til tross for at informantene gjennomfører kursene på fritiden og fordi de ønsker å lære selv kommer det frem for motsigelser i utsagnene deres i form av at de ønsker at deler skal være obligatoriske. I Polakademiet er allerede deler obligatorisk i forhold til nyansatte, hvor de blant annet skal gjennom en pakke med et antall moduler. I en refleksjon av informant I4 kommer det frem at:

*“Jeg ville nok foretrukket at det var obligatorisk. I hvert fall en del av de, og det er det jo forsåvidt også, noen av de. Men jeg vet liksom ikke om det blir fulgt opp. Men jeg synes det skal være obligatorisk fordi hvis målet vårt er å bli verdens ledende faghandel kjede, så må vi sikre at standarden er lik. At vi møter kunder på lik måte, med likt språk”*

I Vinmonopolets strategi fra 2016 (Vedlegg 6) kommer målene frem. Der er blant annet et av målene å bli Norges ledende handelskjede. Det virker til at informantene reflekterer over om kursene skal være obligatorisk på grunnlag av dette, fremfor egen læring og motivasjon til plattformen. Det kommer også frem av informant I5: *“(…) jeg ville foretrukket at det var obligatorisk ja, fordi da hadde det vært lettere å si sånn dette må du gjøre istedenfor å si at dette kan du gjøre”*. Informant I5 referer til andre ansattes gjennomføring av læringsressurser, som vi så på i kapittelet om behov for tilhørighet.

Informant I3 begrunner ønsket om noen obligatoriske aktiviteter med: *“(…) Litt mer obligatorisk da, på en eller annen måte. (...) La oss si at vi har 30 prosent gjennomføringsgrad hos de ansatte i forbindelse med en nyhetslansering. Så tror jeg det er de samme 30 prosentene som gjennomfører hver gang”*. Nyhetslanseringen informant referer til er en modul i Polakademiet som er frivillig å gjennomføre. Modulen gjøres tilgjengelig i forbindelse med slipp av ny vin. Informanten i overnevnte utsagn jobber i 2 ulike Vinmonopolbutikker og reflekterer over at det er de samme 30 prosentene som gjennomfører hver gang. Dette kan igjen bugne ned til at gjennomføringsgraden er butikkavhengig, og at det er lite engasjement til Polakademiet i de aktuelle butikkene. Informant I1 presenterer en lignende visjon om å få alle ansatte med;

*“Jeg synes det er bra at man har noen som er obligatoriske, fordi jeg tenker at det er greit at man har noe grunninformasjon som det er viktig at alle kan. Og ha noen ting som man tenker er viktig at alle må gjennom. Så det er lett for å tenke at det kan jeg, også leser man det også er bare ikke informasjonen i seg selv, men også hvordan man bruker informasjonen”*

Fra datasettet og utsagnene representert over vil jeg konkludere med at informantene opplever stor grad av brukervennlighet i Polakademiet. Videre kan det se ut til at det er nettopp brukervennligheten som fører til at de også får dekket behovet for autonomi ved at kursene gjennomføres som en følge av indre motivasjon. Det er også en interessant refleksjon å se hvordan informantene ønsker å velge bort egen autonomi for å nå Vinmonopolets felles visjon, hverken dette er bevisst eller ubevisst.

#### 6.4 Behov for tilhørighet

Delkapittelet gjennomgår funnene som omhandler informantenes oppfattelse av andre ansatte sin gjennomføring av kurs i Polakademiet. Gjennomgående i datasettet er at motivasjonen er veldig butikkavhengig, videre ser det ut til at for de som har jobbet i Vinmonopolet lenge så sitter det lenger inne å ta i bruk læringsverktøyet, som kan tenkes er aldersrelatert. Felles for alle informantene er at gjennomføringsgraden hos andre ikke ser ut til å påvirke egen motivasjon til Polakademiet. I1 er relativt ny i Vinmonopolet og forklarer:

*“For meg var det veldig greit å bruke litt fritid på det, på bussen og sånt fordi jeg var lærevillig og ville få liksom mye av grunnkunnskapen på plass”*

Grunnkunnskapen I1 referer til at hen ønsker å få på plass er kunnskap fra ulike kurs som er tilgjengelig i Polakademiet. Det har kommet frem tidligere at det er obligatoriske moduler nyansatte skal gjennom i Vinmonopolet. På slik måte kan det tolkes fra I1 at det nødvendigvis ikke er tilhørighet i form av det digitale verktøyet, men at det er tilhørigheten i form av kompetansen som foreligger blant eldre ansatte i Vinmonopolet og at en nyansatt vil strebe etter å komme på samme kunnskapsnivå som en eldre ansatt. Et lignende utsagn ser vi også fra I4:

*“Jeg tror, jeg syntes de ekstrahjelpene, eller de nyansatte. De har syntes det har vært veldig greit. De som har vært i gamet en stund, eh for de sitter det litt lenger inne. Skal vi liksom bruke tid på det her? hehe”*

I4 beskriver en oppfattelse om at det er fint for de nyansatte å ha en slik portal for å komme seg gjennom basiskunnskap. Det kan se ut til at de nyansatte søker tilhørighet i grunnkunnskapen de eldre ansatte allerede har på plass, og at det er kunnskapsnivået som

nyansatte føler en tilhørighet til. Dette bekrefter utsagnet til I1 om at hen brukte fritid for å få grunnkunnskap på plass. En lignende bekreftelse ser vi også hos I3;

*“Jeg tror at for en del(...) for helt ferske, helt nye, så tror jeg det der sees på som et ekstremt bra hjelpemiddel for å komme gjennom et stoff og et kunnskapsområde som de ser på som et stort fjell som er umulig å bestige, og en veldig fin introduksjon til det og hva skal man si, guideline gjennom.”.*

På sett og vis ser det ikke nødvendigvis ut til at det er tilhørighet i form av en tilknytning til det digitale verktøyet. Det kan derimot foreligge et behov for tilhørighet for å gjennomføre i det at nyansatte ønsker å stille på likt kunnskapsgrunnlag som de som har vært ansatt i lenger tid.

Som beskrevet ser det ut til at bruken av Polakademiet er butikkavhengig ut ifra utsagnene til informantene. I butikken hos I5 ser det ut til at de har et mye større engasjement til Polakademiet enn andre butikker. Dette kan blant annet sees i uttrykket fra I3 hvor hen beskrev at det var de samme 30 prosentene som gjennomførte de samme kursene hver gang. I5 forklarer:

*«Men hovedsakelig så er det veldig mye kreativitet og mesteparten av folka fullfører det meste. Så det er ikke noe problem at folk aldri starter»*

I3 gir uttrykk for at mesteparten av folka fullfører det meste. I3 er også butikksjef i den aktuelle butikken, og det kommer til uttrykk av andre at gjennomføringsgraden er butikkavhengig og veldig varierende, og at det i stor grad er opp til butikksjefen hvor ivrig man er på å få alle ansatte med. At mesteparten av de ansatte fullfører kan dermed bugne ned i informantens engasjement til plattformen. Dette kommer også til bekreftelse i intervjuet med I3. Hen forklarer:

*«Så jeg tror det liksom er litt butikkavhengig. Hvor stort fokus man har på det, og om butikken selv, butikksjefen selv er gira på å få alle med»*

At gjennomføringen er butikkavhengig og det er opp til butikksjefen hvordan og hvorfor det skal gjennomføres kan være med på å forklare hvorfor det i butikkene til I3 var bare 30

prosent som gjennomførte. Som vi ser fra intervjuet med I5 reflekteres det over egen lederstilling i egen butikk:

*«Men jeg tror gjerne det kunne vært bedre om vi som ledere hadde fått en skikkelig god innføring i hvordan det fungerer. Når gjør du det, når gjør du sånn, kommer du til det punktet så har du kommet så langt(...) da er det tid for».*

Det kommer dermed frem bekreftelser i I5 og I3 i at det er opp til butikksjefen hvordan det gjennomføres. Det kommer dog frem fra I5 at det er et behov for en bedre opplæring i gjennomføring hos ledere i Vinmonopolet. Dersom det hadde vært implementert bedre opplæring for ledere i Polakademiet ville nødvendigvis ikke bruken av Polakademiet vært så butikkavhengig. Det kan også tenkes at en slik opplæring kunne ført til hyppigere bruk blant de ansatte. I5 besitter som nevnt en lederstilling i sin butikk og hen virker engasjert til plattformen. I den aktuelle butikken har I5 beskrevet tidligere at det er stort engasjement og at mesteparten av de ansatte fullfører det meste. I5 beskriver også:

*«Når jeg ser et engasjement rundt det så blir man jo revet litt med og vil bli med selv også»*

På slikt vis ser det ut til at funnene fra datasettet representerer ulike oppfatninger på behov for tilhørighet. Noen av informantene opplever et behov for tilhørighet i at de ønsker å komme på likt kunnskapsnivå som andre ansatte. Andre informanter opplever behovet for tilhørighet i at de ser et engasjement i Polakademiet hos andre, og ønsker å ta del i det selv også. På slik måte føler informantene en tilknytning til andre, hverken det er for å komme på likt kunnskapsnivå eller i form av gjennomføringsgrad i Polakademiet. Som vi har sett kan dette i stor grad skyldes lederens engasjement, noe som avsluttes i at engasjementet til Polakademiet blir veldig butikkavhengig og det blir i stor grad opp til butikkleder om de ansatte gjennomfører kursene i Polakademiet. Tilfredstillelse av tilhørigheten vil dermed også være butikkavhengig.

## 6.8 Oppsummering av sentrale funn

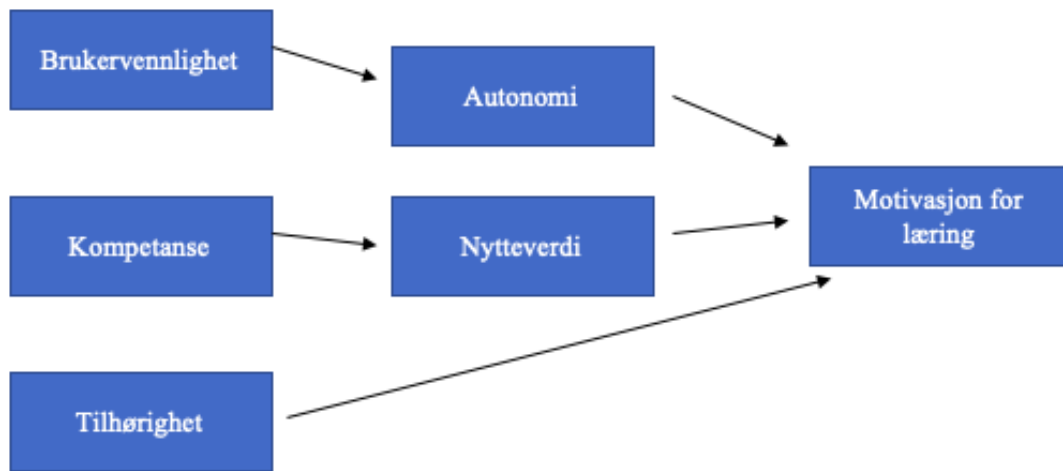
Ut ifra temaene beskrevet i kapittelet ovenfor har det kommet frem sentrale funn som skal diskuteres i neste kapittel. For å kunne kartlegge hvorvidt det digitale læringsverktøyet Polakademiet faktisk har en motivasjon på læring er det kartlagt hvordan de ansatte oppfatter ressursen. De ansatte i Polakademiet er i stor grad positive til læringsverktøyet og de ser på

Polakademiet som en god ressurs for læring. Blant annet har det blitt kartlagt at informantene benytter verktøyet til mer enn varefaglig læring, og i spissen blir det kartlagt nøkkelord som: spennende, digitalisert, effektivt og innholdsrikt. Nytteverdien de ansatte ser fra Polakademiet ser ut til å være representert ved at det gir en trygghet og mestringsfølelse hos de ansatte. Videre ser det ut til at tryggheten og mestringsfølelsen de får er med på å påvirke deres arbeidsoppgaver positivt, i form av at de i større grad kan hjelpe kunder ved å besvare spørsmål. Informantene i utvalget ser i stor grad ut til å oppfatte Polakademiet som brukervennlig i form av tilgjengeligheten til verktøyet. Tilgjengeligheten informantene opplever er med på å gi de tilfredsstillelse av behovet for autonomi ved at det kommer frem at nesten samtlige av informantene gjennomfører, eller har gjennomført kurs på fritiden i form av spill på mobil og podkast. Kursene har blitt gjennomført på fritiden for å lære selv, uten press utenfra. Det kommer dog frem motsetninger i svarene fra informantene og selv om flere av de gjennomfører kurs på fritiden ønsker det at det skal være obligatoriske kurs. Informantene begrunner deres svar om obligatoriske kurs for å kunne nå Vinmonopolets overordnede mål om å bli Norges ledende faghandelskjede, de ser her mot et felles mål med en felles visjon fremfor egen autonomi.

Det kommer også derimot frem at informantene ser på Polakademiet som rotete, uoversiktlig og forvirrende. Gjennomgående for datasettet er at gjennomføringsgraden er butikkavhengig og behovet for tilhørighet kommer frem i at de ansatte ønsker å komme på likt kunnskapsnivå med tidligere ansatte, men det ser ikke ut til at de føler noe tilhørighet til Polakademiet som et læringsverktøy i form av at de ser andre bruker det. Men det ser ut til at det er høyere engasjement til læringsverktøyet i butikkene hvor det er stort engasjement fra ledere. Behovet for kompetanse kommer til syne i datasettet ved at de ansatte opplever en økt mestringsfølelse. Videre ser det ut til at denne kompetansen er med på å gi informantene økt nytteverdi. Nytteverdien de ansatte ser er at Polakademiet hjelper de i kundemøtet og skaper en trygghet i deres jobbhverdag.

Grunnet oppgavens funn introduserer jeg en ny alternativ samlet modell for oppgaven. Modellen er bygget på at nettopp økt brukervennlighet fører til at informantene får dekket sitt behov for autonomi, i form av at de blant annet gjennomfører kursene på fritiden og av egen vilje. Den økte kompetansen informantene opplever gir de en nytteverdi i form av at det gjør

det enklere for de å gjennomføre arbeidsoppgaver. En samlet alternativ modell for oppgaven ser derfor slik ut:



Figur 5. Alternativ modell over oppgavens rammeverk

## 7.0 Diskusjon

Dette kapitlet diskuterer funn opp mot det teoretiske rammeverket, da det legger grunnlaget for å besvare problemstillingen: *"Hvordan oppfatter de ansatte digitale læringsressurser som en motivasjon for læring?"* De teoretiske perspektivene som er undersøkt i oppgaven og som legger grunnlaget for intervjuguiden og den deduktive tematiske analysen er teknologi-akseptansemodellen (TAM) og selvbestemmelsesteorien (SBT). Begrepene brukt er som nevnt opplevd nytteverdi, opplevd brukervennlighet, behov for tilhørighet, behov for kompetanse og behov for autonomi. Som beskrevet tidligere har bred forskning vist at behovene har sterke påvirkninger på motivasjon og anvendt praksis av digitale verktøy (Vansteenkiste, m.fl. 2000).

### 7.1 Diskusjon i lys av teknologi-akseptanse modellen og selvbestemmelsesteorien

Dette kapitlet diskutere oppgavens funn opp mot oppgavens forskningsspørsmål; *Har opplevd nytteverdi og brukervennlighet påvirkning på motivasjonen for læring?*

*Har behov for tilhørighet, kompetanse og autonomi påvirkning på motivasjon for læring?*

I håp om at det kan være med på å besvare oppgavens problemstilling. Tidligere forskning viser at TAM modellen ikke bare henviser til bruk av teknologi, men kan være med å kartlegge hvorvidt faktorene har en påvirkning på brukerens holdning til verktøyet (Taherdoost, 2017). Som vi har sett er tilfredsstillelse av behovene nødvendig for å danne et fundamentalt innblikk i SBT mestring (Adams m.fl. 2017).

Ryan (1995) definerer behovene som et næringsstoff for som er avgjørende for et individs tilpasning, integritet og vekst. Behovene representerer BPNT teorien eller grunnleggende psykologisk behovsteori og er bredt definert for de som ligger til grunn for å kunne bevege seg mot økende selvrealisering. Behovene spiller en stor rolle i individets naturlige utvikling og blir dessuten ofte definert for at de ligger til grunn for motivasjon og anvendt praksis (Vansteenkiste, m.fl. 2000).

Dette kapitlet diskuterer hvorvidt det kan tolkes at oppfattet brukervennlighet, oppfattet nytteverdi, behov for kompetanse, behov for autonomi og behov for tilhørighet i en digital læringsressurs kan være en motivasjon for læring. Som vi så i delkapitlet av funnene ser vi at den oppfattede brukervennligheten er med på å gi autonomistøtte til informantene i form av at det øker bruk av Polakademiet. Informantene gjennomfører kurs hjemme og av fri vilje, fordi de selv ønsker å tilegne seg kunnskap. Det vises også til at informantene opplever økt

mestringsfølelse ved bruk av Polakademiet. Mestringsfølelsen og kompetansen de tilegner seg er med på å skape en nytteverdi i hverdagen i form av at de får kapasitet til å gjøre jobben sin bedre. Under tilhørighet så vi at denne var todelt, enkelte føler en tilhørighet i å gjennomføre og andre føler tilhørighet i å komme på samme kunnskapsnivå som eldre ansatte.

### 7.1.1 Motivasjon i Brukervennlighet og autonomi

I delkapittelet for funn erfarer de ansatte brukervennligheten på ulike måter. Fra funnene kan brukervennligheten i Polakademiet deles i to. På den ene siden er Polakademiet brukervennlig i det at det er tilgjengelig. Det kan brukes på pc og mobil, og det finnes andre ressurser som eksempelvis podkaster som de kan supplere med. På den andre siden kommer det frem at plattformen er rotete og forvirrende i oppbygningen. Det ser derimot ikke ut til at plattformens oppbygning og oppfattelsen som rotete og forvirrende påvirker informantenes motivasjon til Polakademiet i noen stor grad.

Davis (1989) dannet TAM modellen i 1989. På dette tidspunktet begynte arbeidslivet for fullt å implementere datamaskiner på arbeidsplassen (Allen, 2020). Davis (1989) definerte oppfattet brukervennlighet om i hvilken grad hvor enkelt en person kan i bruk ny teknologi. Noen aspekter ved brukervennlighet i dag er at det er lett å ta i bruk, effektivt å bruke og det gir fleksibilitet til brukeren (Heintz, u.å). Ut ifra definisjonene kan det se ut til at informantene oppfatter brukervennligheten som en motivasjon for læring til Polakademiet. På en side er plattformen tilgjengelig, noe som fører til høyere grad av autonomistøtte hos informantene i at det gjennomføres blant annet på fritiden. På en annen side kommer det frem et utsagn fra en informant om at hen tror det kun er rundt de samme 30 prosentene som gjennomfører hver gang. At færre gjennomfører kan skyldes mange faktorer, i delkapittelet over funn er det blant annet blitt presentert at informantene opplever plattformen som rotete, forvirrende, ineffektivt og at de eldre i Vinmonopolet har lav gjennomføringsgrad. Det kan dog se ut til at fleksibiliteten og hvor enkelt det er å ta i bruk overveier effektiviteten ved Polakademiet. Dette kommer blant annet til uttrykk hos alle informantene i delkapittelet 6.1.

Til tross for at de ansatte oppfatter Polakademiet som brukervennlig på 2 måter kan vi konkludere med at de ansatte oppfatter brukervennlighet i plattformen som en motivasjon for læring da den fører til hyppigere bruk og gir autonomistøtte til dens brukere.

Brukervennligheten som finnes i Polakademiet bidrar til at de ansatte gjennomfører flere kurs.



Som vi har sett blir det gjennomført kurs på fritiden og kursene på fritiden blir gjennomført fordi det er fleksibelt og fordi det er enkelt å ta i bruk. Det er enkelt å ta i bruk i form av at det er podkaster tilgjengelig og fordi det kan gjennomføres på pc og mobil.

Til forskjell fra Davis (1989) sin undersøkelse, hvor det kom frem at fleksibilitet var den minst ladede faktoren under brukervennlighet ser vi at fleksibiliteten i brukervennlighet ved Polakademiet kommer frem som en av de viktigste. Brukervennligheten gir autonomistøtte til dens brukere, og vil derfor være en viktig faktor for motivasjon til læring. I Davis sin forskning kommer blant annet lett å lære, fleksibelt, lett å bli god på og forståelse av verktøyet som de viktigste faktorene i brukervennligheten. Lett å lære og lett å bruke var aldri faktorer som fremkom selv av informantene, men vi får indikatorer på hyppig bruk blant nyansatte, som mulig kan gi en pekepinn på at verktøyet er enkelt å bruke.

I Roca & Gagne (2007) sin konseptuelle modell over TAM og SBT viser de til at oppfattet kompetanse har en positiv effekt på nytteverdi og morsom å bruke. Dette skiller seg i min oppgave hvor informantene viser til at det er brukervennligheten som gir de en autonomistøtte.

Det kan ut ifra informantenes svar tenkes at oppfattet brukervennlighet bør revideres i fremtiden. Som undersøkt oppfattes brukervennlighet på ulike måter, og digitale verktøy har utviklet seg siden begrepet ble implementert i modellen av Davis i 1989. Dagens teknologi er i stor endring og utvikling, det er derfor nødvendig at også TAM-modellen tilpasses til denne utviklingen.

Fra funnene kan det dermed ikke konkluderes med at de ansattes oppfattelse av Polakademiet som rotete og forvirrende reduserer motivasjon eller bruk av Polakademiet. I første delkapittel i funn presenteres informantenes syn og bruk på Polakademiet i dag. Der kommer det frem at informantene er positive til verktøyet og ser på det som lærerikt. I forskningen til Hult m.fl. (2020) var oppfattet brukervennlighet en av de viktigste faktorene for å ta i bruk det nye verktøyet. Den oppfattede brukervennligheten hos informantene som bruker Polakademiet kommer frem i at de bruker det på fritiden, på vei til jobb og hjemme i sofaen. Det øker altså den indre motivasjonen til hyppigere bruk.

Som nevnt oppfatter informantene plattformen som noe forvirrende og rotete, men ettersom den oppfattede brukervennlighet fører til hyppigere bruk konkluderes det med at informantene oppfatter brukervennlighet i Polakademiet som en motivasjon for læring. Brukervennligheten blir en motivasjon for læring ettersom den fører til hyppigere bruk. Brukervennligheten er som vi har sett med på å gi autonomistøtte til informantene i form av at de i stor grad velger selv når de ønsker å gjennomføre. Et annet aspekt i oppfattelsen av plattformen som rotete kan sees i sammenheng med utsagn som at det er lav gjennomføringsgrad, og at det er de samme som gjennomfører hver gang. Hvorvidt det er oppfattelsen av plattformen som er grunnen i dette eller om det er andre faktorer er usikkert. Det kunne derimot vært interessant å se hvordan bruk og motivasjon til Polakademiet ville vært dersom de også oppfattet at det var ryddig og oversiktlig fremfor forvirrende og rotete.

I de neste avsnittene diskuteres funnene tilknyttet motivasjonen til Polakademiet ved økt autonomistøtte. En person ansees som autonom når handlingene som gjøres er av egne grunner og tanker. Behovet for autonomi vil være tilfredsstillt når et individ opplever egne valg og vilje i sine handlinger. Autonome handlinger er gjort i samsvar med egne verdier og interesser (Adams m.fl. 2017, s.49). Det ser dermed ut til at det Polakademiets er brukervennlighet er med på å gi autonomistøtte til informantene. Informantene velger i stor grad når de ønsker å gjennomføre kurs, og flere av de gjennomfører kurs og moduler på fritiden. Det kommer også frem at informantene gjennomfører kursene i Polakademiet fordi de ønsker å lære selv, uten press fra ledelse eller andre roller i Vinmonopolet. På slikt vis er Polakademiet med på å gi autonomistøtte til informantene, i form av at de opplever fri valg og vilje til å gjennomføre.

Vinmonopolets selskapsstrategi går igjen hos informantene. Visjonen er som nevnt og vist at de har som mål å bli Norges ledende handelskjede. Det kan virke til at informantene reflekterer over kursene med visjonen i baktankene da flere av informantene forklarer at de ønsker at deler av plattformen skal være obligatoriske. Dette kommer blant annet frem av informanter som besitter i en lederposisjon i Vinmonopolet, og hen beskriver videre at det ville vært enklere å overtale de ansatte til å gjennomføre dersom det var obligatoriske aktiviteter.

Informantenes refleksjoner om obligatoriske aktiviteter kan sees i sammenheng med frustrasjon av behovet for autonomi. Dersom et av behovene blir irritert i prosessen kan dette

føre til at prosessen blir forstyrret. På en annen side kan irritasjonen delvis være med på å skape internalisering dersom det er for egen vinning. Vinningen kan eksempelvis være for å tilfredsstille andre, få godkjenning av andre eller å bli sett. En slik irritasjon vil ikke nødvendigvis bli sett på som et irritasjon av behov, men heller et fravær av tilfredstillelse (Vansteenkiste m.fl 2020, s.4). De ansatte jobber etter Vinmonopolets felles visjon og føler en tilhørighet for å nå målet. Det kan diskuteres hvorvidt visjonen er med på å skape en irritasjon av behovet for autonomi. På en side ønsker de ansatte å gjennomføre kurset for å nå målet, og på den andre siden beskriver informantene at de gjør det for å lære selv. Det ligger derfor grunnlag for å si at informantene får dekket behovet for autonomi, dog med mulig fravær av tilfredstillelse. Visjonen er ikke nødvendigvis en irritasjon av behovet, men det har som vi har sett i lys av Vansteenkiste m.fl (2020) at visjonen kan være med på å skape et fravær i tilfredstillelse. Et slikt fravær av tilfredstillelse ble ikke kartlagt i analysen, og det er heller ingen funn til å påvise et slikt fravær av tilfredstillelse i behovet for autonomi.

Behovet for autonomi i Polakademiet sammenlagt med informantenes oppfattelse av visjonen kan sees i sammenheng med målteorien (GCT). Teorien antyder nemlig at indre motivasjon som mål, personlig vekst og fellesskap kan være med på å skape større velvære og økt tilfredstillelse av de grunnleggende behovene (Adams m.fl 2017), i dette tilfelle behovet for autonomi. Informantene beskriver som nevnt grunnen til ønske om obligatoriske aktiviteter med visjonen i Vinmonopolet. I lys av GCT teorien kan dermed visjonen være med på å skape mål, personlig vekst og fellesskap, og fremfor å være en irritasjon av behovet for autonomi, være med på å skape økt tilfredstillelse av behovet.

For å kunne benytte GCT teorien til å øke tilfredstillelse av behovet er det viktig å få alle ansatte med på målet. På en side virker noen av informantene positive til dette ved at de beskriver at de delvis gjennomfører på grunn av felles visjonen, på andre siden kommer det motsigelser i at de ønsker obligatoriske aktiviteter. Informantene beskriver at de ønsker obligatoriske aktiviteter for å enklere få alle med. Dette gir inntrykk av at ikke alle ansatte i Vinmonopolet har indoktrinert visjonen om å bli Norges ledende handelskjede. Enkelte informanter beskriver at de ønsker obligatoriske aktiviteter for å enklere få alle med, dette kan bugne ned i at utvalget består av ansatte med lederstillinger og dersom det var obligatorisk ville det vært enklere for de å få alle ansatte til å gjennomføre kurs i Polakademiet.

Fra utvalget kan det se ut til at informantene får dekket behovet for autonomi ved at de ser felles visjonen. Samtidig ser det ikke ut til at alle ansatte har denne visjonen grunnet informantenes utsagn om obligatoriske aktiviteter, men ut ifra utsagnene til informantene ser det ut til at utvalget i oppgaven deler en felles visjon om målet å bli Norges ledende handelskjede.

Som nevnt uttrykker informantene at de gjennomfører kurs fordi de ønsker å lære selv og at det nå er tilpasset egen tid, fremfor at det skal være samlinger hvor alle må delta. De aller fleste kursene er i dag valgfrie, med unntak av en pakke med moduler de nyansatte må gjennom. I funn kommer det frem at informantene i stor grad opplever behovet for autonomi i Polakademiet som en påvirkning til læring. At behovet for autonomi har en påvirkning på bruk og motivasjon i de virtuelle miljøene samsvarer også med forskningen av Huang m.fl (2018) som benyttet SBT for å kartlegge hvordan virtuelle miljøer tilfredsstillter eller hindrer behovene. Ryan et.al (2006) testet modellen i relasjon med motivasjon i virtuelle miljøer og fant at ved at brukeren får dekket behovene vil det skape en indre motivasjon til å ta virtuelle verktøy i bruk. I en annen forskning fra Przybylski et al. (2009) viser de til at dersom virtuelle miljøer tilfredsstillter behovene for autonomi, kompetanse og tilhørighet skaper dette en indre motivasjon for deltakelse i de virtuelle miljøene.

Oppsummert ser det ut til at informantene i undersøkelsen får fylt behovet for autonomi ved at brukervennligheten som foreligger i Polakademiet er med på å gi de en autonomistøtte i at det er fleksibelt hvordan de gjennomfører. I følge Vansteenkiste m.fl (2020) vil tilfredstillelse av behovet for autonomi føre til at de ansatte gjennomfører oppgaver basert på egne handlinger, tanker og følelser i BPNT teorien. En slik tilfredstillelse ser vi hos informantene ved at de velger selv når de gjennomfører kursene og at de gjennomføres på fritiden. Det er også interessant å se behovet for autonomi i lys av GCT teorien. Som nevnt ser det ut til at informantene opplever visjonen i Vinmonopolet som en motivasjon og at det er med på å øke tilfredstillelse av behovet, fremfor å være en irritasjon av behovet.

### 7.1.2 Motivasjon i Kompetanse og nytteverdi

Dette delkapittelet diskuterer funnene tilknyttet motivasjonen i kompetanse. Behovet for kompetanse reflekteres i menneskets ønske om å mestre arbeidsoppgaver og oppleve en følelse av kompetanse i arbeidet de gjør. Behovet for kompetanse reflekterer ikke nødvendigvis individets prestasjonsnivå, men heller som en fenomenologisk opplevelse der

de opplever økt mestring (Adams m.fl. 2017). Hovedfunnet i behovet for kompetanse kommer til syne i at informantene opplever at polakademiet gir de økt mestringsfølelse. Mestringsfølelsen er med på å skape en trygghet i arbeidsdagen til informantene og hjelper de i møte med kunder og på slikt vis blir en motivasjon til å bruke Polakademiet.

Informantene oppfatter som vi har sett behovet for kompetanse på ulike vis. I likhet med teorien oppfatter de ikke nødvendigvis kompetansen som et prestasjonsnivå, men heller en fenomenologisk opplevelse hvor oppgavene i Polakademiet skaper en trygghet i møte med kunder. Dette kommer frem iblant annet utsagn om at det er komplisert å møte kundene på et fagspråk som er forståelig for kunden, og at Polakademiet er med på å gi de som fagpersoner bedre forståelse i møte med kunden.

Fra en av informantene kommer det frem at hen syntes det har vært vanskelig å gjennomføre enkelte av kursene i Polakademiet, spesielt når det gjelder kursene hen ikke har generell interesse for utenfor jobb. Informanten gjennomfører likevel kursene fordi hen ønsker å hjelpe kunder, og beskriver videre at det ble en motivasjon for hen å kunne hjelpe kunder. Behovet for kompetanse blir dermed sterkere for informanten enn hens egen interesse for produktene.

Felles for informantene er at det kommer frem at Polakademiet er bygget opp på en måte som skal gi alle mestringsfølelse. Kursene kan gjennomføres så mange ganger som ønskelig frem til en består kurset. Det kommer frem fra informantene at Polakademiet er med på å gi mestringsfølelse i deres jobbhverdag, og at det nærmest er umulig å ikke fullføre. Videre forklarer informantene at dersom det er noe som er interessant eller ønskelig å fordype seg i så har de artikler og mer stoff tilgjengelig. Fra en av informantene beskrives det at det har vært noe krevende å gjennomføre, men at mestringsfølelsen hen får ved gjennomføring skaper motivasjon til å gjennomføre flere kurs.

Et perspektiv som er av interesse og som jeg har tenkt på gjennom oppgaven er om Polakademiet er utformet etter behovene, eller om Polakademiet fører til tilfredsstillelse av behovene. Som nevnt vil det være vanskelig å ikke oppnå mestringsfølelse ettersom det er bygget opp på en måte hvor en kan gjennomføre så mange ganger som ønskelig. Det blir derfor ifølge uttrykk fra informantene, umulig å ikke få mestringsfølelse. Det kommer frem av informantene at kompetansen de tilegner seg skaper en nytteverdi i arbeidsdagen i form av at de får en trygghet i arbeidsdagen fordi de får møtt kunden på en bedre måte.

Behovet for kompetanse hos informantene kan sees i sammenheng med tidligere forskning hvor blant annet Lynch m.fl (2020) beskriver det som den sterkeste faktoren for å tilfredsstillende engasjement i bruk av åpne nettkurs (MOOC). I et annet studie av Durksen et.al (2016) vises det også til at behovet for kompetanse er en av de sterkeste faktorene for å opprettholde kompetansenivået til brukere av åpne nettkurs.

I likhet med tidligere forskning ser det ut til at kompetansen informantene tiltrekker seg fra Polakademiet skaper en indre motivasjon til å ta i bruk Polakademiet. Jeg vil ikke nødvendigvis kunne si om det er den viktigste faktoren for motivasjon til Polakademiet, men jeg tror at det er en viktig faktor til hvorfor de bruker det. Det ser også ut til at kompetansen informantene tiltrekker seg fra Polakademiet påvirker deres oppfattede nytteverdi i form av at informantene opplever en økt mestringfølelse ved bruk av Polakademiet. Videre er mestringfølelsen med på å gi de økt nytteverdi ettersom det gjør så de kan gjøre jobben sin bedre. At oppfattet kompetanse gir positiv effekt på nytteverdi kan sees i likhet med forskningen fra Roca & Gagne (2007) hvor de fant at oppfattet kompetanse hadde en positiv effekt på nytteverdi. Effekten var med på å kartlegge hvorvidt den indre motivasjonen var med på å påvirke aksept av det digitale læringsverktøyet.

Opplevd nytteverdi handler som nevnt om at mennesker tar i bruk ny teknologi dersom de ser at det kan bidra til å gjøre jobben sin bedre eller enklere. TAM modellen legger også vekt på at opplevd nytteverdi er den største påvirkningen til å ta i bruk et digitalt verktøy, dette fordi at mennesker kan velge å ta i bruk et avansert verktøy dersom de ser nytteverdien det tilfører (Davis 1989, s.320). For å vise dette belyser Davis (1989) at nytteverdi var en signifikant faktor dersom brukervennlighet ble kontrollert for. I kontrast viser han at effekten av brukervennlighet på bruk ikke var signifikant når han kontrollerte for nytteverdi. I praksis vil dette bety at de ansatte i Polakademiet blir motivert til å bruke verktøyet dersom det er med på å gjøre arbeidsdagen enklere, men vil ikke bruke verktøyet fordi det kun er brukervennlig dersom det ikke påvirker arbeidsoppgaver. Funnene i analysen indikerer at de ansatte oppfatter nytteverdien på ulike måter, vi ser at alle informantene i en viss grad oppfatter nytteverdier ved bruk av Polakademiet. Nytteverdien kommer til syne iblant annet at informantene opplever en trygghet i arbeidsdagen, som igjen gjør det enklere å hjelpe kunder. Nytteverdien informantene opplever kan sees i lys med teorien til Davis, hvor informantene vil ta i bruk verktøyet fordi de ser hvordan det påvirker arbeidsdagen deres.

Som nevnt i funn, reflekterer informantene over tryggheten de får i arbeidsdagen. Nytteverdien kommer frem i at Polakademiet gjør det enklere å hjelpe kunder. I Davis (1989) sin forskning på TAM modellen kom han frem til at økt produktivitet, effektivitet, at en jobber raskere og at selve jobben ble enklere ved bruk av verktøyet. I likhet med forskningen til Davis reflekterer informantene over faktorer som gjør at de føler seg tryggere i jobbhverdagen. De benytter ikke nødvendigvis lik termologi, men det er i hovedsak arbeidsoppgaver som skaper den opplevde tryggheten i begge utvalgene. At verktøyet i seg selv var nyttig var den svakeste faktoren i utvalget til Davis, noe vi ser i mine funn at informantene ikke engang er inne på.

Det som er interessant er at informantene reflekterer over tryggheten det skaper på ulike måter. Blant andre faktorer som kom frem i informantenes opplevde nytteverdi var repetisjon. Repetisjonen så vi hos blant annet informant I3 og I4. Repetisjon ikke nødvendigvis fordi de har jobbet i Vinmonopolet lenge, men fordi de besatt kunnskapen fra tidligere. Informantene forklarte videre at repetisjonen var med på å skape en trygghet, og fungerte som en oppfriskning av eldre kunnskap.

Det kan dermed argumenteres for at de ansatte opplever en nytteverdi av Polakademiet. I likhet med forskningen til Davis (1989) opplever informantene at Polakademiet er med på å gjøre selve jobben deres enklere ved bruk av plattformen. Det kommer frem av informantene at det du lærer fra Polakademiet fungerer i praksis og dette gir de en trygghet og økt mestringsfølelse i jobbdagen.

### 7.1.3 Motivasjon i tilhørighet

Dette delkapittelet diskuterer funnene tilknyttet motivasjonen i tilhørighet. Behovet for tilhørighet er en tilfredsstillende følelse som kommer fra en følelse av tilknytning til andre, til å ta vare på og bli ivaretatt av andre (Adams m.fl. 2017). På et vis blir tilhørigheten todelt. Enkelte informanter uttrykker at de gjennomfører kurs for å få på plass grunnkunnskap og for å komme på likt nivå med andre ansatte, hvor andre beskriver at de blir engasjert når de ser engasjement i Polakademiet hos andre ansatte. At tilhørigheten blir todelt kan skyldes i at gjennomføringsgraden i Polakademiet er veldig butikkavhengig, og det er opp til individuelle butikkledere og sjefer å gjennomføre kursene i Polakademiet.

Som nevnt blir tilhørigheten todelt blant informantene. Tilhørigheten blir todelt i at enkelte informanter føler en tilhørighet i Polakademiet fordi de ser et engasjement rundt det, hvor andre får motivasjonen i tilhørighet ved at de ønsker å få på plass grunnkunnskapen som eldre ansatte i Vinmonopolet sitter på. Felles for informantene er at behovet for tilhørighet gjør så de gjennomfører kurs i Polakademiet, i form av motivasjon til selve plattformen eller til å tilegne seg kunnskap andre allerede besitter.

Hvor informantene føler en tilhørighet i grunnkunnskapen de eldre allerede besitter kommer det frem av informantene at det sitter lenger inne for de eldre ansatte å gjennomføre kurs. I3 uttrykker at de eldre ansatte sliter med å se nytteverdien Polakademiet skal tilføre, fordi de ikke har så store forventninger til hva utfallet er. Samme informant besitter også kunnskap fra tidligere utdanning og kurser, men gjennomfører likevel kursene i Polakademiet for å friske opp og lære om temaer en tidligere ikke har vært inne på. Som jeg gikk gjennom i kontekstbeskrivelsen av Polakademiet er plattformen bygget opp med ulike nivåer, enkelte av nivåene inneholder blant annet «varefaglig påfyll» som kan tenkes passer til eldre ansatte som har mye av grunnkunnskapen på plass, på slikt vis er plattformen bygget opp for alle ansatte, uansett kunnskapsnivå.

At enkelte eldre ansatte ikke gjennomfører kurs i Polakademiet kan bugne ned i at gjennomføringsgraden og engasjementet til Polakademiet er butikkavhengig. Dette kommer frem fra informantene som beskriver veldig ulike miljøer tilknyttet plattformen, hvor blant annet I5 forklarer at det aldri er noe problem at folk starter, og I1 forklarer at det sitter lenger inne for eldre ansatte å starte. Det ser ut til at engasjementet og gjennomføringen i Polakademiet er opp til butikksjefer og ledere å implementere. Det kommer frem av I3 som forklarer at det er opp til butikksjefen hvor gira hen er på å få alle med. Som vi har sett tidligere ønsker enkelte av informantene at enkelte av kursene i Polakademiet skal være obligatorisk. Informantene grunner dette i at det blir enklere å få alle med, fordi da kan en forklare at dette må gjøres, fremfor at det bør gjøres.

I analysen blir det kartlagt at engasjement og gjennomføring er butikkavhengig. Det faller derfor naturlig at motivasjonen i tilhørighet blir butikkavhengig og ulik fra informant til informant. Blant annet beskriver I5 at når det er et engasjement rundt det i butikken blir ansatte revet med og vil være med selv også. En slik motivasjon kan sees i sammenheng med GCT teorien, hvor indre motivasjon som mål, personlig vekst og fellesskap er med på å øke



tilfredsstillelsen til de psykologiske behovene (Kasser & Ryan, 1996). På slikt vis blir engasjementet i butikken til et fellesskap som styrker deres motivasjon til læring og behovet for tilhørighet.

Hvor informantene ikke finner tilhørighet i gjennomføring av oppgaver kan det se ut til at de får tilhørighet i form av kunnskapen Polakademiet gir de. Som vi har sett tegner informantene et bilde av at nyansatte er flinke til å gjennomføre kurs i Polakademiet, og informantene beskriver at de tror det har vært nyttig for de å gjennomføre. I1 er relativt nyansatt i Vinmonopolet og forklarer at hen i starten gjennomførte kurs på fritiden fordi hen var lærevillig og ville ha grunnkunnskapen på plass, men at det sitter lenger inne å gjennomføre på fritiden nå.

Tilhørigheten er som vi har sett todelt. Enkelte informanter får en tilhørighet i at de ser et engasjement hos andre og ønsker å ta del i dette, hvor andre føler et behov for å tilegne seg kunnskap andre allerede besitter, for å så føle en tilhørighet i kunnskapen. Når behovet for tilhørighet er oppfylt øker opplevelsen av følelse av tilhørighet og trygghet overfor andre (Vansteenkiste m.fl, 2020, s.3) En slik følelse av tilhørighet og trygghet representeres i informantenes utsagn om nåværende situasjon, hvor det blant annet kommer frem at de ser på det som en fin måte å samle kunnskapen i organisasjonen og at de i stor grad er positive til verktøyet. Det kan derfor argumenteres med at informantene får dekket sitt behov for trygghet og at det skaper en indre motivasjon til å bruke Polakademiet.

## 8.0 Konklusjon og bidrag

I denne kvalitative casestudien har er det undersøkt et case som har implementert og benytter en digital læringsressurs. I studien har er det benyttet fem informanter i Vinmonopolet for å kunne belyse oppgavens problemstilling: "*Hvordan oppfatter de ansatte digitale læringsressurser som en motivasjon for læring?*" Studiens fokus har vært på informantenes meninger, perspektiver og opplevelser ved bruk av Vinmonopolets digitale læringsressurs Polakademiet. For å belyse studiens problemstilling og forskningsspørsmål er det i denne oppgaven presentert et relevant teoretisk rammeverk og tidligere forskning. Studiens teoretiske rammeverk og tidligere forskning har vært retningsledende for datainnsamlingen, og den påfølgende deduktive tematiske analysen. Oppgavens modell presentert i kapittel 2 var gjort i utgangspunkt med teori og tidligere forskning. Etter den deduktive tematiske analysen ble det tolket til at behovet for kompetanse fører til økt nytteverdi og at oppfattet brukervennlighet fører til økt autonomistøtte, hvor tilhørighet fortsatt var uavhengig i sin påvirkning. Jeg introduserer derfor i kapittel 6 en alternativ modell for oppgaven. Modellen kan sees i likhet med forskningen fra Roca & Gagne (2007), som også benyttet en utvidet modell av TAM og SBT.

I kapittel 6 presenteres funnene knyttet til variablene i selvbestemmelsesteorien (SBT) og teknologi-akseptansmodellen (TAM). Generelt tyder funnene på at informantene opplever Polakademiet som en god læringsressurs og de virker positive til verktøyet. Videre presenteres informantenes mestringsfølelse og trygghet i Polakademiet. Behovet informantene har for *kompetanse* blir i stor grad dekket ved en økt mestringsfølelse. Videre ser det ut til at det er mestringsfølelsen eller behovet for kompetansen som ligger til grunn for å dekke behovet for nytteverdi. Behovet for *kompetanse* ligger til grunn nettopp fordi *nytteverdien* informantene ser i Polakademiet er at mestringsfølelsen er med på å gi de en trygghet i hverdagen. Tryggheten er med på å skape *nytteverdi* i form av at de uttrykker at det hjelper de i møte med kunder og til å gjøre jobben sin bedre.

Videre i kapittel 6 presenteres funn som tar for seg variablene oppfattet *brukervennlighet* og behov for *autonomi*. Det kommer frem at Polakademiet er brukervennlig i måten det er gjort tilgjengelig, det kan som vi har sett gjennomføres på mobil, app og pc. I kapittel 7 presenteres brukervennlighet på ulike måter. Som nevnt dannet Davis (1989) TAM modellen når arbeidslivet for fullt begynte å implementere datamaskiner og brukervennlighet da er ikke nødvendigvis den samme som i dag. I dag er noen aspekter ved brukervennlighet at det er

enkelt å ta i bruk, effektivt å bruke og at det gir fleksibilitet til brukeren (Heintz u.å.). Fra denne definisjonen ser vi at informantene i stor grad opplever Polakademiet som brukervennlig. Videre ser det ut til at denne tilgjengeligheten er med på å gi autonomistøtte til informantene i form av at det gir en indremotivasjon til når de velger å gjennomføre. Flertallet av informantene har gjennomført eller gjennomfører kurs på fritiden, og begrunner dette med at de ønsker å lære selv eller fordi de er interessert i temaet.

Avslutningsvis i kapittel 6 fremkommer det at *tilhørigheten* er todelt og butikkavhengig. Informantene uttrykker at den er butikkavhengig, og som vi så i kapittel 3 under utvalg er det flere av informantene som jobber i flere forskjellige butikker. Tilhørigheten blir butikkavhengig fordi det er opp til butikksjefene hvor mye engasjement de legger i gjennomføring av moduler. Behovet for tilhørighet blir også todelt i at det ser ut til på den ene siden at enkelte av informantene ser et engasjement hos andre kollegaer, og ønsker derfor å gjennomføre oppgaver selv. På den andre siden ser det ut til at informantene gjennomfører fordi de ønsker å komme på likt kunnskapsnivå som eldre ansatte. Dette kan som vi har sett skyldes lederens engasjement, og hvor informantene ikke blir engasjert heller føler en tilhørighet i ønske om å komme på likt kunnskapsnivå som eldre ansatte.

Med utgangspunkt i oppgavens problemstilling og forskningsspørsmål illustrerer denne kvalitative casestudien at digitale læringsressurser kan være en motivasjon for læring. For å belyse studiens problemstilling indikerer funnene at forskningsspørsmålene basert på TAM og SBT er gode indikatorer på hvordan ansatte oppfatter digitale læringsressurser som motivasjon for læring.

## 8.2 Studiens begrensninger og forslag til videre forskning

Avslutningsvis drøftes studiens begrensninger og potensielle mulighet til videre forskning med utgangspunkt i erfaringene og funnene fra denne oppgaven. En åpenbar begrensning ved oppgaven er at det er kun én som har gjennomført, transkribert og analysert intervjuene. På slik måte blir det kun opp til én å tolke funnene i analysen, og det hadde vært fordelaktig og kryssjekket med andre og fått andre synspunkter i analyseprosessen. På en annen side kan dette ha vært med på å sikre påliteligheten ved at det kun er én som har hatt tilgang til, og har analysert dataene.

Ved transkribering kan meninger og utsagn tolkes på feil måte, spesielt ved gjennomføring hvor en ikke har mulighet til å se nonverbale uttrykk og kroppsspråk. En annen begrensning er som nevnt at intervjuene ble gjennomført over nett, og enkelte av intervjuene ble også gjennomført uten kamera grunnet dårlig nettlinje. Dette førte til at det ikke var mulig å notere kroppsspråk eller nonverbale uttrykk i intervjuene hvor kamera måtte være av.

Transkriberingen ble gjennomført ordrett, samtidig som det ble notater underveis av eventuelt kroppsspråk og verbale uttrykk hvor kamera var på. Det kan likevel ha oppstått feiltolkninger eller at meninger forsvinner.

Utvalget i oppgaven består som nevnt av 5 informanter. Det hadde vært fordelaktig og mer representativt for valgte case med et bredere utvalg. Som nevnt ble det publisert spørsmål om deltakelse i Vinmonopolets intranett hvor det var frivillig å melde seg til intervju. Det kan tyde på at utvalget i oppgaven består av personer som er fra tidligere engasjert i læringsressursen, da alle var positive til det. Blant annet har det kommet frem utsagn fra en av informantene at hen trodde det var kun de samme 30% som gjennomførte hver gang. Som vi har sett ser det ut til at de ansatte i Vinmonopolet med høy ansiennitet har lav gjennomføringsgrad eller føler seg "utlært", det ville derfor vært interessant å se hvordan oppgaven hadde endt dersom denne gruppen også ble representert i utvalget.

En annen svakhet ved datasettet er at det ikke inkluderer for faktorer som GCT og irritasjon av behovet for autonomi. Sett i ettertid hadde det vært interessant å gå dypere i informantenes tanker knyttet til visjonen da dette kunne vært med i større grad på å kartlegge om de ser det som en faktor som styrker behovet i lys av GCT, eller svekker det ved frustrasjon av behovene.

### 8.3 Forslag til videre forskning

Til videre forskning hadde det vært interessant å se hvordan et utvidet rammeverk av teknologi-akseptansmodellen og selvbestemmelsesteorien kan forklare motivasjon til læring i ulike kulturer, med et bredere utvalg. Mye av forskningen som foreligger er gjort i land utenfor Europa, og det er naturlig å tenke at ulike kulturer også har ulik arbeidskultur.

Rammeverket bør utvides og forskes på for å kartlegge de ulike faktorene ytterligere. Som nevnt finnes det mye forskning på hver av teoriene, spesielt i utdanningsammenheng. Det finnes derimot lite forskning på arbeidslivet hvor det benyttes begge teoriene, eller en utvidet

modell av dem. Andre faktorer som hadde vært interessant å ta med i eventuell videre forskning er individuelle motivasjonsfaktorer.

Videre vil det være interessant å se hvordan teoriene benyttet i oppgaven vil fungere med andre motivasjonsteorier. I oppgaven er det valgt å fokusere på behovene, og hvordan den indre motivasjonen til Polakademiet fører til motivasjon for læring. Det hadde vært interessant i videre forskning å benytte teoriene i sammenheng med andre motivasjonsfaktorer, som eksempelvis ytre motivasjon. Spillbasert læring og digital læring blir mer og mer utbredt, og det er derfor nødvendig å kartlegge faktorer som fører til motivasjon for dette. Som oppgaven illustrerer kan det se ut til at faktorene fra TAM og SBT fører til motivasjon for læring. Om Polakademiet er bygget opp på faktorene, eller om det er faktorene som blir dekket ved bruk er ikke kartlagt. Det er nødvendig med ytterligere utvidelse og forskning på rammeverket og område fordi det vil være med på å kartlegge for fremtidens arbeidslæring.

Til videre forskning anbefales det å se på tematikken og området med andre forskningsmetoder. Det kunne vært hensiktsmessig å benytte eksempelvis fokusgrupper for å danne et overordnet bilde, for å så gjennomført kvantitative studier. Flere studier av område vil dessuten gi et større innblikk i, og legge føringer for hvordan bedrifter kan implementere og motivere sine ansatte til å gjennomføre digitale læringsressurser.

## Litteraturliste

- Adams, Nicole, Todd D. Little, og Richard M. Ryan. 2017. «Self-determination theory». I *Development of self-determination through the life-course*, 47–54. New York, NY, US: Springer Science + Business Media. [https://doi.org/10.1007/978-94-024-1042-6\\_4](https://doi.org/10.1007/978-94-024-1042-6_4).
- Allen, Robert. 2020. «The Technology Acceptance Model». Smart Insights. 13. november 2020. <https://www.smartinsights.com/manage-digital-transformation/digital-transformation-strategy/digital-marketing-models-technology-acceptance-model/>.
- Barrero, Jose Maria, Nicholas Bloom, og Steven J. Davis. 2021. «Don't Force People to Come Back to the Office Full Time». *Harvard Business Review*, 24. august 2021. <https://hbr.org/2021/08/dont-force-people-to-come-back-to-the-office-full-time>.
- Bayne, Siân. 2004. «Smoothness and striation in digital learning spaces». *E-learning and Digital Media* 1 (2): 302–16.
- Boud, David, og National Centre for Vocational Education Research (Australia), red. 1998. *Current Issues and New Agendas in Workplace Learning*. TD/TNC, 54.10. Leabrook, S. Aust: NCVER.
- Bryman, Alan. 2016a. *Social Research Methods*. 5. utg. Oxford, United Kingdom: Oxford university press.
- . 2016b. *Social Research Methods*. 5. utg. Oxford University Press.
- Christensen, Jan Olav. 2021. «Slik påvirker digitalisering og ny teknologi arbeidsmiljø og helse». STAMI. 28. januar 2021. <https://stami.no/slik-pavirker-digitalisering-og-ny-teknologi-arbeidsmiljo-og-helse/>.
- Davis, Fred D. 1989. «Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology». *MIS Quarterly* 13 (3): 319–40. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- Egloffstein, Marc, og Dirk Ifenthaler. 2017. «Employee Perspectives on MOOCs for Workplace Learning». *TechTrends: Linking Research and Practice to Improve Learning* 61 (1): 65–70. <https://doi.org/10.1007/s11528-016-0127-3>.
- «Enhancing workplace motivation through gamification: Transferrable lessons from pedagogy - ScienceDirect». u.å. Åpnet 10. februar 2022a. <https://www-sciencedirect-com.ezproxy.uio.no/science/article/pii/S1472811716300404>.
- «———». u.å. Åpnet 10. februar 2022b. <https://www-sciencedirect-com.ezproxy.uio.no/science/article/pii/S1472811716300404>.

- Fathali, Somayeh, og Takeshi Okada. 2018. «Technology acceptance model in technology-enhanced OCLL contexts: A self-determination theory approach». *Australasian Journal of Educational Technology* 34 (juli). <https://doi.org/10.14742/ajet.3629>.
- «Fig. 1. The Structure of the Human Activity System (Engeström 1987, p. 78).» u.å. ResearchGate. Åpnet 6. desember 2021. [https://www.researchgate.net/figure/The-structure-of-the-human-activity-system-Engestroem-1987-p-78\\_fig1\\_228671132](https://www.researchgate.net/figure/The-structure-of-the-human-activity-system-Engestroem-1987-p-78_fig1_228671132).
- Gripsrud, Geir, Ulf Henning Olsson, og Ragnhild Silkoset. 2016. *Metode og Dataanalyse*. 3. utg. Cappelen Damm AS.
- Hager, Paul. 1998. «Understanding workplace learning: General perspectives. Current issues and new agendas in workplace learning». I *Current issues and new agendas in workplace learning*, 30–42. [https://ncver.edu.au/\\_\\_data/assets/file/0018/15273/cp9715.pdf#page=30](https://ncver.edu.au/__data/assets/file/0018/15273/cp9715.pdf#page=30).
- Hardman, Joanne. 2008. «Researching pedagogy: an Activity Theory approach». *Periodical of the Kenton Education Association*. [https://www.academia.edu/864849/Researching\\_pedagogy\\_an\\_Activity\\_Theory\\_approach](https://www.academia.edu/864849/Researching_pedagogy_an_Activity_Theory_approach).
- Hasan, Helen, og Alanah Kazlauskas. 2014. «Activity Theory: who is doing what, why and how». *Faculty of Business - Papers (Archive)*, januar, 9–14.
- Hung, Chun-Ming, Iwen Huang, og Gwo-Jen Hwang. 2014. «Effects of Digital Game-Based Learning on Students' Self-Efficacy, Motivation, Anxiety, and Achievements in Learning Mathematics». *Journal of Computers in Education* 1 (2): 151–66. <https://doi.org/10.1007/s40692-014-0008-8>.
- «Hva er brukervennlighet». u.å. Åpnet 10. mai 2022. <https://www.convert.no/blogg/hva-er-brukervennlighet>.
- Kane, Gerald C., Doug Palmer, og Anh Nguyen Phillips. 2017. «Achieving Digital Maturity». Technical Report. MIT Sloan Management Review. <https://sadir.ws/handle/123456789/{sadir.baseUrl}/handle/123456789/1453>.
- Kunnskapsdepartementet. 2017. «Nasjonal kompetansepolitisk strategi 2017-2021». Plan. Regjeringen.no. regjeringen.no. 3. februar 2017. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nkps/id2527271/>.
- Lin, Ming-Hung, Huang-g Chen, og kuang-Sheng Liu. 2017. «A Study of the Effects of Digital Learning on Learning Motivation and Learning Outcome». *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education* 13 (7): 3553–64. <https://doi.org/10.12973/eurasia.2017.00744a>.

- «Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) - Lovdata». u.å. Åpnet 19. mai 2022. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2018-06-15-38>.
- Macdonald, Iain, og Jason Chiu. 2011. «Evaluating the Viability of Mobile Learning to Enhance Management Training». *Can. J. Learn. Technol.* 37 (april). <https://doi.org/10.21432/T2WW2S>.
- Matthews, Pamela. 1999. «Workplace learning: developing an holistic model». *The Learning Organization* 6 (1): 18–29. <https://doi.org/10.1108/09696479910255684>.
- NHO. u.å. «Fremtidens arbeidsliv». Åpnet 11. januar 2022. <https://www.nho.no/publikasjoner/p/naringslivets-perspektivmelding/fremtidens-arbeidsliv/>.
- Nisar, Tahir M. 2004. «E-Learning in Public Organizations». *Public Personnel Management* 33 (1): 79–88. <https://doi.org/10.1177/009102600403300106>.
- «Om oss». 2021. Attensi. 16. april 2021. <https://attensi.com/no/om-oss/>.
- «———». u.å. Attensi. Åpnet 23. januar 2022. <https://attensi.com/no/om-oss/>.
- Roca, Juan, og Marylène Gagné. 2008. «Understanding e-learning continuance intention in the workplace: A self-determination theory perspective». *Computers in Human Behavior* 24 (juli): 1585–1604. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2007.06.001>.
- Rodgers, Carol. 2002. «Defining Reflection: Another Look at John Dewey and Reflective Thinking». *Teachers College Record - TEACH COLL REC* 104 (juni): 842–66. <https://doi.org/10.1111/1467-9620.00181>.
- Roth, Wolff-Michael. 2004. «INTRODUCTION: ‘Activity Theory and Education: An Introduction’». *Mind, Culture, and Activity* 11 (1): 1–8. [https://doi.org/10.1207/s15327884mca1101\\_1](https://doi.org/10.1207/s15327884mca1101_1).
- Ryan, Richard M, og Edward L Deci. 2000. «Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being». *American Psychologist*, 11.
- Ryan, Richard M., og Edward L. Deci. 2017. *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness. New York, NY, US: The Guilford Press. <https://doi.org/10.1521/978.14625/28806>.
- Rørvik, Arnt Richard. 2016. «Gode digitale læringsressurser – hva er det? : LOR ved NTNU». 2016. <https://www.ntnu.no/blogger/lor-ved-ntnu/2016/07/01/digitale-laeringsressurser-hva-er-det/>.



- Sagdahl, Mathea Slåttholm. 2019. «autonomi – filosofi». I *Store norske leksikon*.  
[http://snl.no/autonomi\\_-\\_filosofi](http://snl.no/autonomi_-_filosofi).
- Salikhova, Nailya R., Martin F. Lynch, og Albina B. Salikhova. 2020. «Psychological Aspects of Digital Learning: A Self-Determination Theory Perspective». *Contemporary Educational Technology* 12 (2). <https://eric.ed.gov/?id=EJ1274310>.
- Sousa, Maria José, og Álvaro Rocha. 2019. «Digital Learning: Developing Skills for Digital Transformation of Organizations». *Future Generation Computer Systems* 91 (februar): 327–34. <https://doi.org/10.1016/j.future.2018.08.048>.
- «The Four Stages of the Zone of Proximal Development | Synonym». u.å. Åpnet 10. februar 2022. <https://classroom.synonym.com/four-stages-zone-proximal-development-8709534.html>.
- Tjora, Aksel. 2021a. *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. 4. utg. Gyldendal.
- . 2021b. *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. 4.utgave. Gyldendal.
- Vallo Hult, Helena, Anders Hansson, og Martin Gellerstedt. 2020. «Digitalization and Physician Learning: Individual Practice, Organizational Context, and Social Norm». *The Journal of Continuing Education in the Health Professions* 40 (4): 220–27. <https://doi.org/10.1097/CEH.0000000000000303>.
- Venkatesh, Viswanath, Michael G. Morris, Gordon B. Davis, og Fred D. Davis. 2003. «User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View». *MIS Quarterly* 27 (3): 425–78. <https://doi.org/10.2307/30036540>.
- Wong, Twu Wong, og Neng-Tang Norman Huang. 2011. «The Effects of E-Learning System Service Quality and Users' Acceptance on Organizational Learning». *International Journal of Business and Information* 6 (2): 205–25.

Vedlegg 1.

# = POLAKADEMIET =

Velkommen Daniel Fjeldheim | **DF** ▾

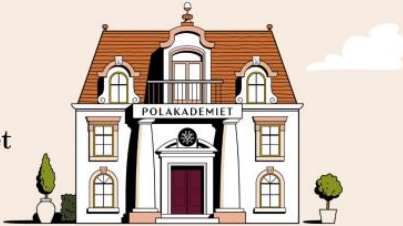
Hjem Min aktivitet Min profil

**Hallo Daniel,  
Hva vil du utforske i dag?**

**Obligatorisk**

Ressurser og kurs ▾ Søk i hele Polakademiet NB 🔍

Trykk på huset for å se en introduksjon om Polakademiet



**Januar-nyheter**

**Tidligere nyhetslanseringer**

Etterlevelse  
**Etiske**

Vedlegg 2.



**Introduksjon**



**Etterlevelse**



**Kundemøtet**



**Varefag**



**Butikkdrift**



**Ledelse**



**Verktøy for ansatte**



**Kjedekontor og administrasjon**

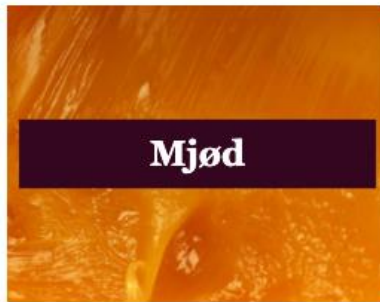
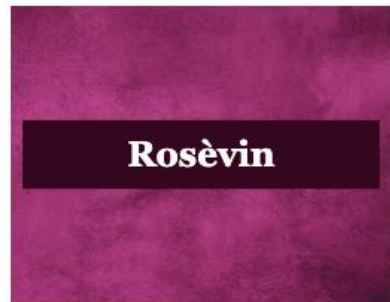


**Attensi læringsspill**



Vedlegg 3.

**Nivå 2 - Viderekomne**





Vedlegg 4.

**Nivå 3 - Spesialist**



## Hva er det og hvordan bruke kortene?



### Hva er treningskort?

Disse treningskort er laget for at du som leder lett skal kunne gjennomføre morsomme og utviklende møter når det passer dere. Mange av disse treningene kan gjøres på 5min og oppover og antallet deltakere kan være fra 2 og oppover.

Gjør trening til en rutine og kultur i butikken din.

Dette er gøy, utviklende og skaper energi!

For å virkelig få noe ut av det, er det selvsagt avgjørende om, og hvordan vi gir gode og konstruktive tilbakemeldinger under og etter trening. Vi ønsker med dette å gi gode kundeopplevelser, samt trygge og motiverte medarbeidere.

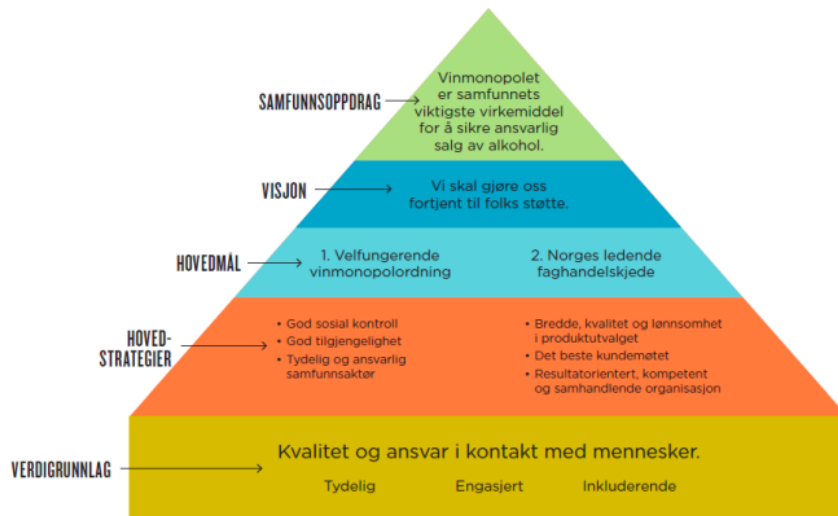
Gå direkte inn til verktøykassa for å finne treningskortene digitalt her:



Lykke til!

VINMONOPOLET

## Vedlegg 6.



## Vil du delta i forskningsprosjektet

### *Digitale læringsressurser som en motivasjon for læring?*

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å *kartlegge hvordan ansatte oppfatter digitale læringsressurser som en motivasjon for læring*. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### Formål

Formålet med oppgaven er å "kartlegge hvordan ansatte oppfatter digitale læringsressurser som en motivasjon for læring". Det som ligger til grunn for valg av problemstilling er at det foreligger mye forskning på organisatorisk digital læring til fordel for organisasjoner, fremfor forskning som er fokusert på forbedret læring, erfaring og utvikling for de ansatte.

Oppgaven er en masteroppgave i kunnskapsutvikling og læring i arbeidslivet ved Universitet i Oslo, og opplysningene vil kun bli benyttet til dette.

#### Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Det utdanningsvitenskapelige fakultet/ Institutt for pedagogikk ved Universitet i Oslo.

#### Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg ønsker å gjennomføre en kvalitativ undersøkelse med ansatte som har tilgang til og/eller som benytter digitale læringsressurser i sin arbeidshverdag.

#### Hva innebærer det for deg å delta?

Jeg kommer til å gjennomføre semi-strukturert intervju der vi gjennomgår spørsmål tilknyttet prosjektet. Intervjuet vil ha en varighet på ca 30-40 minutter. Det vil være spørsmål knyttet til prosjektets formål. Det vil bli gjort lydopptak av intervjuet og jeg vil gjøre fysiske notater underveis. Lydopptaket vil så bli transkribert og analysert av meg, og relevant data vil bli benyttet i oppgaven.

#### Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

#### Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.



- Dataene vil være tilgjengelig for meg Daniel Fjeldheim, veileder Anja Hagen Olafsen og prosjektansvarlig Anne Line Wittek.
- For å sikre dataene vil lydopptak bli lagret gjennom UIO sine servere. Ditt navn og underskrift vil ikke bli lagret sammen med intervjuet og det vil ikke bli oppgitt personopplysninger i intervjuet. Du som informant vil ikke kunne bli gjenkjent i publikasjon av denne oppgaven.

### **Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?**

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/ferdigstilles, noe som er etter planen senest 31.08.22.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra det utdanningsvitenskapelige fakultet/ Institutt for pedagogikk ved Universitet i Oslo har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Det utdanningsvitenskapelige fakultet/ Institutt for pedagogikk ved Universitet i Oslo ved Anne Line Wittek, e-post: [a.l.wittek@iped.uio.no](mailto:a.l.wittek@iped.uio.no)
- Vårt personvernombud: Roger Markgraf Bye. E-post: [personvernombud@uio.no](mailto:personvernombud@uio.no)

Hvis du har spørsmål knyttet til Personverntjenester sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- Personverntjenester på epost ([personverntjenester@sikt.no](mailto:personverntjenester@sikt.no)) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

*Anja Hagen Olafsen*  
(veileder)

*Daniel Fjeldheim*

---

-----

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet [*sett inn tittel*], og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju
- å delta i at informasjon utarbeidet fra intervjuet kan brukes i prosjektet og publiseres

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

## Vedlegg 8. Intervjuguide

### Intervjuguide

#### **Introduksjon**

- Presentasjon av meg og masteroppgaven
- Informasjon om intervjudeltakerens rettigheter/ gjennomgang av samtykkeskjema
- Har du noen spørsmål før vi starter?

#### **Innledende spørsmål**

1. Kan du fortelle litt om dine arbeidsoppgaver?
2. Hvor lenge har du vært ansatt i Vinmonopolet, og hvor lenge har du hatt din nåværende stilling?
3. Kan du fortelle kort hva din avdeling jobber med?
4. Kan du introdusere hvordan du ser på Polakademiet?
5. Hvordan bruker du Polakademiet i din jobbhverdag?
6. Hvordan ser du på Polakademiet som et læringsverktøy? (Positivt/negativt?)
7. Hvorfor bruker du Polakademiet?

#### **Forventet ytelse/opplevd nytteverdi**

4. Kan du fortelle litt om hvordan Polakademiet påvirker dine arbeidsoppgaver?
  - Hva gjør du annerledes/bedre?
  - Hvordan opplevde du påvirkningen?

#### **Forventet innsats/opplevd brukervennlighet**

5. Kan du fortelle litt om hvorvidt du oppfatter Polakademiet som brukervennlig?
  - Gjør dette så du bruker Polakademiet oftere?
  - Hvis ja: hvorfor?
  - Hvis nei: benytter du verktøyet likevel?

#### **Sosial innflytelse/ behov for tilhørighet**

6. Kan du fortelle om din oppfattelse av andre sin deltakelse i Polakademiet?
  - Vil du si at dette påvirker din deltagelse?
  - Hvis ja: hvordan?
  - Hvis nei: hvorfor?

### **Behov for kompetanse**

7. Kan du fortelle litt om hvordan du gjennomfører kursene i Polakademiet?

- Føler du at du mestrer alle kursene i Polakademiet?
- Hvis ja: gir mestringsfølelsen deg motivasjon for å gjennomføre flere oppgaver?
- Hvis nei: hvorfor ikke?
- Føler du at kursene i Polakademiet er utfordrende nok?
- Hvis ja: hvordan?
- Hvis nei: hvordan ikke?

### **Behov for autonomi**

8. Kan du fortelle litt om hvordan du gjennomfører oppgavene i Polakademiet?

- Velger du selv når du gjennomfører oppgavene?
- Hvis nei: ville du foretrukket om du kunne valgt dette selv?
- Hvis ja: føler du at dette gjør så du gjennomfører flere kurs? Hvorfor?
- Ville du foretrukket at oppgavene var frivillige eller obligatoriske?
- Hvorfor/hvorfor ikke?

### **Avslutning**

9. Nå har jeg gjennomgått alle spørsmålene jeg ønsket å stille. Har du noe mer du syns jeg burde ha med?

10. Tusen takk for at du stilte til intervju!

# Vedlegg 9. Meldeskjema for behandling av personopplysninger

## Vurdering NSD

Meldeskjema for behandling av personopplysninger  
a849-4fa9894d56cd

<https://meldeskjema.nsd.no/vurdering/621e0931-e88d-4ada->

[Meldeskjema](#) / [Digitale læringsressurser som en motivasjon for læring](#) / [Vurdering](#)

## Vurdering

### Referansenummer

882787

### Prosjekttittel

Digitale læringsressurser som en motivasjon for læring

### Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Oslo / Det utdanningsvitenskapelige fakultet / Institutt for pedagogikk

### Prosjektperiode

01.01.2022 - 31.08.2022

[Meldeskjema](#)

### Dato Type

17.03.2022 Standard

### Kommentar

#### OM VURDERINGEN

Personverntjenester har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket.

Personverntjenester har nå vurdert den planlagte behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at behandlingen er lovlig, hvis den gjennomføres slik den er beskrevet i meldeskjemaet med dialog og vedlegg.

#### DEL PROSJEKTET MED PROSJEKTANSVARLIG

For studenter er det obligatorisk å dele prosjektet med prosjektansvarlig (veileder). Del ved å trykke på knappen «Del prosjekt» i menylinjen øverst i meldeskjemaet. Prosjektansvarlig bes akseptere invitasjonen innen en uke. Om invitasjonen utløper, må han/hun inviteres på nytt.

#### TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til den datoen som er oppgitt i meldeskjemaet.

#### LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

Ved bruk av databehandler (spørreskjemaleverandør, skylagring eller videosamtale) må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29. Bruk leverandører som din institusjon har avtale med.

Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

#### PERSONVERNPRINSIPPER

Personverntjenester vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

#### DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), og dataportabilitet (art. 20).

Personverntjenester vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13

1 of 2 5/19/2022, 12:43 PM

Meldeskjema for behandling av personopplysninger <https://meldeskjema.nsd.no/vurdering/621e0931-e88d-4ada-a849-4fa9894d56cd>

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

#### FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

Personverntjenester legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

#### MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde: <https://www.nsd.no/personverntjenester/fyll-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema> Du må vente på svar fra oss før endringen gjennomføres.

#### OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Personverntjenester vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!