

**Kommunikation och samarbete vid
distansundervisning**
– ur den administrativa och tekniska personalens
synvinkel

2004-11-04
Marie Lundgren
Marina Magnusson

C-UPPSATS

Kommunikation och samarbete vid distansundervisning

– ur den administrativa och tekniska personalens synvinkel

Marie Lundgren
Marina Magnusson

Sammanfattning

Efter datorernas frammarsch så finns det ökade möjligheter för att kunna samarbeta och kommunicera trots det geografiska avståndet. Utveckling av informations- och kommunikationsteknologin har medfört goda möjligheter när det gäller att samarbeta på distans vilket i sin tur medför att kommunikationen kan förbättras mellan organisationerna. Den här uppsatsen handlar om hur kommunikation och samarbete fungerar mellan högskolan i Trollhättan/Uddevalla och lärcentra när det gäller distansstudier.

Vi har valt att skriva om hur kommunikationen och samarbetet fungerar och kan förbättras mellan den administrativa och tekniska personalen ute både på lärcentra och på campus. Med hjälp av olika teorier utfördes en kvalitativ undersökning med sex intervjuer varav två av intervjuerna var på HTU och de resterande fyra intervjuerna utfördes på två olika lärcentra/högskolecentra. Tre av dessa intervjuer bestod av administrativ personal och de andra tre var tekniker. Vi har undersökt de faktorer som vi tror är viktiga för att kunna ha ett bra samarbete mellan en högskola/universitet och ett lärcentra. Resultatet visade att det fanns brister i kommunikation och samarbete mellan HTU och lärcentra. Att videokonferans är ett medie som man bör utnyttja mer bl a till möten mellan lärcentra och HTU, ett sätt att kunna samarbeta på distans. Tekniken var det inga problem med utan det var kommunikationen som brast där också. Något som kan förbättras ur lärcentras synvinkel när det gäller information är att det skulle finnas en sida på webben där det stod allt som de behövde veta när det gäller både utrustning och studenter.

Utgivare:	Högskolan Trollhättan/Uddevalla, Institutionen för ekonomi och informatik, Box 957, 461 29 Trollhättan Tel: 0520-47 50 00 Fax: 0520-47 50 99 Web: www.htu.se		
Examinator:	Lars Svensson		
Handledare:	Ann Johansson		
Huvudämne:	Informatik	Språk:	Svenska
Nivå:	Fördjupningsnivå 1	Poäng:	10
Rapportnr:	U04-099	Datum:	2004-11-04
Nyckelord:	administration, distansundervisning, IKT, kommunikation, lärcentra, samarbete		

DEGREE PROJECT

Communication and cooperation in distance education

– the administrative and technical staffs point of view

Marie Lundgren
Marina Magnusson

Summary

After the fast development of computer technology, there are increased possibilities to cooperate and communicate despite geographical distances. The Information and Communication Technology (ICT) -development has brought good opportunities when it comes to cooperating on a distance, which can lead to better communication between organisations. This essay treats subjects as, how communication and cooperation works between the University of Trollhättan/Uddevalla (UTU) and the learning centres in distance education.

We have chosen to write about how communication and the cooperation work can be improved, between the administrative staff and technicians at the learning centres and at UTU. With support in different theories we preformed a qualitative research with six interviews, we preformed two of the interviews at UTU and four at two different learning centres. Three of the interviews were made with administrative staff and the three others were made with the technicians. We built the research on the factors that we think plays an important role to the cooperation between a university and a community. The results show that there are parts that fail in the communication and cooperation between UTU and the learning centres. That the videoconference is a media that should be used more, to among other things, have meetings between learning centres and UTU, a way of cooperating on a distance. There was no problem with the techniques, it was problem with the communication. Something that could be improved out of the learning centres point of view, when it comes to information, is that there should be a site on the Internet, which concludes everything the learning centres need to know about equipment and students.

Publisher:	University of Trollhättan/Uddevalla, Department of Economics and Informatics, Box 957, S-461 29 Trollhättan, SWEDEN Phone: + 46 520 47 50 00 Fax: + 46 520 47 50 99 Web: www.htu.se		
Examiner:	Lars Svensson		
Advisor:	Ann Johansson		
Subject:	Informatics	Language:	Swedish
Level:	Advanced	Credits:	10 Swedish, 15 ECTS credits
Number:	U04-099	Date:	November 4, 2004
Keywords	administration, communication, cooperation, distance education, ICT, learning centres		

Förord

Vi vill tacka...

Vår handledare Ann Johansson för all feedback och stöd.

Monika Hattinger för hjälp med material.

Eva Clarholm, Erik Björklund, Jerry Engström, Helena Johansson, Thomaz Birgeron och Britt-Marie Carew för att de tog sig tid att medverka i vår intervju.

Åmål 2004-11-04

Marie Lundgren
Marina Magnusson

Innehållsförteckning

Sammanfattning	i
Summary	ii
Förord	iii
1 Inledning	1
1.1 Bakgrund.....	1
1.2 Problemformulering	2
1.3 Syfte och mål.....	3
1.4 Avgränsningar	3
1.5 Struktur på uppsats.....	4
2 Forskningsmetod.....	4
2.1 Litteraturstudie	4
2.2 Kvalitativ forskningsansats.....	5
2.3 Induktiv metod	7
2.4 Population och urvalsmetod.....	7
2.5 Intervjuer	9
2.6 Validitet och reliabilitet.....	9
3 Teori.....	10
3.1 Distansundervisning	10
3.2 Kommunikation.....	13
3.3 CSCW.....	14
4 Fallstudie.....	16
4.1 Distansenheten.....	16
4.2 Lärcentret i Västervik	17
4.3 Lärcentret i Åmål.....	17
4.4 Metodboken.....	18
4.5 Fördelning av informationsförsörjning mellan HTU och Lärcentra	18
4.6 Telebild	19
4.7 Marratech	19
4.8 DisCo	19
5 Resultat och analys	20
5.1 Kommunikation.....	20
5.2 Framtid	24
6 Diskussion.....	25
6.1 Kommunikation.....	25
6.2 Framtid	27
7 Slutsatser.....	29
8 Vidare forskning	30
9 Referenser	31

Bilagor

A Intervjumallar

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Att sitta på geografiskt skilda platser och arbeta blir allt vanligare allt eftersom tekniken tillåter det. Internet och dess kapacitet har exploderat de senaste åren och lett till att Internets användningsområde har ökat, nu kan man ladda ner stora filer, titta på videoklipp med både ljud och bild och sådana saker som ”vanliga” Internet-användare bara kunde drömma om för tio år sedan. Datorerna har också blivit billigare vilket har gjort att medelsvensken har haft råd att skaffa datorer, företag har också kunnat investera i ett större antal datorer med högre kapacitet. Att ha en dator med Internetanslutning öppnar nya kommunikationskanaler mot omvärlden, man kan e-posta, tillgodogöra sig information via webbsidor, ha konferenser mm. För några år sedan innan bredband för privatpersoner var tillräckligt utbrett var det relativt dyrt att använda Internet om man skulle sitta längre stunder och ladda ner stora filer, överföringen var långsam och det var enklare att skicka dokument per vanlig post.

I takt med tekniken växer också distansundervisningen. Distansundervisningen ställer helt nya krav på skolorna som organisation, nu ska organisationen spridas ut på flera mindre organisationer i form av lärcentra, samtidigt som den ordinarie utbildningsformen ska finnas kvar på ett huvudcampus. Huvudcampuset ska tillsammans med lärcentren organisera och genomföra utbildningar utan att eleverna behöver åka till huvudcampuset för att få sina föreläsningar och den information de behöver. Att sprida ut en organisation anser vi ställer höga krav på att kommunikationen mellan organisationens delar fungerar, för att administrationen och organiseringen av distansutbildningarna ska fungera.

En högskola som tillämpar den här typen av distansutbildning är Högskolan i Trollhättan/Uddevalla. Vi ska i den här uppsatsen gå in närmare för att se hur de tycker att det fungerar med kommunikationen och samarbetet mellan huvudcampuset och de olika delorganisationerna. Delorganisationerna eller om man vill kalla det lärcentra (LC) är en plats där människor samlas då det gäller att studera på distans, dvs. studenterna träffas inte på högskolan/universitet utan sitter på olika lärcentrer runt om i Sverige. Lärcentren drivs kommunalt och är till för att underlätta för de människor som vill studera men inte har någon möjlighet att kunna komma in till en högskola eller universitet. På lärcentret finns bl a möjlighet till att använda datorer med de olika program som behövs för just den utbildning som studenten läser, telebildstudio för att kunna se föreläsningar, samlingslokal där studenter kan diskutera grupparbeten.

På HTU använder man sig av en kursplattform som heter DisCo. Den används för att studenter och lärare ska kunna kommunicera via Internet, fungerar som ett hjälpmedel till att underlätta för de studenter som läser på distans men som även kan användas av

de studenter som läser på campus. DisCo har många olika funktioner t ex en lärare kan lägga ut material som studenterna kan ladda ner till sin egen dator, studenterna kan skicka in sina arbetsuppgifter eller hemtenta till lärarna, diskussionsforum som kan användas till att ventilera olika synpunkter, finns plats för studenterna att lagra t ex grupparbeten som alla i gruppen kommer åt, en plats som kallas för deltagare där studenter ska kunna presentera sig på så de andra deltagarna på kursen vet vilka studiekamrater de får samt en plats för lärare så att de kan presentera sig för studenterna.

Vi som författare är själva distansstudenter vid HTU, vi har vid skrivandet av den här uppsatsen varit distansstudenter vid HTU i två och ett halvt år. Vi har stött på många utav de problem som uppstår när kommunikationen mellan administrativ personal teknisk personal inte fungerar. Till exempel så har vi stött på problem med att administrativ personal ute på lärcentren inte har haft schema till de kurser som vi ska läsa, de har inte fått telefonnummer för telebilduppkopplingen och så vidare. Resultatdelen i uppsatsen kommer enbart att ta upp de åsikter som framkommit i våra intervjuer, däremot så kommer vi att väga in en del egna erfarenheter i diskussion och slutsats.

1.2 Problemformulering

Distansundervisning är en starkt växande undervisningsform och i takt med tillväxten ökar kraven på samordning och administration. Att hänga med i utvecklingstakten kan vara svårt, för både studenter, administration, teknisk personal och lärare. Tidigare studier av distansstudier har gjorts ur studenters och ur lärares perspektiv. Därför har vi tänkt göra en undersökning ur administrativt och tekniskt perspektiv. Både den administrativa och tekniska personalen fyller en viktig funktion vid distansstudier. Den administrativa personalen ska se till att all kommunikation med lärcentra/högskola, studenter och lärare fungerar. Teknikerna ska se till kommunikationen fungerar rent fysiskt, telebilsändningar, datorer mm ska fungera.

Att parterna sitter på geografiskt skilda platser försvårar det hela och kraven på samordning och koordinering ökar. Även om viljan att nå ut med väsentlig information är stark, så är det inte säkert att man använder rätt metoder. Informationen kanske finns men når den fram till mottagarna? För att distansstudenterna ska kunna genomföra sina studier med samma förutsättningar som studenterna på campus, krävs det att administrativ och teknisk personal får den information som de måste ha, för att de ska kunna erbjuda studenterna den service de behöver. Ansvarig tekniker måste t ex ha sändningstider och telefonnummer vid telebilduppkopplingar. Ansvarig administrativ personal måste ha reda på tentamenstillfällena för att kunna boka sal och tentamensvakt och för att kunna ta in anmälningar från studenterna till tentamen. Några problem som vi har stött på under vår tid som distansstudenter är att det inte är alltid som teknikern har fått rätt telefonnummer till telebildstudion, ibland har det varit så att det inte är

någon förutom vi som vet om att vi ska telebildföreläsning, vi som studenter har då fått börja leta efter tekniker eller annan ansvarig personal för att få hjälp att koppla upp. Vi vill i den här rapporten utreda om det går att förhindra eller åtminstone reducera antalet sådana kommunikationsmissar, genom att personalen utnyttjar och koordinera de resurser de har på ett bättre sätt.

1.2.1 Problemställningar

Distansundervisning berör inte bara studenter och lärare utan också all personal runt omkring, då exempelvis administrativ personal och teknisk personal både på högskola och på lärcentra. För att få ett gott samarbete mellan Högskola och lärcentra så måste kommunikationen fungera bra. Finns det idag ett väl fungerande samarbete eller kan det förbättras på något sätt? Det finns olika tekniker för att kommunicera mellan berörda parter, då exempelvis telefon, fax eller e-post. Vilka kommunikationsmedel använder de sig av idag och fungerar de tillfredsställande?

Vi ska med den här studien ta reda på vilket tillvägagångssätt som den tekniska och administrativa personalen använder sig av när de kommunicerar med varandra och hur samarbetet dem emellan kan förbättras. Utifrån detta har vi formulerat vår huvudfråga och kompletterat med en underfråga för att där se om kommunikationen och samarbetet kan effektiviseras med de resurser som redan finns på högskolan och respektive lärcentra. Hur skulle deras nuvarande resurser kunna användas för att samarbetet skulle främjas?

- ❖ På vilket sätt kan man förbättra kommunikationen och samarbetet mellan personal på Högskolan Trollhättan/Uddevalla (HTU) och Lärcenterpersonal (LC-personal) när det gäller distansundervisning?
 - Hur kan man effektivisera samarbetet genom att använda de resurser man har på ett bättre sätt?

1.3 Syfte och mål

Att utreda, granska och få en förståelse för samarbetet mellan administrativ och teknisk personal på Högskolan Trollhättan/Uddevalla (HTU) och LC-personal som jobbar aktivt med distansutbildning. Utifrån materialet vi får fram under arbetets gång ska vi försöka finna de brister som idag finns i det i nuvarande samarbete och utifrån de bristerna komma med förslag på förbättringar som kan leda till ett effektivare och bättre samarbete och en enklare kommunikation. Arbetet är tänkt att fungera som en hjälp vid HTU:s framtida arbete med att utveckla och förbättra sitt samarbete med och mellan personal, både på HTU och ute på lärcentra som jobbar med distansundervisning.

1.4 Avgränsningar

Vi har valt att avgränsa oss till att intervjua administrativ och teknisk personal vid två olika lärcentra som har koppling till högskolan i Trollhättan/Uddevalla samt personal på

distansenheten och teknisk personal på campus i Trollhättan och Vänersborg. Anledningen till att vi valde campus i Trollhättan och Vänersborg är att distansenheten ligger i Trollhättan och att den ansvariga teknikern fanns i Vänersborg.

Vi har valt att inte intervjua lärare och studenter. Vi har också avgränsat oss från att intervjua all övrig administrativ personal som inte arbetar med distansundervisningen.

Det finns många problemområden inom distansundervisning och orsaken till att vi valt att lägga fokus på den administrativa och tekniska personalen är att de spelar en viktig roll inom distansundervisningen. De ska se till att kommunikationen och all teknik fungerar mellan högskola och lärcentra för att få ett så bra samarbete och resultat som möjligt.

1.5 Struktur på uppsats

Forskningsmetod – i den här delen tar vi upp vilka forskningsansatser vi har valt att använda och hur vi har gått tillväga vid genomförandet av vår undersökning och skrivandet av uppsatsen.

Teori – teoriavsnittet ska ge en form av bakgrund till ämnet, den ska ge en inblick i distansundervisning och samarbete på distans.

Fallstudie – den här delen beskriver den organisation som vi har studerat.

Resultat och analys – här har vi sammanställt det material vi har fått ifrån våra intervjuer.

Diskussion – i den här delen diskuterar vi kring resultatet och analysen.

Slutsatser – här drar vi slutsatser utifrån vårt resultat och analys av resultat.

2 Forskningsmetod

När man ska välja en forskningsansats kan man välja mellan kvalitativ och kvantitativ ansats. Vidare kan man välja mellan angreppsmetoderna induktion och deduktion. Det är syftet med ens projekt som ska vara avgörande för vilken metod man väljer, det är den metod som kommer att ge det rikaste materialet att arbeta med som är den man bör välja (Trost, 1997). För att bli insatta på det område vi skulle undersöka så gjorde vi en litteraturstudie, där vi ville få en inblick i ämnet distansundervisning och samarbete på distans.

2.1 Litteraturstudie

För att få en förståelse för distansundervisning och samarbete på distans, utöver den vi redan hade så gjorde vi en litteraturstudie. Vi samlade in information i form av böcker, rapporter och tidigare examensarbeten. Vi valde var och en vår egen litteratur i samråd med den andra författaren, vi valde sedan ut de bitar vi tyckte var väsentliga och kunde utgöra en bra grund till vår teoridel. För att få tips och lite exempel att utgå ifrån sökte

vi upp tidigare undersökningar som var av liknande karaktär och ämne. Vi hittade undersökningar av distansstudier där man hade undersökt ur studenternas perspektiv och ur lärarnas perspektiv, vi har också hittat undersökningar där man undersökt lärcentrums roll vid distansstudier och IT-användandet i distribuerade projekt. De här arbetena har fungerat som material till vårt teorikapitel. Vi även använt oss utav en avhandling för doktorsexamen skriven av Lars Svensson (2002) som delvis handlar om samarbete på distans.

2.2 Kvalitativ forskningsansats

För att få en förståelse för hur kommunikationen går till och hur olika aktörer inom distansundervisningen upplever kommunikationen, så valde vi att göra en kvalitativ studie. Vi ville att våra respondenter skulle kunna komma med idéer på hur de tyckte att kommunikationen skulle kunna förbättras och förenklas, vi ville därför ha en så öppen undersökningsmetod som möjligt. Skulle vi ha valt en kvantitativ undersökningsmetod istället så hade vi inte haft möjligheten att ställa följdfrågor, möjligheten att respondenterna skulle ha missuppfattat frågeställningen är också större vid en kvantitativ undersökning. Gör man en kvalitativ undersökning har man möjlighet att förklara och utveckla frågan ytterligare om respondenten skulle missuppfatta frågan. Det är svårt att sätta en skala på människors uppfattningar och åsikter, vad en människa uppfattar som en 3:a kanske en annan uppfattar som en 5:a. Vad en människa tycker gör jätteont kanske en annan inte tycker att det gör särskilt ont. Wallén (1996) menar att den kvalitativa egenskapen innebär att kunna avgöra om det finns eller inte men att det inte går att mäta. Det ideala för att göra en kvantitativ undersökning är att man kan mäta det som undersöks, vi anser att så inte är fallet i den studie vi har gjort, vi ville istället undersöka personers uppfattning och känslor. Enligt Wallén (1996) så används ofta kvalitativa studier i syfte att uppnå andra värden än rent medicinska eller tekniska. Man vill höja trivsel eller livskvalitet. Som i den här undersökningen som syftar till att få fram förslag på hur kommunikationen kan förbättras och förenklas med olika medel. Kvalitativa studier är nödvändiga menar Wallén (1996) för sådant som är vagt, mångtydigt, subjektivt som upplevelser eller känslor som man inte kan gradera eller mäta direkt.

2.2.1 Vårt val av metod

Med utgång i alla vetenskapsmäns/-kvinnors idéer om vilken metod som är den bästa så har vi valt utifrån de förutsättningar vi har för att genomföra det här uppsatsarbetet, att göra enbart en kvalitativ undersökning. Den kvalitativa undersökning skulle enligt vår uppfattning ge oss de intervjuades åsikter och tolkningar på ett helt annat sätt än vad en kvantitativ undersökning skulle göra. Vi kände från början när vi skulle bestämma oss för kvalitativ eller kvantitativ att vi hade en för begränsad förståelse för den verksamhet vi skulle granska, för att kunna utforma en enkät med relevanta frågor som skulle ge oss det vi sökte. Vid intervjuer skulle istället en förståelse kunna få växa fram efter hand

och vi skulle friare kunna utforma intervjun på det sätt vi ville genom att ställa följdfrågor eller genom att stryka tidigare frågor som inte var relevanta.

2.2.2 Intervjumethodik

Vid utformningen av våra intervjumallar så strävade vi efter att utforma frågorna så att de inte skulle vara ledande, vi ville inte tvinga fram att det fanns problem i kommunikationen, vi ville att respondenterna skulle svara så fritt de kunde för att vi skulle få ett så trovärdigt material som möjligt att arbeta med. Vi frågade även respondenterna i slutet av intervjun om det var något mer de ville tillägga utöver det som sagts under intervjun samt om vi fick lov att använda deras namn i vår uppsats. Alla intervjuer förutom de i Åmål gjordes via telebild, de i Åmål genomfördes ansikte mot ansikte. Anledningen till att vi valde att göra intervjuerna via telebild var avståndet, vi ansåg att vi skulle tjäna in mycket tid på att slippa åka till våra respondenter, vi anser också att telebilden som kommunikationsmedel inte har påverkat det resultat vi har fått fram eftersom det är det närmaste vi kan komma att sitta ansikte mot ansikte. När intervjuerna var genomförda började vi sammanställa resultatet. Eftersom vi hade spelat in intervjun så skrev vi ner allt på papper för att lättare kunna få en överblick över materialet. Det blev då enklare att sammanställa vårt resultat. Vid utformningen av resultatdelen valde vi att ta ut de delar ur intervjuerna som var relevanta för problemställningen för att sedan kunna analysera resultatet och återknyta till problemställningen.

2.2.3 Fallstudie

Enligt Backman (1998) så är fallstudie en vanlig metod som används vid kvalitativa studier. Backman (1998) definierar också i ett citat som är formulerat av (Yin, 1989) att en fallstudie undersöker ett fenomen i sin realistiska miljö eller kontext. Vidare menar Backman (1998) att när man ska göra olika utvärderingar för att förklara, förstå och beskriva olika fenomen brukar man använda sig av en fallstudie. En fallstudie menar Backman (1998) kan ha olika avsikter. Den kan vara beskrivande (deskriptiv), förklarande eller undersökande (explorativ). Vi valde då att göra explorativa studier eftersom vi sökte information i litteratur, uppsatsarbeten och andra källor på Internet för att hitta källor om hur kommunikation och samarbete skulle kunna samordnas och stödjas när det gällde distansutbildningar. När man gör explorativa studier menar Wallén (1996) att man gör detta för att få grundläggande kunskaper om problemets vad, när, var, hur och i vilket sammanhang. Fallstudien avser att ge en inblick i och förståelse för de olika kommunikationsflödena mellan lärcentren och HTU. Vi ville också göra fallstudien för vår egen skull, även om vi är distansstudenter vid HTU så har vi ingen klar bild över hur kommunikationen går till mellan de olika aktörerna. Backman (1998) hävdar också i sin litteratur att en fördel med fallstudier är främst att man studerar vad som sker under verkliga förhållanden. Vidare menar han också att man får en mer ingående kunskap om själva förloppet men att man inte vet om det man studerat är vanligt förekommande eller ej. Skulle vi ha valt att inte göra en fallstudie så skulle vi

riskera att ställa irrelevanta frågor till våra respondenter, eftersom vi inte skulle vara insatta i hur deras arbete bedrevs. Fallstudien är i den här rapporten tänkt att ge läsaren information om HTU och de två lärcentra vi har jobbat med och även fungera som en ingång till resultatet.

2.3 Induktiv metod

När man ska samla in material och sedan dra olika slutsatser från materialet kan man välja på en induktiv eller deduktiv metodansats detta beroende på om det finns en undersökt empiri eller en befintlig teori. Med den induktiva ansatsen betyder det att man utgår från datainsamling och ur materialet söker dra mer generella och teoretiska slutsatser (Wallén, 1996). Medan den deduktiva metoden utgår ifrån att man drar slutsatser från teorin.

Eftersom vi är distansstudenter vid HTU så är det svårt att jobba förutsättningslöst, vi har under de två och ett halvt år som vi studerat skapat oss en uppfattning om hur distansundervisningen går till och hur väl kommunikationen och administrationen fungerar, vi kände därför att den induktiva ansatsen skulle passa oss bäst. I den induktiva ansatsen utgår man ifrån observationer i verkligheten och utifrån de observationerna genomför en studie. Att istället ha jobbat deduktivt skulle ha bli väldigt svårt för oss i det här läget då både vi och personal på HTU hade gjort observationer att det fanns problem i kommunikationen mellan HTU och lärcentra.

När vi fick uppsatsförslaget av vår lärare Kerstin Grundén kände vi att här finns det något att jobba med, eftersom vi har sett att det finns brister i kommunikationen mellan HTU och lärcentret där vi studerar. Vi formulerade en problemställning, som senare skulle komma att bli den huvudsakliga problemställningen att utgå ifrån, när vi började samla in litteratur för att läsa in oss på området. När vi kände att vi hade tillräckligt på fötterna så började vi utforma intervjumallar för att senare genomföra våra intervjuer.

2.4 Population och urvalsmetod

För att få ett bra underlag till vår resultatdel så bestämde vi att vi skulle göra 6 kvalitativa intervjuer. För att få en spridning och för att få in material grundat på olika förutsättningar så valde vi att genomföra intervjuer på två olika lärcentra och på campus i Trollhättan och i Vänersborg. Våra respondenter skulle bestå av både administrativ och teknisk personal vid HTU och lärcentren. När det gäller valet av administrativ personal att intervjua på HTU så ansåg vi att distansenheten fungerar som ett nav i samarbetet mellan HTU och lärcentren eftersom det är de som sköter kommunikationen ut mot lärcentra, det är de som ser till att lärcentren får den information rörande sändningar, kurser mm som de behöver, vi bestämde därför att det var där vi skulle få det bästa underlaget i vår undersökning.

Att vi valde att intervjua tekniker vid Vänersborg har att göra med att det är den tekniska personalen som ska se till att sändningar fungerar, de ska kunna ge support till lärcentra vid problem, de ska skicka ut programvara som krävs vid vissa kurser mm. Så att kommunikationen mellan teknisk personal på HTU, administrativ personal på HTU, teknisk personal på lärcentren och administrativ personal på lärcentren fungerar är viktigt för att studenterna ska få den utbildning som kurserna lovar.

2.4.1 Bekvämlighetsurval

Urvalet av respondenter skedde inte slumpmässigt eftersom vi ville ha personer som hade aktuell koppling till HTU och distansundervisning. I vårt urval av lärcentra kan man säga att vi gjorde ett så kallat bekvämlighetsurval genom att vi valde att intervjua personal vid det lärcentra där vi själva studerar och att vi valde Västervik för att det var de som vi redan hade namn på kontaktperson och telefonnummer till. Även om vi gjorde något av ett bekvämlighetsurval så hade vi vissa urvalskriterier, så som att vi ville intervjua ett stort och ett litet lärcentra och att lärcentret hade aktuell koppling till HTU. Därför tror vi inte att vårt bekvämlighetsurval har påverkat det resultat vi har fått i någon negativ riktning. Skulle vi inte ha valt att intervjua personal i Åmål så skulle vi ha valt ett annat lärcentra av liknande storlek.

2.4.2 Åmål och Västervik

Valet av personer att intervjua i Åmål var enkelt eftersom det bara finns en tekniker och en administrativ personal som jobbar mot HTU. Som tur var så tackade både Erik Björklund som är tekniker och Eva Clarholm som är samordnare av Högskolan på hemmaplan, ja till att bli intervjuade. Det andra lärcentret fick vi förslag på av vår handledare. Eftersom Åmål är ett förhållandevis litet lärcentra så ville vi ha ett lite större lärcentra för att få lite olika perspektiv på undersökningen. För att få hjälp och vägledning angående vilka lärcentra som var störst så kontaktade vi Monika Hattinger på distansenheten. Hon skickade som förslag Varberg, Västervik och Arvika, eftersom vi redan tidigare hade fått telefonnumret och namn på en kontaktperson i Västervik, av vår handledare så valde vi att kontakta dem först för att se hur de ställde sig till en intervju. Svaret från Västervik blev positivt och vi bokade tid för en intervju. Då vi var dåligt insatta i vilka som jobbade och vilka arbetsuppgifter de hade i Västervik så vi berättade för vår kontaktperson Jerry Engström att vi ville intervjua en administrativ personal som skötte mycket av kontakten med HTU och en tekniker som hade hand om telebilsändningar och som var den tekniska kontaktpersonen i Västervik. Det slutade med att vi intervjuade Jerry Engström som är verksamhetsansvarig för högskolecentrumet i Västervik och Helena Johansson som är tekniker i Västervik.

2.4.3 HTU

På HTU ville vi även där intervjua en administrativ personal och en tekniker som jobbade med distansundervisningen. Vi kontaktade Eva Clarholm på lärcentret i Åmål för att höra vilka hon hade kontakt med på HTU, eftersom vi ville intervjua personer som hade kontakt ut mot lärcentra. Vi fick då namnen Annelie Södermyr och Thomaz

Birgerson. Annelie jobbar som handläggare på distansenheten i Trollhättan och Thomaz jobbar som systemtekniker på campus i Vänersborg. Vi tog kontakt med Annelie och Thomaz via telefon och e-post för att höra om de var intresserade av att vara med på en intervju och för att senare boka en tid. Vid samtalet med Annelie sa hon att hon bara hade jobbat på distansenheten i två och en halv månad så att hon var osäker på om hon kunde svara på de frågor vi hade. Hon hänvisade oss istället till Britt-Marie Carew som för tillfället var tjänstledig fyra dagar i veckan men som tidigare hade haft samma tjänst som Annelie. Vi tog kontakt med Britt-Marie och bokade tid för en intervju.

2.5 Intervjuer

För att få ett underlag till våra intervjufrågor sökte vi kunskap på Internet, litteratur från biblioteket, vår fallstudie samt material som vi fick från Monika Hattinger som har forskat en del i detta ämne. För att få fram frågor till vår intervju så gjorde vi brainstorming. Vi valde sedan ut det som vi tyckte var intressant att få reda på för vår undersökning. Vårt frågeformulär delade vi sedan upp i två delar en för dem som arbetade administrativt med distansundervisning och den andra för den tekniska personalen samt att vi skilde på lärcentra och HTU.

Efter dessa kategorier formade vi vårt intervjuformulär.

Bakgrund – Den här kategorin tar fram lite bakgrund till respondenterna t ex arbetsuppgifter, hur länge de arbetat med detta, lite hur samarbetet fungerar med HTU/lärcentra.

Teknik – Kategorin handlar om deras utrustning t ex support vid problem.

Kommunikation – Dessa frågor handlar om hur kommunikation och samarbete fungerar både internt och externt t ex vilka kommunikationskanaler har de, arbetssituationen, kontakter.

Framtid – Här kommer frågor om hur de ser på framtiden t ex vad de gör för att förbättra samarbetet med HTU/lärcentra, nya idéer och förslag hur de tas tillvara.

Våra intervjufrågor finns i slutet av uppsatsen som bilaga A.

2.6 Validitet och reliabilitet

Validitet definierar Wallén (1996) att det man mäter är det som avsetts att mäta och att inget oväsentligt får påverka resultatet. Han menar att instrumentet som man mäter med inte ska ge några systematiska fel. För att få en så bra validitet som möjligt i vårt tillvägagångssätt så började vi med att läsa in oss på ämnet som vi valt och sedan skickade vi ut våra intervjufrågor i förväg så att respondenterna skulle kunna ta del av dessa innan själva intervjun. När det sedan gäller frågorna så försökte vi att ställa dem så objektivt som möjligt för att inte påverka svaren på något sätt. Frågorna skickade vi ut i förväg så att respondenterna var förberedda inför intervjun vilket vi tyckte passade vårt arbete bra, då fick vi korrekta svar från början.

Reliabilitet definierar Wallén (1996) att upprepade mätningar av samma slag på samma objekt ger samma värden. Mätinstrumentet får inte ge några slumpmässiga fel menar han också utan det måste vara pålitligt.

Metoden som vi använde oss av var sex kvalitativa intervjuer på tre olika platser där vi då valde en teknisk personal och en administrativ personal på respektive plats. Efter att ha fått fram det resultat vi har fått så tror vi inte att antalet respondenter har påverkat resultatet i någon särskild riktning. Hade vi valt att ha fler respondenter så tror vi att vi hade fått ett liknande resultat eftersom alla de respondenter som vi har intervjuat i den här undersökningen har gett oss liknande svar på frågorna. Hade vi däremot haft ett mindre antal respondenter så hade vi inte med samma säkerhet kunnat säga att vi tror att det resultat vi har fått fram gäller för lärcentra och HTU i största allmänhet. Så vi anser att vi har fått fram ett ganska trovärdigt resultat. Att vår tolkning av svaren från respondenterna kan ha påverkat reliabiliteten i vår undersökning är vi medvetna om. För att förhindra detta så försökte vi att vara inlästa på ämnet innan vi utförde intervjuerna med den tekniska och administrativa personalen på HTU och de två lärcentren samt att vi spelade in intervjuerna på kassettband och videoband för att inte missuppfatta svaren som vi fick från respondenterna. Vi valde också att fråga om vi fick skriva respondenternas namn i rapporten för vi tyckte inte att det skulle spela någon roll angående svaren som vi skulle få om vi hade med dem.

Det är inte säkert att om någon annan person tolkade resultaten som vi fick fram av intervjuerna att de skulle komma till samma slutsats som vi. Det kan tänkas att vi kan ha gjort missuppfattningar eller ha låtit våra åsikter smyga sig in i resultatet.

3 Teori

3.1 Distansundervisning

Nationalencyklopedin (2004) definierar distansundervisning.

”distansundervisning, DU, undervisnings- och studieformer där studerande och lärare befinner sig på olika orter och därför kommunicerar med varandra med hjälp av tekniska medel.”

Enligt Frisell och Vårli (2003) (citerad Nationalencyklopedin 2003) så har distansundervisning funnits i olika former sedan slutet av 1800-talet. Den största aktören från den tiden och fram till mitten av 1900-talet var Hermods, som genom sina brevkurser bidrog till att många människor kunde skaffa sig en akademisk utbildning. År 1978 startades UR (utbildningsradion) som ett dotterbolag till Sveriges radio och UR bedrev sedan distansstudier med ljud och bild genom Sveriges radio och Sveriges television. Sedan slutet av 90-talet har det blivit allt vanligare med distansundervisning via Internet. Dahlman och Eriksson (2003) (citerad Hara & Kling 1999) menar att distansundervisningen kan delas upp i tre generationer. I den första generationen var det

mest genom pappersbaserade instruktioner, i den andra generationen genom integrerad multimedia som ger kurser via television och i den tredje generationen genom tvåvägs kommunikationsmedia som videokonferens.

Distansundervisningen har ökat markant i omfång de senaste åren, mycket tack vare Internet och att det innebär många nya möjligheter för de studerande, de behöver inte resa lika långt vilket innebär att de får mer tid över till annat som till exempel familj. Distansundervisning gör det också möjligt att jobba samtidigt som man läser, tack vare att man ofta själv kan välja när man vill studera. Många äldre som redan är inne i arbetslivet men som ändå vill läsa till extra kompetens väljer just distansundervisning för att slippa flytta och för att ändå kunna ha kvar sitt gamla jobb medan de läser. Enligt Frisell och Vårli (2003) så har antalet högskolestuderande ökat från 11500 år 2001 till 24000 år 2002.

Distansundervisningen ställer dock högre krav både på dem som läser, de som undervisar och de som ska administrera undervisningen. 1998 startades ett projekt upp på HTU som kallades SYDUB, projektet gick ut på att högskolan skulle köra ett helt systemvetenskapligt utbildningsprogram på distans. Projektet gjorde att man stod inför nya utmaningar som gjorde att de fick hitta nya vägar att organisera sig på. I början av projektet lades all energi på att organisera varje individuell kurs, de strukturella, tekniska och administrativa kraven tog man allt eftersom de dök upp. Att lägga störst fokus på varje individuell kurs visade sig leda problem med studentservicen, lärarnas utbildning och teknologiska koncept. Därför insåg man att en viktig utmaning för högskolan var att involvera all berörd personal i att serva studenter och lärare – något som krävde nya informationskanaler för att kommunicera och utbyta information. Man upptäckte att distansundervisning krävde rutiner för processer och aktiviteter som vid vanlig campusundervisning flöt på utan att märkas. De här utmaningarna gällde även att involvera personal och resurser på de deltagande lärcentren. (Svensson, 2002)

Ett annat problem kan vara att studenterna inte har nära till administrativ personal som t.ex. studievägledare, kursansvariga m.fl. Dahlman och Eriksson (2003) (citerad Svensson, 2002) menar att det bör finnas en koordinator som ansvarar för serviceärenden till studenterna och administrativa kontakter med högskolan. Dahlman och Eriksson (2003) menar också att studenterna upplever att de inte får tillräckligt med information om sin studiesituation. Med detta menas att de inte får någon information om valbara kurser eller vilka kurser de skall ha kunskap i för att kunna välja en annan kurs.

3.1.1 Ny teknik och fysiska sammankomster

Lindh och Linnér (2003) menar att (citerad Cuban, 1986) entusiaster och påhejare av ny teknik har i alla tider talat högt om vilken revolution det nya kommer att bli. Detta kan

vara bredbandssatsningen där mångmiljonbelopp har lagts ner. De menar också att datorfärdigheter är ett måste i yrkeskarriären eftersom datorer är ett viktigt redskap i dagens samhälle. I och med att teknikutvecklingen har ökat de senaste åren ökar de möjligheter för tillgängligheten. En generell regel som de berättar om är ”ju mer digitalt material desto mer ökar tillgängligheten”. Lindh och Linnér (2003) säger också att:

”För att tillgängligheten ska öka krävs dock att högskolor och universitet är lyhörda för studenternas behov, och öppna för att finna lösningar som är gynnsamma för så många studenter som möjligt.”

Lindh och Linnér (2003) menar (citerad Scardamalia & Bereiter, 1999) att vi alla deltar i olika lärandeprocesser under vår livstid men att inte alla är engagerade i kunskapskonstruktion. De skiljer mellan lärande och kunskapskonstruktion där de menar att med lärande endast är individen som förändrar sin kunskapsstatus och medan kunskapskonstruktion medför framåtskridande av kunskap i en gemenskap. I praktiken kan det vara att människor med gemensamma krafter försöker att lösa och samordna problem som uppstått.

Ur Lindh och Linnérs (2003) litteratur berättas det om en matematiklärarutbildning som lästes på distans där någon av studenterna tyckte att de borde ha en fysisk träff på en lägerskola. De genomförde lägerskola två helger under de två år som kursen varade. En positiv effekt som kom ut av detta experiment var att grupperna svetsades samman mera. De hade möjligheten att se ”hela människan” och vilka kompetenser som var och en hade.

3.1.2 Lärcentra

På www.larcentra.se beskrivs lärcentra som ett centrum där studenter kan träffa andra studerande, få tillgång till vägledning, lokaler och tekniska funktioner som t.ex. datorer, Internet, telebildstudios, kopiering och möjlighet till att tentera. Ett lärcentrum ska också erbjuda möjligheter att boka lokaler för grupparbeten och enskilda studier. Pentry eller liknande ska också finnas tillgängligt. Lärcentret ska även vara tillgängligt för studenter efter kontorstid. De påpekar dock att det kan finnas skillnader mellan lärcentra beroende på vart man bor. Det finns olika typer av lärcentra beroende på storlek, en del kallar sig för kompetenscentrum andra för studiecentrum o s v.

Enligt [larcentra.se](http://www.larcentra.se) så går det till så att lärcentren skannar av vilka utbildningar det finns intresse för i sitt område. Sen kontaktar dom de högskolor som har den utbildning som de söker. De anser därför att lärcentret har en viktig roll som motor i lokal och regional utveckling. Det finns olika alternativ på hur kommuner kan organisera sina lärcentra. Det kan vara lärcentra med bara högskoleutbildning eller det kan vara en kombination av högskoleutbildning och olika vuxenutbildningar.

Det står i Ramhandboken (Zetterlind, 2004) att man inte kan ta för givet att alla lärcentra har möjlighet att erbjuda samma nivå av teknisk utrustning och service eftersom de kan ha olika förutsättningar beroende på antalet sökande, ekonomiska resurser mm. Ramhandboken är ett utkast för samverkan mellan lärcentra och lärosäten i Västsverige. Boken har framkommit ur ett samarbete mellan Västsvenska Kontaktnätet för Flexibelt lärande (VKF) och lärcentra i Västsverige och är skriven av Madeleine Zetterlind på uppdrag av VKF. I slutet av 90-talet startades ett samarbete mellan nio lärosäten, däribland HTU, för att stärka och utveckla samarbetet i Västsverige, samarbetet kallades för Västsvenska UniversitetsSamarbetet (VUS).

3.2 Kommunikation

Kommunikation är ett ömsesidigt utbyte av information och för att kunna samarbeta krävs det en bra kommunikation med den som man samarbetar med. (Nationalencyklopedin, 2004)

För att kunna samarbeta krävs att man kan föra en bra kommunikation med dem som man samarbetar med. Att samarbeta handlar om att kunna överföra och ta emot information på något sätt. Det finns en mängd olika tekniker och medier som kan användas vid studier på distans. En sak som dessa medier har gemensamt är att människor som ska kommunicera med varandra inte ska behöva finnas på samma geografiska plats.

För att samarbeta menar Johansson, Nielsen och Persson (2002) att (citerad Lenman m. fl., 1999)

”Att samarbeta kräver att ett antal personer har en gemensam uppgift formulerad samt formulerat målet för samarbetet och att de i olika hög grad har planerat utförandet.” (s. 10)

Kommunikation kan ske på flera sätt menar Laurillard (1993) hon tar upp fem olika kommunikationssätt. Två av dessa fem sätt som hon tar upp är Audio-Visual media och Discursive media. Vid kommunikation med Audio-Visual media menar hon att kommunikationen kan ske var för sig eller som en kombination av både ljud och material som man kan läsa. Detta kan exempelvis vara per brev eller på ett videoband. Det andra sättet är Discursive media att kommunicera med IT som media. Exempel på detta kan vara videokonferenser/telebild, datorkonferens/konferenssystem och telefon/telefonkonferens.

I en undersökning som Norén m.fl. (2003) gjorde så är kommunikationen nästan obefintlig mellan lärarna på HTU och lärcentra. Respondenterna tyckte att det fungerade bra ändå men att kommunikationen kunde variera mellan olika lärcentra. En av respondenterna bland lärarna där svarade

”Jag tror det är ganska stor skillnad på dom, dels när det gäller de tekniska resurserna och sen finns det ju små lärcentra med vad jag

förstår väldigt engagerade föreståndare och ledare och då kan det fungera oerhört bra.” (s. 18)

3.2.1 Datorkonferens/konferenssystem

När det gäller datorbaserade konferenssystem så används både ljud och bild. Det är ett annat sätt att kunna träffas och fungerar som telebild fast man sitter framför en dator med en webbkamera och ser deltagarna på en bildskärm. För att kunna använda detta system så behövs en webbkamera, en mikrofon och en dator som är ansluten till Internet så att man kan koppla upp sig. På HTU använder dom sig av ett konferenssystem som heter Marratech och där kan man logga in sig på ett rum så att man kan träffas och diskutera via datorns hjälp.

3.2.2 Telebild/videokonferens

När man använder sig utav telebild/videokonferens så spelar man in både ljud och bild. Inspelningen skickas via nätet till mottagarens tv eller projektor. Med detta medie kommunicerar man i realtid med varandra. När man använder sig av telebild som är en synkron kommunikation kan båda parter diskutera med varandra samtidigt och befinna sig på olika platser.

3.3 CSCW

I början av åttiotalet i samband med ett seminarium som handlade om utveckling av datorsystem för olika verksamheter mellan människors arbete grundades Computer Supported Cooperative Work. Computer Supported Cooperative Work står för samarbete med hjälp av datorstöd (Bernhardsson, 1999).

Dessa system ska underlätta arbetet och kommunikationen i grupp och på distans. Kommunikationen kan ske på olika sätt beroende på interaktionssättet och var man geografiskt befinner sig. Det finns en känd matris som beskriver kommunikation på samma och olika plats samt vid samma och olika tidpunkt (Sjöqvist & Petterson, 1998 (citerad Preece)). För att beskriva denna matris så kan det vara samma tid och samma plats vilket då kan vara att man har ett möte i ett konferensrum tar man istället olika tid och samma plats kan det vara att man delar på olika filer som finns på en gemensam plats. För att kommunicera på samma tid och att man sitter på olika geografiskt spridda platser kan då ske via en videokonferens/telebild eller om man sitter på olika platser och vill utbyta information kan det ske via e-post.

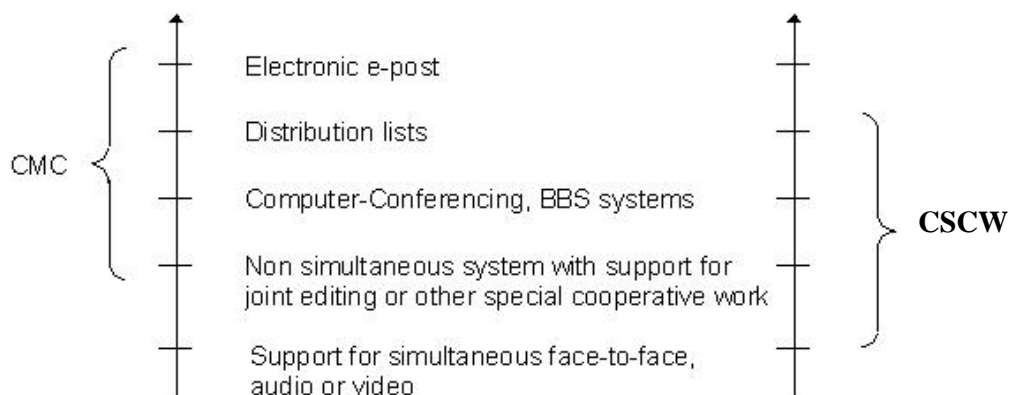
Då det gäller datorstödda konferenssystem eller så kallade gruppsystem används de för sådana system som innefattar datorförmedlad kommunikation då det gäller utbyte av meddelanden som sker på olika sätt beroende på tid och plats. Genom att använda datorstödda konferenssystem som gör det möjligt att kommunicera och samarbeta på distans. Några funktioner som kan användas med dessa system är t ex e-post mellan berörda parter, elektroniska gruppdiskussioner om parterna vill diskutera något inför

eller med hela gruppen, gemensamma databaser för att kunna ladda ner olika filer eller program, att kunna kommunicera med ljud och bild inte bara textbaserad samtal. Palme (1997) menar att kombinera datorstödda konferenssystem tillsammans med tv och video används för enkelriktad undervisning ett exempel är utbildningsradion men att konferenssystemen används till en dubbelriktad kommunikation. Ett exempel på ett dubbelriktat konferenssystem är videokonferenser där alla deltagare både kan lyssna och prata. Palme (1997) menar också att ett informationsutbyte som sker med hjälp av datorer är ett hjälpmedel för datorstödda konferenssystem och att utbytet av informationen inte sker samtidigt.

I en uppsats av Bernhardsson (1999) menar han att uppstarten av gruppsystem är viktig. Har man ett system där användarna tillkommer under en längre tid så kan det vara svårt att involvera deltagarna i utformningen av systemet. Systemet kan finnas till deltagarnas förfogande utan att de har fått någon egentlig utbildning vilket kan leda till att deltagarna inte kan utnyttja systemet fullt ut. Bernhardsson (1999) tar även upp olika kommunikationssaspekter när det gäller att kommunicera på distans. Bl.a. nämner han att vid kommunikation via e-post så är det viktigt vilka som är mottagare av e-posten. De som står som mottagare av e-posten väntas agera på ett eller annat sätt t.ex. genom att svara på e-posten, medan de som står som kopianmottagare bara förväntas ta del av det som står skrivet i e-posten. Han menar också att vid kommunikation via e-post så bör samma regler gälla som vid samtal i mindre grupper. En mottagare bör också kunna avläsa i e-posten när författaren önskar få svar.

Bernhardsson (1999) påpekar också vikten av att deltagarna har en samstämmighet i sina begrepp som används i kommunikationen. Som exempel nämner han en stol, en deltagare kanske ser en stol med fyra ben medan en annan kanske ser en stol med ett ben. Den bild som en person ser i sitt huvud när han/hon hör ett visst ord kanske inte är samma bild som en annan person ser, när den ena personen hör ordet blomma kanske han/hon ser en tulpan medan den andra personen ser en ros. Har inte användarna sammanstämmighet i sina begrepp så kan missförstånd lätt uppstå.

CSCW (Computer Supported Cooperative Work) och CMC (Computer Mediated Communication) beskrivs enligt Sjöqvist och Petterson (1998) (citerad Palme) av en bild som visar att CSCW och CMC går in i varandra och vad skillnaden är mellan de båda.



Figur 1. CSCW och CMC skillnader och överlappning

Betydelsen av ordet CMC förklaras på susning.nu/CMC och står för datorförmedlad kommunikation och innebär att människor ska kunna arbeta utanför sina ordinarie arbetsplatser. Exempel på vad som hör till det här området är e-post, sändlistor, chatt, konferenssystem och olika typer av snabbmeddelanden.

4 Fallstudie

HTU finns idag utspritt på ett 60-tal kommuner runt om i landet. De studenter som inte vill ansluta sig till något lärcentra kan välja att studera helt på distans det vill säga att de studerande får allt kursmaterial via e-post och vanligt brev. Läsåret 2004/2005 kan man välja på ett 50-tal kurser, fyra utbildningsprogram och ett par specialistutbildningar. Universitetslektor Lars Svensson var en av de som var med och startade arbetet med SYDUB98 på HTU 1998. SYDUB98 är ett projekt där HTU startade systemvetenskapliga utbildningar på distans.

4.1 Distansenheten

På HTU finns det ett distansteam som arbetar med utvecklingsprojekt inom distansområdet och med administrativt stöd mellan lärare på HTU och lärcentra. Utbildningarna utvecklas och genomförs i olika lärarlag i samverkan med distansansvariga. Distanstekniker hjälper till med support av DisCo och videokonferenssystemen. (www.distans.htu.se). Distansenheten har en egen hemsida som finns på www.distans.htu.se, där finns det information om de flesta kurserna, telefonnummer för de aktuella telebildsändningarna, en metodbok för distansstudier mm.

På HTU finns det två personer som arbetar heltid på distansenheten. Det är Annelie Södermyr, som vikarierar för Britt-Marie Carew, som i första hand arbetar internt och ut mot lärcentren och Monika Hattinger som jobbar mer ut mot kommunerna på projektnivå.

Distansenhetens arbetsuppgifter är att informera lärcentren så att dom kan förbereda sig på att det kommer nya studenter och med den informationen ska lärcentren kunna svara på eventuella frågor från studenterna. Det kan vara angående schema, på vilket sätt som tentamen kommer att ske på, ska lärcentret annonsera ut kursen så behöver dom information om logga, anmälningsskod och lite allmän information om kursen. Distansenheten ska också kunna ta emot klagomål från studenter och lärcentra för att sedan kunna gå internt och se till att problemen löser sig.

Distansenheten för även statistik över distanskurserna för att kunna se hur många studenter som procentuellt examinerar sig av antalet registrerade ute på orterna. Den här statistiken visar en ganska bra bild på hur bra ett lärcentra är. Visar den en hög procentandel så betyder det att lärcentret är måna om sina studenter och att dom får rätt stöd och hjälp som behövs. Den här statistiken ligger sedan till grund när HTU ska dela ut de olika utbildningarna på lärcentren, ett lärcentra som har bra statistik har lättare att få de kurser de önskar.

4.2 Lärcentret i Västervik

Västervik är ett högskolecentrum som ligger i Norra Kalmar län. Dom erbjuder fristående kurser och program i samverkan med högskolor och universitet samt att dom dessutom genomför eftergymnasiala utbildningar med bl a företagsteknisk inriktning. För närvarande pågår ett antal uppdragsutbildningar för industri, omsorg och skola.

Västerviks högskolecentrum ser sig som ett lite större högskolecentra. Dom har 5 telebildstudios varav en är mobil och har för tillfället 300 studenter som läser på distans. Jerry Engström och Gunilla Andersson arbetar som verksamhetsansvariga för högskolecentrumet där fem kommuner ingår, Jerry Engström är även ansvarig för högskoleutbildningen i Västervik. Tekniken sköter Heléna Johansson och Fredriq Adolfsson. Högskolecentrumet samarbetar idag med Högskolan i Kalmar, HTU, Växjö universitet, Lärarhögskolan i Stockholm, Ingenjörshögskolan i Jönköping och Högskolan på Gotland.

4.3 Lärcentret i Åmål

Åmål är en av fem Dalslandskommuner som samverkar med övriga dalslandskommuner, i något som kallas Dalslandsvi, för att kunna erbjuda utbildning. På lärcentret i Åmål finns både vuxenutbildning och högskoleutbildning för distansstudenter. Dom erbjuder både fristående kurser och program i samverkan med högskolan i Trollhättan/Uddevalla och Universitet i Karlstad samt att de har studenter som läser via nätet.

Eva Clarholm som är samordnare av "högskolan på hemmaplan" på lärcentret i Åmål var med och utformade Högskolan på hemmaplan redan 1995. Hennes arbetsuppgifter är bl.a. att hålla kontakten med högskolor och universitet, service och information till studenterna, tentamensansvarig, bokning av telebild. För tekniken ansvarar Erik Björklund. Han sköter telebildanläggningarna, datorer och i viss mån nätverket.

4.4 Metodboken

Eftersom högskolan i Trollhättan/Uddevalla samarbetar med ett sextiototal kommunala lärcentra har de sammanställt en metodbok (www.distans.htu.se) som är till för personal både på högskolan och på de lärcentra som dom arbetar med. I boken beskrivs vilket ansvar personalen har gentemot varandra då det gäller planering, genomförande och uppföljning av lärcentra baserade utbildningar.

4.5 Fördelning av informationsförsörjning mellan HTU och Lärcentra

Enligt ramhandboken (Zetterlind, 2004) så har HTU det fulla ansvaret för studenternas informationsförsörjning, HTU ansvarar för information om distansservicen till studenter, distanslärare, länsbibliotek, folkbibliotek och lärcentra, de ansvarar också för att upprätthålla ett kontaktnät mellan länsbibliotek, folkbibliotek och lärcentra.

Lärcentret ansvarar för att ha grundläggande kunskap om vilken service såväl regionens högskolebibliotek som det lokala folkbiblioteket ger för att kunna informera studenterna om denna, de ansvarar också för att de känner till de personer som har ett speciellt ansvar för distansstuderande och att de känner till de lärosätens bibliotek vilka högskolor de erbjuder kurser ifrån så att de t ex kan hänvisa studerande till deras webbplats och distansservice.

Något som vi har märkt under vår tid som studerande är att informationen, som HTU skickar ut, inte når fram. Det har hänt att vi har kommit till vårt lärcentrum för att ha föreläsning, men när vi kommer dit så finns det ingen som kan hjälpa oss att koppla upp. Vi frågade lärcentret vad det berodde på och fick svaret att de inte hade fått något schema för den kursen vi läser. Det har också hänt att vi som studenter, vid kursstart, har fått skriva ut schema åt de som ska hjälpa oss med telebilsändningarna, eftersom de inte har fått något skickat från HTU.

Enligt Ramhandboken (Zetterlind, 2004) så bör det finnas en kontaktperson för varje kurs som ges vid lärcentra. Denna person ska fungera som en länk mellan studenter och lärare. Kontaktpersonen ska också se till att allt praktisk och administrativt kring en högskolekurs fungerar. Ramhandboken tar också upp det att distansstudenter bör så långt det är möjligt erbjudas samma service som campusstudenter. Studenterna bör få tillgång till böcker och annat tryckt material, elektroniskt material, tillgång till hjälp och

handledning i informationssökning och tillgång till information om bibliotekets distansservice.

4.6 Telebild

Telebild är en teknik som används av HTU vid föreläsningar och möten på distans. Föreläsaren kan då sitta på HTU och föreläsa för studenter som sitter utspridda på olika lärcentra. Föreläsningen spelas in av en kamera som skickar ut bilden till telebildanläggningarna på lärcentren. Kommunikationen sker i realtid och lärare och studenter har möjlighet att kommunicera under föreläsningens gång. Tekniken används inte bara vid föreläsningar utan även vid möten mellan studenter som sitter på geografiskt skilda platser eller t ex vid möten mellan personal på HTU och personal på lärcentren.

4.7 Marratech

HTU använder idag ett datorkonferenssystem som heter Marratech. Marratech används till att ha live-möten via Internet där parterna kan se och höra de som de pratar med. Systemet används mest av studenter när de ska ha möten i geografiskt utspridda grupper, men också utav anställda på HTU för att ha informella möten. Marratech började användas 2003 på HTU så teknologin är ganska ny för högskolan men på stark frammarsch. Man har på försök börjat ersätta en del telebildföreläsningar med möte via Marratech eftersom det är billigare men i dagsläget används det mest som komplement till telebildföreläsningarna. Mer om Marratech och hur det fungerar finns att läsa på Marratechs hemsida www.marratech.com.

4.8 DisCo

DisCo är en plattform där studenter, lärare och övrig personal kan hämta information som rör HTU, dess kurser, program, personal och studenter. DisCo är ett webbaserat system som alla studenter, lärare och personal har tillgång till. Även utomstående personer, som t ex framtida studenter kan få kurs- och programbeskrivningar genom att använda DisCo.

4.8.1 Studentportalen

Som en del av DisCo finns studentportalen. Studentportalen är till för att varje användare av DisCo ska kunna få tillgång till en egen e-post, diskussionsforum, se studieresultat och prenumerera på information rörande de kurser de läser eller undervisar i. Studentportalen kan ses som användarens eget rum i DisCo där de kan se och administrera den information som rör dem. Även den administrativa personalen på HTU och på lärcentra får ett användarkonto till studentportalen för att kunna få information om kurser och program och för att kunna lägga ut information till de det berör.

5 Resultat och analys

5.1 Kommunikation

5.1.1 Kommunikationsmedel

Alla våra respondenter är överens om att det är e-post och telefon de använder mest när de kommunicerar och utbyter information med varandra, men de nämner också att de har möjligheten att koppla upp sig via telebild för att ha möten när det är stora avstånd mellan lärcentren och HTU. Det händer dock inte så ofta att dom har möten med personal ute på lärcentren, respondenten på distansenheten säger att det brukar bli några gånger per termin.

”...det blir ju väldigt mycket via mail”

”Sen har vi mycket träffar och är det då långväga ifrån så kan man ju liksom koppla upp oss på ett möte som vi har gjort här och det är ju ganska suveränt.”

”... vi arbetar ju väldigt mycket med norra Kalmar län, Västervik, Oskarshamn och Hultsfred och dom orterna. Det är klart att 30 mil åker dom inte för ett möte här då utan då kan vi koppla upp oss några gånger på terminen och diskutera.”

Ingen känner att de saknar något kommunikationsmedel, de tycker att det fungerar bra att sköta kontakterna via telefon och e-post. Men en del känner att det ibland kan vara svårt att snabbt få tag på rätt person via telefon, när det t.ex. är problem med telebilsändningar. Är det inte så bråttom så skickar de iväg ett e-postmeddelande istället. Att det kan vara svårt att få tag på rätt person tycker både respondenterna på lärcentren och på HTU.

”...vill man ha tag på någon snabbt så kan det vara jobbigt att kanske inte få tag på den med en gång då. Utan man kan få ringa flera samtal och ibland så är det samma svar på alla tre, just nu kan jag inte svara. Men då är det ju mejlen, att man kan mejla. Då får man ju svar så fort man kan, men man får ju lösa det på bästa sätt då. Vi kan ju inte mer göra.”

”...mail kan vara bra om man inte får tag på någon direkt ...”

Som kommunikationsmedel räknas även information som läggs ut på Internet, där tvåvägskommunikation inte används, utan mer allmän information läggs ut. HTU använder sig utav ett system som kallas för DisCo där både lärare, studenter och administrativ personal kan få information. När vi intervjuade lärcenterpersonalen så tyckte de att de inte hade så mycket användning utav DisCo, det var svårt att hitta rätt information, de vet inte vart de ska leta för att det finns för mycket information.

”...det som jag tycker är att DisCo är lite besvärligt att använda... då ska gå in där och använda de här konstiga lösenorden och inloggning

och sen vet jag ju inte riktigt då till exempel sjuksköterskorna då vad har dom, var ska jag leta, det är väldigt mycket information.”

”Det är ett elände att hitta information. Går man in till exempel på informatikprogrammet för att se vad som händer nästa läsperiod så är det inte självklart.”

Den ena respondenten tycker att det hade varit lättare att kunna planera eftersom de arbetar med flera högskolor, om man hade en webbsajt med all information från varje högskola/universitet.

5.1.2 Information

Mellan distansenheten och lärcentra sker ett ständigt informationsutbyte i form av scheman, sändningstider mm. En tekniker på lärcentret sa så här när det gäller vilken typ av information som utbyts mellan lärcentra och HTU

”Oftast är det ju när det är någonting med sändningarna om man har fått fel nummer eller om dom har flyttat om salar och så vidare...”

Vår respondent på distansenheten tycker att samarbetet och kommunikationen fungerar väldigt bra med de olika lärcentra/högskolecentra som dom arbetar med. Hon tycker att dom oftast har en öppen och bra relation. Deras samarbete sker väldigt mycket via e-post för det är massor av information som ska skickas ut till lärcentren. Hon säger också att de har jobbat ihop i flera år så personalen känner varandra både på HTU och ute på lärcentren.

När det gäller samarbetet så har lärcentra/högskolecentra en och annan synpunkt. Den administrativa respondenten menar att det som varit jobbigt nu är att

”...det har varit väldig rotation på personal.”

Rotationen på personal gör att det är svårt att hålla reda på vem man ska kontakta vid olika tillfällen, hon nämner att när hon väl är inarbetad med en person kan den bytas ut och så kommer det en ny. En gång försvann det en tenta och då visade det sig att den ansvariga läraren hade slutat, så att de nere på HTU var tvungna att jaga rätt på honom, vilket tog väldigt lång tid, innan tentan kom till rätta.

”...det har varit väldigt jobbigt tycker jag att helt plötsligt så, ja tentamensansvarig nu är den och nu från och med så kommer den att ha hand om detta och alla frågor ställs till den och sen när man väl är inarbetad med en så helt plötsligt så är den borta.”

Hon nämner dock att de alltid får reda på när någon ska sluta och när någon ny ska börja, vilket hon tycker är bra. Däremot kan det vara lite oklart vem som gör vad, nu till exempel vet hon inte vem hon ska kontakta när det gäller telefonnummer och sändningstider eftersom den tjänsten har bytts ut och det är oklart vem som har ansvaret för vad, om en del av ansvaret har lagts över på en annan tjänst.

”Däremot så hade vi tidigare någon som hette Åsa Olofsson som var ansvarig för telefonnummer och allt och nu har ju hon fått en annan tjänst. Och nu helt plötsligt så vet inte jag vem som har hand om telefonnummer och vem ska vi kontakta, för det har liksom inte framgått om Anneli ska ha den tjänsten också, för Åsa har en annan tjänst nu har jag läst om.”

Ett liknande problem som framkom under intervjun med det andra lärcentret var att de tyckte att det kunde vara svårt att veta vem på HTU de skulle vända sig till vid problem och frågor.

”Det är bra om man kan hitta lite struktur med vem som snackar med vem när det gäller den typen av frågor och vem snackar med vem när det gäller den där typen av frågor.”

5.1.3 Sändningstider och telefonnummer

När det gäller sändningstider och telefonnummer för telebilsändningar så finns det en sida på distansenhetens hemsida www.distans.htu.se. Den administrativa respondenten på ett av lärcentren kände inte till distansenhetens hemsida, hon kände bara till att det fanns information på DisCo och att det skickades via e-post.

”Nej de har ju det här DisCo som de använder annars så har de inget utan det är ju då via mejl som man har.”

Administrativ personal på distansenheten, visste inte om personalen på lärcentren, som har med distansutbildning att göra, kände till den här sidan. Men hon talade om att deras webbplats på distans är mest besökt av HTU:s hemsidor. På den här sidan skriver dom väldigt mycket till lärcentren. Hon menar att här lägger dom all information som t ex hur de arbetar på distansenheten, deras namn, hur scheman ligger och vilka kurssekreterare som arbetar med vilka kurser, länkar till bl a nätuniversitetet.

Teknikern på ett av lärcentren tyckte att det var bra när dom la ut schemaändringar för telebilsändningar på distansenhetens webbsida. Där finns ett excelark med sändningstider och telefonnummer.

”...det var jättebra så att man såg dom senaste ändringarna som dom hade gjort i det där bladet.”

Hon berättar dock att de inte uppdaterar det här excelarket lika frekvent längre, nu får hon ett e-postmeddelande med ändrad tid för telebilsändningar. Vidare menar hon att det är lätt att missa och hinna kontrollera e-posten innan hon ska iväg till en sändning. Till vem e-posten skickas varierar mellan lärcentren, för på det ena lärcentret är det teknikern och på det andra är det den som är administrativt ansvarig. Teknikern på det andra lärcentret önskade att även han kunde få lite information när det gäller sändningstider och telefonnummer. Nu skickas bara informationen till den administrativt ansvarige på lärcentret.

”Ja, eftersom jag sköter telebildanläggningen så vore det bra om de kunde skicka telefonnummer och sändningstider även till mig.”

Vidare när det gäller sändningstider och telefonnummer så tycker ett av lärcentren att de olika högskolorna och universitetet kunde samordna sändningstiderna för de olika kurserna som ges.

”...de behöver större förståelse till att lärcentret oftast jobbar med flera högskolor.”

De tycker att det kan vara besvärligt när alla högskolor vill lägga sina kurser på en och samma dag, de kunde kanske sprida ut sina kurser lite under veckans fem dagar.

Teknikern på HTU säger att det största problemet som dom har haft under hösten är att lärcentren inte har rätt nummer till den nya bryggan. Han menar då att lärcentren inte har uppdaterat sina telefonnummer för den aktuella föreläsningen på distansenhets hemsida. Vidare säger han att excelarket på distansenhets hemsida är ett bra sätt att sprida information på.

”Risken att det florerar fel telefonnummer ute i buskarna och det är bara om någon har skrivit ut en gammal version ...”

Ett annat problem som teknikern på HTU tycker, är telefon i telebildstudios ute på lärcentren, då dom inte alltid har uppdaterade telefonnummer eller att det inte finns någon telefon i studion. Det kan t ex vara att de har sett ett problem när det gäller en telebilsändning och att lärcentren inte uppfattat det än då finns det ingen möjlighet att nå dom på lärcentren utan då måste de vänta tills de ringer upp själva. Så en önskan från teknikern på HTU är att han skulle vilja ha bättre möjlighet att kontakta lärcentren i studion.

5.1.4 Support

När en telebilsändning bryts så är det viktigt för lärcentren att de får snabb support. Båda lärcentren är nöjda med den support de får och tycker att det har fungerat bra båda före och efter HTU skaffade en egen brygga. Teknikern på HTU berättar att de har support både på dagtid och kvällstid, de har alltid möjlighet att gå in i bryggorna och se om någon har ringt in på för lite kanaler eller om det är något annat problem, har någon svårt att ringa in så kan de ringa ut istället.

5.1.5 Marratech

På HTU har dom ett nytt medium som heter Marratech och det är ett datorbaserat konferenssystem som dom körde igång med för mindre än ett år sedan. Teknikern på HTU menar att den här tekniken kan användas som komplement mellan studentgrupper. Studenter eller personal för den delen kan träffa varandra i informella möten då de slipper att boka en telebildstudio som är en stor kostnad. Bland annat så använder IT-avdelningen Marratech för att ha morgonmöten.

Teknikern på det ena lärcentret är inte helnöjd med Marratech för att hon menar på att alla kommuner har man inte så mycket Internet kapacitet som krävs för att kunna använda detta medium. Ett förslag från henne är att HTU försöker hitta en annan programvara som fler har möjlighet att använda.

”...ett önskemål att försöka hitta någon annan programvara och utnyttja den.”

5.1.6 Seminarier

Något som framkommit under våra intervjuer med lärcentren är att seminarierna som HTU har haft där dom bjöd in lärcentren för att informera om kurser och program innan kursstart. Det är något som saknas och önskas.

”...HTU tyckte jag var bättre på det tidigare...”

”Jag tyckte det var bra att när hösten kom så samlades vi och så fick vi reda på och det var också en information att få reda på att så här tänker vi jobba och så här och så här kommer vi att göra och den och den. Sen var de inne och presentera sig dom som jobbade, man träffade dom och man fick ett ansikte på dom. Men nu vet jag inte om de har tid och möjligheter till det.”

Anledningen till att de inte har haft några seminarier på ett par år är, enligt vår respondent på distansenheten, pga. kostnader och tid men att de bjuder in alla nya lärosäten för att bli a visa hur de arbetar på HTU och att de kan prata med kurssekreteraren. Men påpekar också att

”Dom är alltid välkomna hit och är det så att dom har vägarna förbi...”

Respondenten på distansenheten tycker att samarbetet fungerar bra men att dom är tvungna att dra ner på antalet lärcentra eftersom utbudet är 70 kommuner och det klarar dom inte att hålla. Eftersom dom inte har varken ekonomi och lärare så sjunker nu kursutbudet inför nästa år.

”Så det blir tråkigt när kommunerna lägger ner ekonomiska resurser och lärosätena etablerar sig och många är ju väldigt, väldigt bra. Jättebra personal som stöttar och hjälper studenterna...”

Så trots att efterfrågan är stor så är dom tvungna att skära ner på utbildningar och program.

5.2 Framtid

5.2.1 Förslag på förbättringar

Lärcentren tror att det minskade antalet möten och rotationen på personal har att göra med att ekonomin för tillfället är dålig och att högskolan ska slås ihop från tre campus till ett.

”Kanske för de är uppe i en sån omvälvande period nu när de ska ha högskolan på ett ställe och det är väldigt mycket nu, tror jag, som rör sig just nu så det kanske är naturligt att det inte har blivit så många möten.”

När det gäller förslag på förbättringar angående kommunikation och samarbete mellan HTU och lärcentren så är ett förslag från lärcentret att

”I ett större perspektiv, med de lärcentra som HTU jobbar med, att mötas strukturellt med HTU:s ledning, prefekter och den typen av människor så att man kan få en kontinuitet i det och planera lite framåt. Det är ganska mycket Ad-hoc lösningar emellanåt. Att högskolorna har taskig ekonomi idag är en sak men man får ju hoppas att det blir en ljusning framåt.”

En annan idé som dom också har är att de högskolor i södra regionen som arbetar med lärcentra borde träffas tillsammans med representanter från lärcentra och diskutera t ex vilka kurser som dom har så att det kunde bli någon form av samverkan mellan lärcentra och högskolorna. Han säger att

”...i vår värld är det ganska dumt att tolv stycken ger samma kurser. Det vore bättre om det var tolv stycken som gav olika kurser.”

När det gäller DisCo så tycker den administrativt ansvarige på lärcentret att det är besvärligt när de inte kan följa ett program så att de vet vilka kurser som kommer inför varje termin. De vill veta lite mer om kurserna, vilka ämnen som läses, speciellt när det gäller hela program.

”Och då vet jag precis på den här kursen vad som ligger olika veckor. Då kan ju jag gå in och se vad det är för information som ges där. Det kan man väl säga att det är en kanal som jag missar för att jag vet inte vad dom läser.”

De tycker att det skulle vara bra om det fanns en administrativ sida där personalen kunde gå in och få kursinformationen för att lättare kunna följa med i kurserna och kunna informera sina studenter.

”Det har gått dithän att jag som sitter här har svårare att se hur studentportalen fungerar så att säga...”

6 Diskussion

6.1 Kommunikation

Efter att vi har granskat resultaten utifrån respondenterna så har vi märkt att det finns brister när gäller samarbete och kommunikation mellan HTU och lärcentra. När man ska samarbeta på distans ställer det höga krav på de kommunikationsmedel som används. CMC och CSCW är enligt Sjöqvist och Petterson (1998) olika medier som ska underlätta samarbetet och att man ska kunna kommunicera fast man sitter på olika

platser. Den generella regeln som Lindh och Linnér (2003) beskriver är ”ju mer digitalt material desto mer ökar tillgängligheten”. Kommunikationsmedlet är till för att förenkla och effektivisera kommunikationen mellan två eller flera parter. Istället för att kommunicera genom att skicka brev via post till varandra så ska man kunna föra en direkt kommunikation via t.ex. telefon eller telebild. Ett av problemen med den IKT, som personalen vid HTU och lärcentra, använder för kommunikationen idag är att det kan vara svårt att få tag på rätt person snabbt. Även om de använder telefon som av oss anses vara ett snabbt kommunikationsmedel så är det inte säkert att den person man vill ha tag på svarar. Om vi tänker oss in i ett problem med att en lärare inte dyker upp på en föreläsning via telebild, studenterna får då sitta och vänta. LC-personal vill ha tag i ansvarig personal för att få reda på om det kommer någon lärare eller om de ska koppla ner igen. Får de då inte tag i rätt person som kan meddela vad som har hänt så går mycket onödigtid och resurser åt. Vid projektet SYDUB märkte man att distansundervisning krävde nya rutiner för processer och aktiviteter. Man upptäckte också att man behövde involvera personal och resurser på de deltagande lärcentren. (Svensson, 2002).

Något som respondenterna på lärcentren saknar är möten med personal på HTU. De tycker att det är synd att HTU har dragit in de seminarier som man hade tidigare. En sak som slog oss när vi gick igenom materialet var att det inte var så vanligt att personalen använde möten via telebild, vilket vi kan tycka är lite konstigt eftersom alla lärcentra ändå har tillgång till telebildanläggningar. Det är inte så mycket krångligare att ringa på en telefon än att ringa med en telebildanläggning. Telebildkommunikationen gör att kommunikationen blir mer personlig än om man skulle ha använt telefon, man får se ett ansikte och mer uttryck på den man pratar med. Då man nämner kostnaden som en orsak till att HTU har dragit in de seminarier man förut hade i början av varje termin, så måste ju telebild vara ett mer effektivt och billigare sätt att ha möten, istället för att all lärcenterpersonal ska åka ner till campus och träffas där. Telebild kan i och för sig inte ersätta det personliga mötet fullt ut men det kan ses som ett billigare och mer tidseffektivare alternativ i ekonomiskt kärva tider. En annan orsak kan vara att många människor är skeptiskt inställda när det kommer nya medier så att en del kan vara lite negativt inställda. Det kan vara en obehaglig känsla att få se och höra sig själv på tv-skärmen men ändå ett bra alternativ för att slippa resa till ett ställe för att ha ett möte. Sjöqvist och Petterson (1998) beskriver att CMCW som ett sätt att kunna samarbeta på fast man sitter på geografiskt skilda platser, där datorerna har underlättat för människor att kunna kommunicera med varandra. Då det gäller det vetenskapliga programmet som vi som är författare läser, så inför nästan alla kurser är det ett seminarie tillfälle på campus vid uppstarten innan kursen startar. De resterande seminarierna har vi via telebild, som är ett sätt att träffas och kommunicera på. Där har man möjlighet att kunna se läraren och kunna ställa frågor om man så vill. Detta är ett ypperligt medium för att slippa resa till en bestämd plats för att arbeta eller studera. Teknikern på HTU nämner

också att de använder ett system som kallas Marratech för att ha möten internt på HTU, som kan ses som ett alternativ till telebildmöten. Lindh och Linnér (2003) påpekar vikten av personliga möten, de berättar om en lägerskola som genomfördes två helger under en tvåårig kurs. Den positiva effekten som man fick ut var att gruppen svetsades samman mera. De hade möjligheten att se ”hela människan” och vilka kompetenser som var och en hade. Som enligt Dahlman och Eriksson (2003) menar att (citerad Schoening, 1998) teknologiska standarder, är inte den enda barriären, som verkligen är viktiga krav, för önskvärda förändringar i utbildningen. Johansson, Nielsen och Persson (2002) (citerad Lindström-Myregård) anser det flesta projektmedlemmar att det som gör att man stöter på problem i ett projekt är ”brister i samarbetet”. Samarbete är ett krav för att det ska fungera när man arbetar på distans. Med de tekniska hjälpmedel som finns idag ska det inte vara något bekymmer bara man kan använda de resurser som finns trots att man sitter på geografiskt skilda platser. Ett annat sätt för att kunna kommunicera och samarbeta på när man sitter på utspridda platser runt om i landet är att använda sig av CMC där ett exempel är e-post. När det gäller oss som distansstudenter så använder vi t ex e-post när vi ska kommunicera med våra lärare. Angående samstämmighet som Bernhardsson (1999) beskriver kan vara då det berör distansundervisningen att om en student har något problem och personen skickar ett meddelande via e-post till sin lärare då måste studenten veta hur snart han kan få ett svar tillbaka. Läraren och studenterna måste komma överens om hur snart de kan få respons av varandra annars blir det en massa onödiga missförstånd och onödig tid som går till att vänta på svar.

Mötena skulle också kunna vara ett sätt att informera vid personalrotationer och när ny personal tillkommer. Personalen skulle då kunna få möjligheten att träffa de nyanställda och få information om vad deras tjänst innebär. På det här viset skulle lärcentrpersonalen få mer inblick i vem som sköter vad på HTU. Mötena skulle också kunna vara en möjlighet för lärcentrpersonalen att få uppdateringar gällande kommande kurser och ett tillfälle att nämna olika problem som de har stött på, som t.ex. att de inte har fått scheman i tid. Eftersom lärcentren ska kunna serva studenter med både teknik och information måste högskolan se till att lärcentren har den information som är nödvändig. Dahlman och Eriksson (2003) säger att (citerad Chia-I Chang, 1999) studenterna måste kunna ta del av information. Medvetenheten hos studenterna måste hållas på en högre nivå än hos dem som läser på campus.

6.2 Framtid

Att personal på lärcentren får mer inflytande tror vi är viktigt för samarbetet i framtiden. Vad LC-personalen tycker måste komma fram till personalen på HTU på ett enklare sätt, vi har sett under våra intervjuer att det finns många idéer och förbättringsförslag som inte når fram, om det beror på att LC-personalen inte trycker på tillräckligt eller om det beror på att HTU inte har tid att ta deras förslag under övervägande är svårt att säga.

När vi pratade med personal på HTU så tyckte de att de hade en öppen och bra dialog med lärcentren, men ändå så finns det så mycket idéer som inte kommer fram.

HTU har en hemsida på nätet där studenter, administrativ och teknisk personal på lärcentra kan informeras och även kommunicera med varandra men som kan vara lite krångligt om användaren är lite ovan. Informationen som finns där kan gälla t ex telebilsändningar, telefonnummer, schema för studenter, ansvarig lärare för kursen mm. Ett problem som framkommit när det gäller DisCo, som ligger under HTU:s hemsida, kan vara om den administrativt ansvarige vill ha reda på vilken nästkommande 5-veckors kurs är som ingår i ett program eller går som enstaka kurs. Personalen ute på lärcentra tycker att de inte kan använda DisCo på ett vettigt sätt, vilket vi tror leder till att viktig information inte alltid når fram. Visserligen skickar HTU ut mycket information via e-post till lärcentren, men vad händer om lärcentren skulle missa någon information? Skulle lärcenterpersonalen ha möjligheten att följa kurserna och programmen som deras studenter läser så tror vi att antalet missförstånd gällande sändningstider, tentatider och annat gällande kurserna och programmen minska drastiskt. Studenterna skulle också på ett annat sätt kunna få information av personalen på lärcentra. I undersökningen som Dahlman och Eriksson (2003) har gjort så menar de att studenterna upplever att de inte får tillräckligt mycket information om sin studiesituation. De får inte någon information om valbara kurser eller vilka kurser de ska ha kunskap i för att välja en annan kurs. Det som vi som distansstudenter har märkt av är t ex att den administrativa personalen inte vet vilken kurs som vi ska läsa nästa period utan frågar oss studenter om detta och det är inte alltid vi vet det heller. En annan sak kan vara material eller program som ska skickas till oss ute på lärcentren men som inte kommer på grund av en eller annan anledning. Som en respondent från lärcentret säger så är det besvärligt att hitta information om man skulle gå in under något program för att leta upp nästkommande kurs. Det som efterfrågas då är att det skulle finnas en sida för administrativ personal eller en speciell webbsajt för alla högskolor/universitet där all information fanns. Eller som också framkommit att några av respondenterna inte har någon aning om att distansenheten har en sida på webben, som även den ligger under HTU:s hemsida, där det bl.a. finns information när det gäller telebilsändningar och vilket telefonnummer som gäller för bryggan. Vidare vad gäller sändningstider så är det så att lärcentren oftast arbetar med flera högskolor eller universitet. Resultatet visar där att det kan vara lite besvärligt att få ihop telebilsändningarna om det är ett större lärcentra med många kurser eftersom de flesta vill lägga sina föreläsningar på vissa dagar och tider enligt respondenten på lärcentret. Så för att underlätta planeringen vore det önskvärt att informationen gick ut i god tid.

De flesta lärcentra arbetar med flera olika högskolor/universitet och det samma gäller att högskolorna/universiteten arbetar med flera olika lärcentra. Det finns idag flera olika metodböcker för samverkan mellan enskilda högskolor och ett antal lärcentra men för

att underlätta samarbetet så påpekar Zetterlind (2004) i sitt utkast att det borde finnas en gemensam ramhandbok för Västsverige. Den utformas av VKF:s representanter samt att det gått ut en remiss till alla lärcentranätverk i Västsverige att alla som vill har möjlighet att påverka innehållet i boken men att även andra organisationer ska få en möjlighet att få lämna sina synpunkter och åsikter. Deras målsättning är att ramhandboken ska vara färdig vid årsskiftet. Ramhandboken beskriver bl.a. vem som har ansvar för vad när det gäller informationsförsörjning till studenter, distanslärare, länsbibliotek, folkbibliotek och lärcentra och hur arbetet med distansundervisning och kommunikationen mellan de berörda parterna ska bedrivas.

7 Slutsatser

I det här avsnittet har vi valt att utifrån våra problemställningar dra slutsatser. Vi har valt att behandla problemställningarna i omvänd ordning, det vill säga att vi tar underfrågan först och sedan huvudfrågan. Anledningen till att vi har valt att göra på det här sättet är att vi vill att underfrågan ska leda fram till slutsatser i huvudfrågan.

Kan man effektivisera samarbetet genom att använda de resurser man har på ett bättre sätt?

När det gäller förbättringsförslag så tror vi att de personliga mötena kan spela en viktig roll. Även om man idag inte har ekonomiska resurser att ha seminarier på samma sätt som tidigare så tycker vi att HTU bör överväga att utnyttja något av de andra medier som man har tillgång till. Vi tror att telebild skulle vara ett bra medie för att ha möten mellan lärcentra och HTU. Telebilden möjliggör att alla kan vara kvar på sina arbetsplatser när de kommunicerar. Anledningen att vi tycker att HTU ska använda telebild istället för Marratech är att när man ska ha mötena så kan flera närvara vid varje ort och på HTU. Med Marratech kan bara en närvara på varje ort och HTU, vilket kan vara dumt om man vill presentera ny personal, eller av annan anledning vill ha med flera personer på mötet. Det utesluter inte att man använder Marratech som komplement till telebildmötena. Att ha möten tycker vi är ett måste för att lärcentren ska få känna sig som en del utav HTU. De måste få vara med och komma med åsikter för att organisationen även ska fungera för dem att arbeta i. Det får inte bli så att det finns medier, där mycket information läggs ut, som personalen på lärcentren inte känner till eller inte kan använda. Att Lärcenterpersonalen inte kan använda DisCo på ett vettigt sätt tycker vi är ett stort slöseri med resurser. Det vi tycker att HTU ska göra är som en respondent föreslog, att de samlar all information som rör kurserna ute på lärcentren på ett ställe där den är lätt att komma åt. Lärcenterpersonalen bör även få en grundlig genomgång av hur man använder DisCo.

På vilket sätt kan man förbättra kommunikationen och samarbetet mellan personal på Högskolan Trollhättan/Uddevalla (HTU) och Lärcenterpersonal (LC-personal) när det gäller distansundervisning?

Utifrån vår resultatanalys och diskussion när det gäller samarbetet inför framtiden så tycker vi att det finns en del att förbättra. När det gäller informationen av vilka kurser som kommer, vilka ämnen de innehåller är lite av den information som de önskar ute på lärcentren för att de ska kunna ge svar åt studenterna. Lärcentrets personal måste också ha tid för att planera in telebilsändningar. Ett krav som vi tycker lärcentren ska ställa är att de ska ha information om kurserna som de sänder via telebild en viss tid innan kursstart, vilket skulle underlätta för både personal och studenter.

En idé som vi delar med lärcentren är att högskolorna borde samarbeta för att inte köra likadana kurser utan ha olika kurser istället. Då blev det fler sökande till varje högskola och då större chans för lärcentren att kunna starta på orten. Detta skulle gynna både lärcentra, högskolor och studenter. För att detta skulle kunna fungera så måste man ha kontinuerliga samtal mellan både högskolor och lärcentra så att de vet vad den andra gör. Vi anser att Ramhandboken kan vara till stor hjälp i det fortsatta samarbetet mellan lärcentra och HTU.

En annan fråga som vi diskuterade en hel del handlade om sändningstider och telefonnummer. Att uppdatera och informera om excelarket på distansenhetens sida med sändningstider och telefonnummer är en enkel lösning på problemet. Att ha en förståelse för att ett lärcentra/högskolecentra samarbetar med flera olika högskolor/universitet är något som HTU måste ha i baktanken.

8 Vidare forskning

Inför framtida forskning inom området så skulle det vara intressant att titta på om det idag finns något samarbete mellan olika högskolor när det gäller kursutbudet som erbjuds till studenterna.

En undersökning av hur DisCo idag används, vilka det används av, vilka det skulle kunna användas av, och hur man skulle kunna använda DisCo på ett effektivare sätt, tror vi skulle kunna leda till förbättringar i kommunikationen mellan olika parter inom och utanför HTU.

9 Referenser

- Backman, J. (1998). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Berglund, S., & Fernold, G. (1998). *Teknik och medier i distansutbildningen*. Tredje upplagan. Umeå: Umeå universitet.
- Bernhardsson, L., (1999) *Virtuell projektgrupp – Implementering av grupp i CSCW*. [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://lennarth.bernhardsson.com/study/csw.htm> Uppsats Högskolan Trollhättan/Uddevalla.
- Dahlman, M., & Eriksson, M. (2003). *Lärcenters organisering av distansutbildning - ett studentperspektiv*. [Elektronisk]. Tillgänglig: http://sofia.htu.se/F/ECME78UYAK41AGB81P4QPL4BLQNAH4SS8IVKQ9CEY5CSERUJ3I-00206?func=service&doc_number=000060830&line_number=0021&service_type=TAG C-uppsats Högskolan Trollhättan/Uddevalla.
- Frisell, T., & Vårli, S. (2003). *Lärcentrums roll vid distansstudier – en studie av Arvika lärcentrum*. [Elektronisk]. Tillgänglig: http://sofia.htu.se/F/ECME78UYAK41AGB81P4QPL4BLQNAH4SS8IVKQ9CEY5CSERUJ3I-00207?func=service&doc_number=000065155&line_number=0019&service_type=TAG C-uppsats Högskolan Trollhättan/Uddevalla.
- Holme, I.M., & Krohn-Solvang, B. (1997). *Forskningsmetodik*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur.
- HTU. Tillgänglig: <http://www.htu.se> [2004-09-21]
- HTU-Distansenheten. Tillgänglig: <http://www.distans.htu.se> [2004-09-22]
- Johansson, J., & Nielsen, M., & Persson, M. (2002). *IT-användandet i distribuerade projekt*. [Elektronisk]. Tillgänglig: http://sofia.htu.se/F/ECME78UYAK41AGB81P4QPL4BLQNAH4SS8IVKQ9CEY5CSERUJ3I-00680?func=service&doc_number=000058669&line_number=0020&service_type=TAG C-uppsats Högskolan Trollhättan/Uddevalla.
- Laurillard, D. (1993). *Rethinking university teaching – a framework for the effective use of educational technology*. London: Routledge.
- Lindh, A., & Linnér, B. (2003). *Nära samarbete – på distans*. Malmö: Malmö högskola.
- Lärcentra.se. Tillgänglig: <http://www.larcentra.se> [2004-09-21]
- Marratech. Tillgänglig: <http://www.marratech.com> [2004-10-19]
- Metodbok. Tillgänglig: <http://www.distans.htu.se> [2004-09-22]

NE.se. Tillgänglig: <http://www.ne.se> [2004-10-25]

Norén, R., Edling, A., & Oskarsson, M. (2003). *Distansundervisning via telebild – Ur lärarnas perspektiv*. [Elektronisk]. Tillgänglig: http://sofia.htu.se/F/ECME78UYAK41AGB81P4QPL4BLQNAH4SS8IVKQ9CEY5CSERUJ3I-01221?func=service&doc_number=000060681&line_number=0020&service_type=TAG C-uppsats Högskolan Trollhättan/Uddevalla.

Palme, J. (1994). *Användning av datorstödda konferenssystem för distansundervisning*. [Elektronisk] Tillgänglig: <<http://dsv.su.se/jpalme/kon-for-dist.html>> Första versionen publicerad: Maj 1994. Senast ändrad: 6 Maj 1997 av Jacob Palme. Institutionen för Data- och systemvetenskap vid Stockholms universitet och Kungliga Tekniska Högskolan.

Sjöqvist, E., & Petterson, R., (1998). *Om e-post och informationsstress – ”information overload” på individ och organisationsnivå*. Magisteruppstats Högskolan på Gotland.

Susning.nu. Tillgänglig: <http://www.susning.nu>[2004-11-18]

Svensson, L., (2002). *Communities of Distance Education*. Doktorsavhandling vid Göteborgs universitet.

Trost, J., (1997). *Kvalitativa intervjuer*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Wallén, G., (1996). *Vetenskapsteori och forskningsmetodik*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Zetterlind, M., (2004). *Ramhandbok – för samverkan mellan lärcentra och lärosäten i Västsverige*. Version 02. (Kommande).

A Intervjumallar

Intervjumall tekniker - lärcentra

Bakgrund

Hur länge har du arbetat med distansstudier?

Vad har du för arbetsuppgifter/ansvarsområde?

På vilket sätt fungerar samarbetet med HTU?

Av vem får du den information du behöver för att sköta dina arbetsuppgifter gentemot HTU?

Teknik

Vad använder ni för teknik (telebildutrustning mm) idag?

Om problem uppstår, vilken möjlighet finns för support?

Är ni nöjda med den utrustning som ni använder?

- Vad skulle ni vilja förbättra?

Hur går ni tillväga när en telebilsändning bryts?

Kommunikation

Vilka kontakter har du på HTU?

Vilken typ av information utbyter ni mellan lärcentra och HTU?

Vilka informationskanaler använder du?

Saknar du några informationskanaler?

Hur påverkas arbetssituationen när ni sitter på olika platser?

Samarbetar ni för att utveckla och förbättra kommunikationen?

Upplever du att någon informationskanal leder till fler missförstånd än någon annan informationskanal?

Vem skickar programvaran till dig och vem har ansvaret för att den blir installerad?

Framtid

Vad gör ni för att förbättra samarbetet med lärcentra/HTU?

Hur tas nya idéer och förbättringsförslag tillvara?

Intervjumall administration – lärcentra

Bakgrund

Hur länge har du arbetat med distansstudier?

Vad har du för arbetsuppgifter/ansvarsområde?

På vilket sätt fungerar samarbetet med HTU?

Av vem får du den information du behöver för att sköta dina arbetsuppgifter gentemot HTU?

Teknik

Om problem uppstår, vilken möjlighet finns för support?

Är ni nöjda med den utrustning som ni använder?

- Vad skulle ni vilja förbättra?

Hur går du tillväga när en telebilsändning bryts?

Kommunikation

Vilka kontakter har du på HTU?

Vilken typ av information utbyter ni mellan lärcentra och HTU?
Vilka informationskanaler använder du?
Saknar du några informationskanaler?
Hur påverkas arbetssituationen när ni sitter på olika platser?
Samarbetar ni för att utveckla och förbättra kommunikationen?
Upplever du att någon informationskanal leder till fler missförstånd än någon annan informationskanal?
Hur går du tillväga om viktig information (t.ex. tentor) skulle komma bort på vägen?
Vem skickas programvaran till och vem har ansvaret för att den blir installerad?

Framtid

Vad gör ni för att förbättra samarbetet med lärcentra/HTU?
Hur tas nya idéer och förbättringsförslag tillvara?

Intervjumall tekniker - HTU

Bakgrund

Hur länge har du arbetat med distansstudier?
Vad har du för arbetsuppgifter/ansvarsområde?
På vilket sätt fungerar samarbetet med lärcentra?
Samarbetar du med distansenheten?
Av vem får du den information du behöver för att sköta dina arbetsuppgifter gentemot lärcentren?

Teknik

Vad använder ni för teknik (telebildutrustning mm) idag?
Om problem uppstår, vilken möjlighet finns för support?
Är ni nöjda med den utrustning som ni använder?
Hur går ni tillväga när en telebilsändning bryts?
Har ni flera lokaler med telebildutrustning?
Vad har det kostat att installera telebildutrustningen?
Är det någon utrustning som ni saknar?

Kommunikation

Vilka kontakter har du på de olika lärcentren?
Vilken typ av information utbyter ni mellan lärcentra och HTU?
Vilka informationskanaler använder du?
Saknar du några informationskanaler?
Hur påverkas arbetssituationen när ni sitter på olika platser?
Samarbetar ni för att utveckla och förbättra kommunikationen?
Upplever du att någon informationskanal leder till fler missförstånd än någon annan informationskanal?
Vem skickar programvaran till lärcentren och vem har ansvaret för att den blir installerad?

Framtid

Vad gör ni för att förbättra samarbetet med lärcentra/HTU?
Hur tas nya idéer och förbättringsförslag tillvara?

Intervjumall administration – HTU

Bakgrund

Hur länge har du arbetat med distansstudier?
Vad har distansenheten för funktion?
Vad har du för arbetsuppgifter/ansvarsområde?
På vilket sätt fungerar samarbetet med lärcentren?
Hur länge har ni haft distansutbildningar?
Hur många lärcentra samarbetar ni med idag?

Teknik

Om problem uppstår, vilken möjlighet finns för support?
Är ni nöjda med den utrustning som ni använder?

Kommunikation

På vilket sätt fungerar samarbetet och kommunikationen med de lärcentra som ni samarbetar med idag?
Vem ansvarar för att all väsentlig information når fram till de olika lärcentren?
Vilka kontakter har ni ute på de olika lärcentren?
Vilken typ av information utbyter ni mellan lärcentra och HTU?
Vilka informationskanaler använder ni?
Saknar ni några informationskanaler?
Hur påverkas arbetssituationen när ni sitter på olika platser?
Samarbetar ni för att utveckla och förbättra kommunikationen?
Upplever du att någon informationskanal leder till fler missförstånd än någon annan informationskanal?
Hur går du tillväga om viktig information (t.ex. tentor) skulle komma bort på vägen?
När man avslutar en kurs görs en utvärdering om vad man tyckte om kursen o.s.v. Det kan ju finnas förslag till förbättringar. Vad händer med dessa utvärderingar, får ni någon tillgång till dem?

Framtid

Vad gör ni för att förbättra samarbetet med lärcentra/HTU?
Hur tas nya idéer och förbättrings förslag tillvara?