

Lunds Universitet  
Sociologiska institutionen  
Avdelningen för medie- och kommunikationsvetenskap  
Kandidatuppsats 10 poäng  
VT 2002

# Student i Cyberspace



Kan man "småsnacka" över nätet?

Författare:  
Victoria Göransson  
Camilla Ringnér

Handledare:  
Lars Palm

Examinator:  
Gunilla Jarlbro

## **Tack!**

Vi vill rikta ett stort tack till alla de underbara människor som vi intervjuat för vår uppsats, ni har verkligen bidragit med mycket intressanta kunskaper! Ett stort tack vill vi också rikta till vår handledare, Lars Palm, som med jämna mellanrum ”ruskade om” i våra hjärnor och fick oss att se på saker ur en annan synvinkel. Vi vill också tacka Maria Larsson på Centrum för Kognitionsforskning vid Lunds Universitet som gav oss en hel del idéer för vår uppsats.

Wictoria Göransson  
Camilla Ringnér

## Sammanfattning

Författare: Wictoria Göransson  
Camilla Ringnér

Titel: Student i Cyberspace. Kan man ”småsnacka” över nätet?

Avdelning: Avdelningen för Medie- och kommunikationsvetenskap.

Problem: Den tekniska utvecklingen inom e-learning har gjort snabba framsteg och utvecklarna har hittat mer och mer sofistikerade metoder för att kunna utbilda och kommunicera elektroniskt. Vad som inte har hängt med är forskningen kring vad mottagaren av sådan utbildning är beredd och har förmågan till att klara av. Och vad betyder avsaknaden av mänsklig kontakt i förhållande till utbildningssituationen?

Syfte: Syftet med vår uppsats är att undersöka fenomenet e-learning ur ett kommunikativt perspektiv utifrån en jämförelse av olika Internetbaserade kurser vid Lunds universitet. Vi har valt att titta på kommunikationen både ur ett lärarperspektiv och ur ett studentperspektiv, men vi kommer att fokusera främst på kommunikationen ur studentperspektiv.

Våra frågeställningar kring syftet är:

- På vilket sätt kommunicerar man mellan lärare – student
- På vilket sätt kommunicerar studenter emellan?
- Hur upplevs kommunikationen fungera mellan lärare – student?
- Hur upplevs kommunikationen fungera studenterna emellan?
- Vilka motiv har studenterna för att läsa via Internet?

Undersökningen:

Vi har valt att genomföra undersökningen med hjälp av kvalitativ metod. Vi har intervjuat nio studenter som har genomfört de aktuella kurserna under höstterminen 2001 samt de lärare/handledare som har undervisat på kurserna.

Vidare har vi genomfört tre informantintervjuer för att få en djupare förståelse för fenomenet e-learning samt för Lunds universitets satsning på nätbaserade distanskurser.

Slutsatser: I undersökningen har studenter och lärare kommunicerat främst genom att använda e-mail och elektroniska anslagstavlor. Vid några få tillfällen har studenter tagit kontakt med lärare eller medstudenter via telefon. Det vi har kommit fram till är att det är svårt att skapa en relation till andra människor om man enbart använder datormedierad kommunikation. På så sätt upplever studenterna det som svårare att ta kontakt med andra medstudenter och med lärare. Studenterna uppger att de saknar ”småsnackandet” med sina medstudenter som de upplever sker under en kurs där man träffas fysiskt.

Samtidigt är fördelarna med nätbaserade distanskurser att studierna är mer flexibla och studenterna kan studera oberoende av tidpunkt och var de befinner sig.

En nätbaserad distanskurs kan fungera bra som undervisningsmetod om undervisningen innebär att de uppgifter studenten ska utföra kan utföras självständigt. Om kursen även innehåller grupparbeten bör man som kursansvarig beakta att det kan vara svårt för studenterna att skapa kontakt med varandra via nätet och antingen införa någon fysisk träff eller utforma gruppuppgiften på så sätt att den enkelt kan delas upp bland gruppmedlemmarna.

<b>1</b>	<b>INLEDNING</b>	<b>4</b>
1.1	SYFTE	4
1.2	AVGRÄNSNINGAR	4
1.3	UPPSATSENS DISPOSITION	5
<b>2</b>	<b>BAKGRUND</b>	<b>6</b>
2.1	DISTANSUTBILDNINGENS HISTORIA	6
2.2	AKTÖRER KRING NÄTBASERADE DISTANSKURSER VID LUNDS UNIVERSITET	6
2.3	DEFINITION AV BEGREPP	8
2.3.1	<i>Olika former för lärande</i>	8
2.3.2	<i>Begrepp inom datormedierad kommunikation</i>	9
<b>3</b>	<b>TEORI</b>	<b>11</b>
3.1	KOMMUNIKATION OCH LÄRANDE	11
3.1.1	<i>Transmissionssyn</i>	12
3.1.2	<i>Sociokulturell syn på lärande</i>	13
3.1.3	<i>Människan – den kommunikativa varelsen</i>	13
3.1.4	<i>Interaktion och lärande</i>	14
3.1.5	<i>Ny teknik – ny pedagogik. Den sociokulturella synen och nya kommunikativa möjligheter</i>	15
3.1.6	<i>Ny teknik skapar förändringar</i>	16
3.2	KOMMUNIKATIONSTEORIER	18
3.2.1	<i>Interpersonell kommunikation</i>	18
3.2.2	<i>Feedback</i>	19
3.2.3	<i>Verbal och icke-verbal kommunikation</i>	20
3.2.4	<i>Virtuell kontakt eller fysisk kontakt? Är det viktigt att träffas ”på riktigt”? ...</i>	21
3.2.5	<i>Virtuella grupper på Internet</i>	22
3.2.6	<i>Sammanfattande synpunkter</i>	23
<b>4</b>	<b>METOD</b>	<b>25</b>
4.1	METODVAL	25
4.2	KVALITATIV ELLER KVANTITATIV METOD?	25
4.3	FÖRFÖRSTÅELSE	25
4.4	URVAL	26
4.5	VAL AV INTERVJUPERSONER	27
4.6	INFORMANTINTERVJUER	27
4.7	URVAL AV RESPONDENTER	28
4.8	INTERVJUGUIDE	28
4.9	GRUPPINTERVJU, ENSKILD INTERVJU ELLER ENSKILD TELEFONINTERVJU?	29
4.10	INTERVJUSITUATIONEN	30
4.11	UTSKRIFTSARBETE	31
4.12	RESULTAT/ANALYSARBETE	31
4.13	AVSLUTANDE REFLEKTIONER	31

<b>5</b>	<b>RESULTATREDOVISNING OCH ANALYS .....</b>	<b>32</b>
5.1	RESULTATREDOVISNING AV JIKENKURSEN .....	32
5.1.1	<i>Kursens upplägg</i> .....	32
5.1.2	<i>Examination</i> .....	33
5.1.3	<i>Om lärarrollen</i> .....	33
5.1.4	<i>Analys</i> .....	33
5.2	RESULTATREDOVISNING AV SOCIOLOGIKURSEN .....	34
5.2.1	<i>Kursens upplägg</i> .....	34
5.2.2	<i>Om lärarrollen</i> .....	34
5.2.3	<i>Om grupparbeten</i> .....	35
5.2.4	<i>Analys</i> .....	35
5.3	KOMMUNIKATIONEN MELLAN STUDENTER OCH LÄRARE .....	35
5.3.1	<i>Övergripande kontakt/kommunikation studenter - lärare</i> .....	36
5.3.2	<i>Analys</i> .....	40
5.3.3	<i>Skriftlig och muntlig kommunikation mellan student och lärare</i> .....	42
5.3.4	<i>Analys</i> .....	43
5.3.5	<i>Feedback lärare - student</i> .....	44
5.3.6	<i>Analys</i> .....	45
5.4	KOMMUNIKATION STUDENTER EMELLAN .....	45
5.4.1	<i>Motiv till att läsa Internetbaserad kurs</i> .....	45
5.4.2	<i>Analys</i> .....	46
5.4.3	<i>Kontakt/kommunikation studenter emellan</i> .....	46
5.4.4	<i>Analys</i> .....	50
5.4.5	<i>Skriftlig kommunikation student - student</i> .....	51
5.4.6	<i>Analys</i> .....	52
5.4.7	<i>Dialog/diskussion/relation</i> .....	53
5.4.8	<i>Analys</i> .....	55
<b>6</b>	<b>SLUTSATS.....</b>	<b>57</b>
6.1	HUR FUNGERAR KOMMUNIKATIONEN I DISTANSUTBILDNING? .....	57
6.1.1	<i>Hur upplever studenterna på en distansbaserad kurs kommunikationen och kontakten med lärarna?</i> .....	57
6.1.2	<i>Hur upplever studenterna kommunikationen och kontakten med andra studenter?</i> .....	57
6.1.3	<i>Hur upplever lärarna kontakten och kommunikationen med studenterna?.....</i>	58
6.1.4	<i>Sammanfattande slutsats</i> .....	59
<b>7</b>	<b>LITTERATUR.....</b>	<b>61</b>

## **BILAGOR**

Intervjuguide Jan-Olof Nilsson,  
Intervjuguide Lennart Badersten  
Intervjuguide lärare  
Intervjuguide studenter

bilaga 1  
bilaga 2  
bilaga 3  
bilaga 4

# 1 Inledning

Under arbetet med B-uppsatsen kom vi i kontakt med begreppet e-learning, men fick släppa det vid det tillfället på grund av att vi valde en annan inriktning på vår uppsats. Vi kunde ändå inte släppa tanken på det och bestämde oss för att ta upp tråden igen i C-uppsatsen. Begreppet e-learning sträcker sig ändå över ett stort område och frågan var hur vi skulle angripa det. Det vi främst var intresserade av hur man kan lösa kommunikationssituationen i en e-learningmiljö. En tes som dock följt oss under en lång tid är att tekniken sprungit långt före vad människan kan hantera idag. Vad vi menar med det är att den tekniska utvecklingen inom e-learning har gjort snabba framsteg och utvecklingarna har hittat mer och mer sofistikerade metoder för att kunna utbilda och kommunicera elektroniskt. Vad som inte har hängit med är forskningen kring vad mottagaren av sådan utbildning är beredd och har förmågan till att klara av. Och vad betyder avsaknaden av mänsklig kontakt i förhållande till utbildningssituationen?

## 1.1 Syfte

**Syftet** med vår uppsats är att undersöka fenomenet e-learning ur ett kommunikativt perspektiv utifrån en jämförelse av olika Internetbaserade kurser vid Lunds universitet. Vi har valt att titta på kommunikationen både ur ett lärarperspektiv och ur ett studentperspektiv, men vi kommer främst att fokusera på kommunikationen ur studentperspektivet.

Våra frågeställningar kring syftet är:

- På vilket sätt kommunicerar man mellan lärare – student
- På vilket sätt kommunicerar studenter emellan?
- Hur upplevs kommunikationen fungera mellan lärare – student?
- Hur upplevs kommunikationen fungera studenterna emellan?
- Vilka motiv hade studenterna för att läsa via Internet?

## 1.2 Avgränsningar

Ett antal avgränsningar måste ske inom ämnet och en inledande diskussion vi hade var huruvida vi skulle titta på e-learning inom näringslivet eller e-learning inom skolor. Vi har valt det senare – det vill säga att rikta in oss på användande av e-learning inom skolväsendet och vi har valt Lunds universitet som forskningsobjekt. Anledningen till att vi gjort detta val är att vi ville studera e-learning på en plats där det för närvarande pågår kurser samt att organisationen har erfarenhet av att ha använt e-learning under en tid. De här kriterierna kan vara svårt att finna inom näringslivet såvida man inte får tips om företag som är i den fasen. En annan aspekt vad gäller e-learning är att fenomenet är relativt nytt – de första kurserna startade i mitten av 90-talet – vilket innebär att många företag knappt börjat använda e-learning på ett mer seriöst sätt. Universitetet har den fördelen i det fallet att där finns en lång erfarenhet av att utbilda samt att en del institutioner har varit med och utvecklat e-learningkurser sedan mitten av 90-talet.

Frågan är då om det gör någon skillnad i att studera e-learning inom näringslivet respektive inom Lunds universitet? Ja, frågan är vilket syfte som ligger bakom en satsning på e-learning. I DUKOM-projektet (Distansutbildningskommittén, se beskrivning nedan, (SOU 1998:84)) har man undersökt e-learning inom högskoleverksamhet, inom kommunal verksamhet (där kommunen agerar som arbetsgivare) samt inom folkbildningsverksamhet. Syftet för dessa olika organisationstyper var att i högskole- och folkbildningsverksamheterna var det mer en ideologisk tanke bakom satsningen. Tanken var att alla medborgare ska ha rättighet och

möjlighet till utbildning och e-learning är ett sätt att kunna nå människor som vanligtvis inte hade kommit till universitetet. I den kommunala verksamheten var det ekonomiska motivet mer tydligt. Tanken där var att kommunen som arbetsgivare skulle kunna effektivisera personalens utbildningsbehov genom att använda e-learning. Besparingarna skulle bestå i att personalen kunde gå kurser vid arbetsplatsen istället för att behöva resa iväg med de kostnader som följer. Vidare kunde arbetsgivaren se en vinst i att personalen kan dela upp kursen och klämma in den när man hinner för arbetets skull. Arbetsgivaren kan också tjäna på att köpa in e-learningkurser på CD-rom då kostnaden minskar för varje anställd som deltar i kursen. En ytterligare aspekt är att den sociala situationen är olika för en student vid ett universitet och för en anställd hos en arbetsgivare. Studenten har (förhoppningsvis) själv valt att delta i kursen medan den anställda själv kan ha valt det men det kan också vara ett krav från arbetsgivaren. Vidare kan man tänka sig att den sociala miljön ser olika ut för studenten och för den anställda vilket påverkar till exempel kommunikationen. Ett av syftena med högskoleverksamhetens kurser är att tid och rum ska vara oberoende vilket leder till att många distanskurser på högskola/universitet bygger på att studenter och lärare inte ska behöva träffas fysiskt någon gång under kursen. I den anställdes fall kan man tänka sig att han/hon träffar sina kollegor och de kanske till och med läser samma kurs samtidigt.

Så svaret på frågan vi ställde tidigare är ja – troligtvis får vi olika svar på vår frågeställning beroende på om vi studerade e-learning inom näringslivet eller inom universitetet.

Vi har valt att undersöka två av Lunds universitets nätbaserade distanskurser, Juridisk introduktionskurs 1-10 poäng, samt Sociologi 1-20 poäng.

### **1.3 Uppsatsens disposition**

I kapitel 2 ger vi en bakgrund till distansutbildningens framväxt och vi förklarar också olika begrepp som är intressanta för uppsatsen samt presenterar de aktörer som finns kring den nätbaserade distansutbildningen vid Lunds universitet.

I kapitel 3 presenterar vi de teorier vi använder oss av för att understödja den empiriska undersökningen.

I kapitel 4 presenterar vi det metodologiska angreppssätt vi använt oss av i uppsatsen.

I kapitel 5 redovisar samt analyserar vi det empiriska materialet.

I kapitel 6 sammanfattar vi våra resultat och diskuterar kring dessa.

I kapitel 7 presenterar vi den litteratur vi använt oss av i uppsatsen.



---

## 2 Bakgrund

*I bakgrunden vill vi ge en historisk tillbakablick på distansstudier, definiera begrepp som förekommer i samband med distansstudier samt presentera de aktörer som verkar inom Lunds universitets satsning på nätbaserade distansstudier.*

---

### 2.1 Distansutbildningens historia

Att läsa på distans är ingen ny företeelse. Redan under 1800-talet började det dyka upp olika former av undervisning per korrespondens. Ett av de först initiativen där någon form av handledning ingick var i England. Det var en kurs i stenografi där läraren skickade bibelcitat till studenterna, som sedan skickade tillbaka en stenograferad kopia av citatet till läraren för bedömning (Holmberg, 1998).

Syftet från början med att undervisa på distans var att vuxna skulle kunna förkovra sig i olika ämnen utan att det invercade på deras arbeten. En av de mest kända aktörerna i Sverige var Hans Hermod som 1898 startade en korrespondensskola i Malmö. Det pedagogiska upplägget fungerade så att studenterna fick tillskickat sig kursmaterial med övningsuppgifter som de sedan skulle skicka till skolan för bedömning. Nyckelord i dessa tidiga satsningar var att man skulle kunna studera oberoende av tidpunkt och fysisk närvaro samt att det gav möjlighet till att utbilda en stor mängd människor (Holmberg, 1998).

Under 1960- och 1970-talet växte en stor mängd utbildningsinstitut fram och man satte en stor tilltro till den nya tekniken med radio och TV. Tanken bakom utbildning handlade då om att hitta nya sätt att distribuera information, till exempel genom att ge föreläsningar via de nya medierna (Holmberg, 1998).

Idag finns ett antal stora utbildningsinstitutioner som går under beteckningen ”Mega Universities of the World” (Holmberg, 1998). Ett exempel är Open University i Storbritannien. Basen i undervisningen hos institutionerna är att använda tryckt material och att det sker en skriftlig dialog studenter emellan och mellan lärare och studenter. Institutionerna använder sig även av olika former av modern informationsteknik för att presentera material och för att underlätta dialog mellan studenter och lärare. Vidare använder man sig av så kallade Studiecentren dit distansstudenter kan vända sig för att få hjälp med studierelaterade problem samt för att kunna träffa andra distansstudenter (Holmberg, 1998).

Två begrepp som är intressanta i sammanhanget är single mode och dual mode. Single mode är institutioner som enbart erbjuder distansutbildning. Dual mode är institutioner som erbjuder både utbildning på distans och utbildning på plats. Vad gäller akademiska utbildningar har man i Sverige valt dual mode formen och en av grundorsakerna till detta är att den akademiska grundutbildningen ska vara forskningsanknuten. Distansutbildningen kopplas därför till universitet och högskolor (Holmberg, 1998).

### 2.2 Aktörer kring nätbaserade distanskurser vid Lunds universitet

**Centrum för informationsteknik i utbildningen (CITU) (<http://www.citu.lu.se/>):**

CITU är underställd Lunds Universitets rektor och dess uppgift är att stödja och stimulera IT-stöd i lärandeprocessen inom universitetet och att bevaka utvecklingen inom IT-världen för

stöd inom pedagogiken. CITU har också till uppgift att stödja studenter i deras datoranvändning. CITU:s kompetensområden är lärande och ITC, systemutveckling, support och videokonferensverksamhet. CITU samarbetar med Aalborgs universitet, Öresundsuniversitetet och KTH, LUVIT AB, Distanskonsortiet samt med ITiS: Delegationen för IT i skolan.

**Sekretariatet för fortbildning, vidareutbildning och distansutbildning (FOV) (<http://www.fov.lu.se>)**

FOV:s verksamhet rör vidareutbildning och fortutbildning och de erbjuder kurser via lokala studiecentran till organisationer och samarbetar med Lund University Education AB och med universitetets institutioner för att kunna erbjuda detta.

**Lund University Education AB (LUEAB) (<http://www.education.lu.se/>)**

LUEAB är Lunds universitets kontakt mot offentlig och privat verksamhet som önskar köpa in akademiska utbildningar till sin verksamhet. De kan erbjuda standardiserade kurser eller skräddarsy utbildningar efter kundens önskemål. Kurserna kan läggas upp antingen som nätbaserad distanskurs, som traditionell kurs eller som en kombination av båda. LUEAB är ett fristående bolag från universitetet, och dess styrelse består främst av representanter från näringslivet. LUEAB samarbetar bland annat med FOV och de erbjuder bland annat LUVIT till sina kunder.

**LUVIT AB (<http://www.luvit.com/>)**

Luvit är det datorbaserade utbildningssystem som universitetet främst använder i nätbaserade distansutbildningar. LUVIT var från början utvecklat inom universitetet men det bröts ut 1998 och bildade då ett eget bolag. LUVIT finns representerade i Sverige, Frankrike, Spanien och Chile.

**Lunds nätuniversitet ([http://www.fov.lu.se/netuniversity/universitetet\\_f.html](http://www.fov.lu.se/netuniversity/universitetet_f.html))**

Lunds nätuniversitet är en portal där FOV har samlat beskrivningar till samtliga nätbaserade distanskurser inom Lunds universitet. Besökaren finner också information om datasupport till studenter, länkar till olika enheter inom Lunds universitet som kan vara intressanta för distansstudenten, till exempel universitetsbibliotek och studentservice.

**DUKOM (Distansutbildningskommittén)**

DUKOM är en utredning som tillsattes 1995 av statsmakterna i syfte att dels fördela utvecklingsbidrag till de aktörer som var intresserade av att starta upp distansutbildningar, dels att utreda under vilka villkor distansutbildning bör ske. Inom DUKOM-projektet startade man 100 nätbaserade distansutbildningar inom tre olika områden: Kommunal verksamhet (arbetsgivare/arbetstagare), Folkbildningsinstitut samt inom Universitets- och högskoleverksamhet. En av dessa kurser var Sociologi 1-20 poäng som vi undersöker i uppsatsen. DUKOM utförde sedan studier på hur kurserna hade lagts upp samt hur deltagarna i kurserna hade upplevt situationen.

**Nätuniversitetet (nationellt) (<http://www.natuniversitetet.se/>)**

Nätuniversitetet är den myndighet som skapades i syfte att permanenta de idéer som kom fram i DUKOM-projektet. Nätuniversitetet är en samlingsportal för samtliga svenska universitets nätbaserade distanskurser dit varje universitet kan anmäla sina nätbaserade distanskurser och på så sätt få dem registrerade. Portalens besökare kan sedan söka efter nätbaserade distanskurser utefter ämne, studieort etc.

Nätuniversitetet bildades i mars 2002 och består av en myndighet som leds av en generaldirektör. Myndighetens styrelse består av representanter från universitet och högskolor, studentorganisationer, arbetsmarknaden och riksdagen. Målet med Nätuniversitetet är att ”öka tillgänglighet och omfattning av IT-stödd distansutbildning inom högre utbildning.”( <http://www.natuniversitetet.se>, 2002-05-04). Myndighetens uppgift är att registrera och presentera de anmälda kurserna och programmen, att administrera verksamheten inom Nätuniversitetet, att fördela de resurser Nätuniversitetet har till sitt förfogande samt att följa den nationella och internationella utvecklingen inom området och applicera denna inom Nätuniversitetets verksamhet.

## 2.3 Definition av begrepp

Vi kommer nedan att definiera ett antal begrepp som är viktiga för vår uppsats. Först tar vi upp olika begrepp kring lärande för att sedan förklara olika datormedierade kommunikationsformer.

### 2.3.1 Olika former för lärande

#### E-learning

Begreppet e-learning bygger på tre principer (Clarke & Herman (2001):

**Scalability** - vilket innebär att e-learningkurser ska kunna öka antalet användare utan att för den skull öka kostnaderna för e-learning.

**Access** - E-learningkursen ska finnas tillgänglig så länge det finns en dator och en Internetuppkoppling.

**Timeliness** - E-learningkursen kan ständigt uppdateras med ny information utan någon större kostnad.

E-learning enligt denna definition är främst ett sätt att massproducera utbildning för att på så sätt kunna få ned utbildningskostnaderna.

I e-learningssituationer där utbildningen levereras på en CD-romskiva sker en *simulerad interaktivitet*, det vill säga användaren svarar på en fråga och e-learningprogrammet ”rättar” och kommenterar eventuellt svaret. Ett annat exempel är hjälpfunktionen som finns i exempelvis Microsoft Word. En liten figur finns med i ett hörn på skärmen och rättar dig om du gör fel och kommer med förslag till lösningar. Under det senaste året har det dock framkommit tvivel om huruvida det är tillräckligt med enbart en simulerad interaktivitet. Ett nytt begrepp inom e-learning är ”Blended learning” eller ”Blended solution” (Intervju med Peter Thunberg, 20020304) vilket innebär att man kombinerar e-learning via Internet eller CD-Rom med möten med andra deltagare och lärare.

#### Distansutbildningar

Holmberg (1998) skiljer på lärande som sker via självinstruerande material (till exempel CD-rom som vi nämnt ovan) och lärande som sker via en institution och som kan skapa en god studiesituation för studenten. Det är endast den senare beskrivningen som enligt Holmberg (1998) kan räknas som distansstudier. Det karakteristiska med distansutbildning är att utbildningen kommer till studenten istället för tvärtom och en del som är viktig vid distansstudier är att hitta en form för att ersätta interaktiviteten med lärare och andra medstudenter som sker i en traditionell utbildningssituation (SOU 1998:84).

DUKOM (SOU 1998:84) definierar distansutbildning på följande sätt:

- Studenter och lärare befinner sig på distans från varandra i tid och/eller rum.
- Kommunikationen sker i allmänhet via datorer.

- Distansutbildningar riktar sig främst till vuxna som av någon anledning är förhindrade att delta i traditionell undervisning.

Inom vissa kurser kan man arrangera sammankomster men för att kursen fortfarande ska räknas som en nätbaserad distanskurs har en gräns satts vid max fem tillfällen per 20 poäng (<http://www.natuniversitetet.se>, 2002-05-04).

### **Traditionellt lärande**

Med traditionellt lärande avser vi den typ av undervisning då man till exempel har föreläsningar eller seminarium och där en lärare eller handledare leder undervisningen, vanligtvis i ett klassrum. Några exempel är den undervisning man har under hela grundskole- och gymnasietiden och till en stor del även vid högskolor.

### **Problembaserat lärande**

De gemensamma punkterna för denna typen av inläring är att man fokuserar på studenten i kursen, att det är studenten som tar initiativ till lärande vilket ställer krav på aktivitet, driftighet och ett stort mått av självständighet hos studenten. Läraren fungerar mer som en handledare och hjälper till när studenten ber om hjälp. Ett exempel är när studenterna får en kort instruktion och en frågeställning från kurshandledaren och sedan själva får söka upp relevant material och information för att till sist redovisa resultatet för handledaren och eventuellt övriga kursdeltagare (Åström, 1998).

## **2.3.2 Begrepp inom datormedierad kommunikation.**

- **SYNKRON KOMMUNIKATION** innebär att två eller flera personer kommunicerar *samtidigt*, det vill säga *i realtid*, med varandra, som till exempel vid ett telefonsamtal. Videokonferens och chat är medium som används för synkron datormedierad kommunikation. Kommunikationen sker genom att samtliga är uppkopplade med varandra samtidigt och kan skicka meddelanden till varandra parallellt.
- **ASYNKRON KOMMUNIKATION** Karakteristiskt för asynkron kommunikation är att det sker en viss *tidsfördröjning* i kommunikationen. E-mail och även elektroniska anslagstavlor är asynkrona kommunikationsmedier. Tidsfördröjningen kan till exempel vara att mottagaren av ett e-mail väljer att svara på detta vid ett senare tillfälle. Vid asynkron kommunikation är användarna inte direktuppkopplade till varandra
- **E-MAIL** är meddelanden som sänds via Internet från en användare till en annan. Medan andra nya Internet applikationer ofta endast kommer och går så kvarstår e-mail som det mest uppskattade och enkla användandet av Internet (Gauntlett, 2000). E-mail räknas som ett asynkront medium.
- **CHAT** är en form av online-kommunikation som tillåter användarna att konversera i realtid. När man deltar i en chatdiskussion, så kommer användarnas meddelande ögonblickligen upp på en annan användares datorskräm eller på flera användares datorskrämar avseende ett chatrum. Chat- eller diskussionsrum kan man finna på många websidor på Internet (Gauntlett, 2000). Chat räknas som ett synkront medium.
- **ANSLAGSTAVLA/DISKUSSIONSFORUM** är en annan form av on-line kommunikation på Internet. Det är ett forum dit användare kan skicka meddelanden som

sedan kan läsas av andra användare. Anslagstavlor/diskussionsforum räknas som asynkrona medier då meddelandena sparas på forumet och användarna behöver inte läsa och svara på dessa med detsamma.

- KONFERENSER VIA DATORER Genom att använda speciella programvaror kan man hålla en konferens via Internet. Ett exempel på programvara är Microsoft Netmeeting som innehåller chat, möjlighet att dela dokument, en gemensam whiteboardtavla och möjlighet till att använda telefon via konferensen.

---

## 3 Teori

*I vårt teoriavsnitt vill vi först presentera de två idéströmningar som finns om lärandeprocessen för att sedan gå över till att presentera teorier kring interpersonell kommunikation samt hur datormedierad kommunikation påverkar den interpersonella kommunikationen.*

---

Anledningen till att vi tar upp teorier om lärande är att vi undersöker distansbaserade kurser och därför anser vi det viktigt att även ta upp teorier om lärande. Men vi lägger störst vikt vid de kommunikativa aspekterna.

### 3.1 Kommunikation och lärande

Lärande sker genom interaktion mellan människor och lärandet kan ses som en aspekt av all mänsklig verksamhet. Lärande kan inte på ett enkelt sätt kopplas till enbart skolan och undervisning utan all mänsklig verksamhet är ett lärande i sig enligt Säljö (2000). Förutom skolan finns det många andra miljöer vari människor lär – det skapas och förnyas ständigt kunskaper i vårt samhälle. ”I en mer grundläggande mening handlar lärande om vad individer och kollektiv tar med sig från sociala institutioner och brukar i framtiden” (Säljö, 2000:13).

Lärandet är inte en homogen eller endimensionell process och kan äga rum antingen på individuell eller kollektiv nivå. Man lär som individ men man lär också tillsammans i kollektiv, till exempel inom företaget man arbetar, organisationer man tillhör och i samhället man ingår (Säljö, 2000).

Säljö (2000) menar att vi aldrig kommer att kunna få ett slutgiltigt svar på hur människor lär och han tror inte heller att det kommer att kunna utvecklas en definitiv teknisk lösning till undervisningsmetoder eller andra teknologier som skulle kunna automatisera lärandeprocessen. Säljö (2000) menar också att hur människor lär aldrig kan reduceras till en fråga om teknik och metod, vilket det ibland finns en tendens att göra särskilt inom skola och utbildning. Nya informationsteknologier löser inte lärandeproblematiken, de ändrar bara villkoren för lärandet (Säljö, 2000).

Intresset för en förbättring av inlärningsprocessen hos människor är kopplat till att lärandet har en viktig position i vår kultur. Vi har vissa föreställningar om lärande som är sammankopplade med ekonomisk och social utveckling och likaså med en önskan om förbättrade levnadsvillkor. Politiker, företagsledare, ekonomer och andra beslutsfattare ser en välutbildad befolkning som kan konkurrera om de kvalificerade arbetena, som en av de viktigaste förutsättningarna för att kunna höja livskvaliteten och öka välbästandet hos befolkningen (Säljö, 2000).

Det finns två dominerande synsätt på lärande och det är dels transmissionssynen eller överföringsmetaforen och dels den sociokulturella synen (Brown & Duguid, 2000; Säljö, 2000).

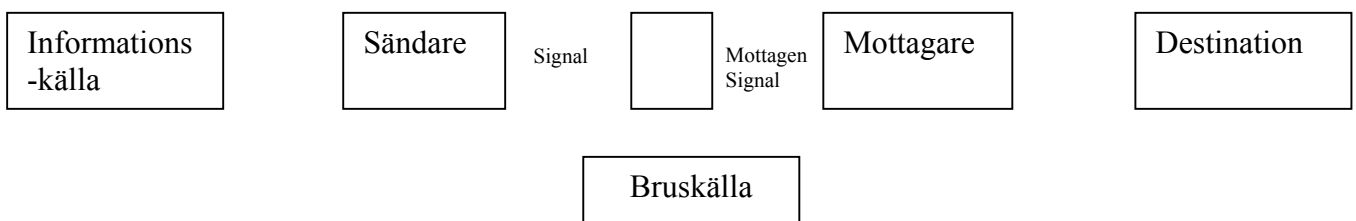
### 3.1.1 Transmissionssyn

De uppfattningar vi har om lärandet styrs i mångt och mycket av metaforer, liknelser och analogier som vi använder oss av och i den västerländska kulturen ser vi lärandet som en individuell process som äger rum i hjärnan hos den enskilde individen. Likaså är denna process medveten, det vanligaste antagandet här är att lärandet sker i skolan. Man använder ofta termerna ”Inläring, inhämta kunskap och införliva kunskaper” när man talar om och beskriver lärandeprocesser. Prefixet *in* visar på att man antar att kunskap kan liknas vid objekt, som kommer till oss människor utifrån och in och detta antagande är mycket starkt i västvärlden enligt Säljö (2000). I allmänhet så uppfattas lärandeproblematiken som just hur man ska överbrygga ”svårigheterna med att få in kunskap i huvudet hos den mer eller mindre motsträvige mottagaren” (Säljö, 2000). Brown & Duguid (2000) för också ett resonemang kring pedagogiken i skolor idag och menar att skolor idag har en ”leveranssyn” där läraren levererar information och kunskap och skolorna fungerar som en lastcentral. Detta leder till att människor ser på pedagogik som någon slags ”intellektuell gaffeltruck”.

Denna förställning om lärandet, rent kulturellt har en stor betydelse och den har också en avgörande roll för hur vi ser på undervisning och lärande i vår kultur. Säljö (2000) menar att hur man organiserar undervisningen speglar denna föreställning; läraren överför information och eleverna mottar den. Denna kommunikation är enkelriktad och lärandet blir då främst ett passivt konsumerande. Denna syn på lärandet kan jämföras med den för kommunikation vanligen använda *lednings- och överföringsmetaforen* (Reddy, 1979 cit. Säljö 2000:25) som beskriver kommunikation som att man överför information, kunskap och budskap mellan människor genom att en sändare kodar ett meddelande som sedan skickas till en mottagare som i sin tur avkodar detta meddelande. Som exempel kan ges den traditionella katederundervisningen där läraren är sändaren och eleverna är mottagarna i kommunikationsprocessen.

Utifrån detta perspektiv ser man läraren som sändaren som lär ut genom att förmedla kunskaper till eleven. Denne mottar, det vill säga lär in kunskaperna och som lagras hos eleven och enligt detta synsätt är då processen klar. Nu kan eleven när helst situationen kräver detta plocka fram dessa kunskaper ur kunskapsförrådet och tillämpa dem. Detta är en alltför förenklad och teknisk syn på lärandeprocessen enligt Säljö och han menar också att denna historiskt dominerande syn på lärandet är ett problem snarare än en lösning (Säljö 2000).

Lednings- och överföringsmetaforen kan kopplas till Shannon och Weavers kommunikationsmodell, som är en av de första och även enklaste och mest kända kommunikationsmodellerna inom kommunikationsteorin. Denna modell illustrerar kommunikation som en enkelriktad och linjär process och den tillhör forskningsinriktningen ”processkolan” (Falkheimer, 2001; Fiske, 1997).



Figur 1 Shannon och Weavers kommunikationsmodell

Riva & Galimberti (1998) menar att den forskning som sker inom datormedierad kommunikation utmanar de gamla kommunikationsmetaforerna och skapar ett nytt synsätt på kommunikation där det är den psykosociala relationen som är viktig och inte bara på vilket sätt information överförs. Det nya synsättet handlar om det sätt som deltagarna skapar sin verklighet utifrån kommunikationen.

### 3.1.2 Sociokulturell syn på lärande

Säljö (2000) menar att lärandet i sig inte är något problem utan det handlar inte om att människor antingen ska lära sig eller inte, utan det handlar om vad de lär sig av de situationer som människor befinner sig i och därmed lär ifrån. Detta är ett grundläggande antagande inom det sociokulturella perspektivet och en intressant fråga är vad som motiverar människor till att vilja lära.

Ett sociokulturellt perspektiv på mänskligt lärande, tänkande och handlande innebär också att man intresserar sig för ”hur individer och grupper tillägnar sig och utnyttjar fysiska och kognitiva resurser” (Säljö 2000:18). Man fokuserar i detta perspektiv på *samspelet* mellan individ och kollektiv och vi lär oss ur ett sociokulturellt perspektiv i *samverkan* med andra och genom att *kommunicera* med andra.

Säljö (2000) menar att den sociokulturella utvecklingen är snabbare än den biologiska. Utgångspunkten i det sociokulturella perspektivet är att vi människor är beskaffade med våra biologiska fysiska och mentala resurser, men att vi inte har utvecklats särskilt mycket på flera tusen år i biologisk bemärkelse. Trots detta har det skett stora förändringar avseende våra intellektuella och fysiska kunskaper och kunnande. Enligt Säljö (2000) härstammar dessa förändringar från vår utveckling av *redskap och verktyg* som vi utvecklat för att betrakta och observera vår omvärld och den kollektiva kunskap som har byggts upp. Ur ett sociokulturellt perspektiv så är således utvecklingen av lärandet någonting som sker utanför kroppens biologi (Säljö, 2000).

Termerna redskap eller verktyg har utifrån ett sociokulturellt perspektiv en speciell och teknisk betydelse och härrör från de språkliga, intellektuella och fysiska resurser som vi har tillgång till. Dessa resurser använder vi när vi agerar och ska förstå vår omvärld. Ur ett sociokulturellt perspektiv har problemet med hur vi lär oss att göra med hur vi använder de här resurserna i vår kultur. En grundtanke i det sociokulturella perspektivet är att de sociokulturella resurserna skapas och förs vidare genom kommunikation (Säljö, 2000).

### 3.1.3 Människan – den kommunikativa varelsen

Vardagliga verksamheter i samhället är komplexa och förutsätter därför att läroprocesserna hos individer sker på många plan. Hur vi beter oss och handlar som vuxna är en produkt av sociokulturella processer och erfarenheter. ”Våra sätt att bete oss, tänka, kommunicera och uppfatta verkligheten, är formade av sociala och kulturella erfarenheter och kan inte i särskilt stor utsträckning förklaras med hänvisning till insikter eller genetiskt programmerade reflexer och beteenden.” (Säljö, 2000:35).

Människan är en genuint kommunikativ varelse och redan från början inriktad på att kommunicera och samspele med andra. Under ett barns utveckling sker det en förändring där utvecklingen skiftar från att vara biologisk till att bli sociokulturell. Utvecklingen av kommunikation, tänkande och världsuppfattning styrs av sociokulturella förutsättningar och inte av naturbundna processer. Kommunikativa processer är mycket centrala i mänsklig utveckling och lärande om man ser det ur ett sociokulturellt perspektiv och individer får



kunskaper och färdigheter genom att kommunicera (Säljö, 2000). Ur en transmissionssyn ser man däremot på de kommunikativa processerna i lärandet utifrån att kunskap är någonting statiskt, som förs över från en individ till annan.

### **Språkets betydelse**

Enligt Säljö (2000) så är språket, ur det sociokulturella synsättet, det verktyg som lagrar kunskaper, förståelse och insikter både hos oss som enskilda individer men också i grupp. Vi kan lära och jämföra erfarenheter genom att tolka en händelse i termer som har utvecklats till begrepp.

Vi kan dela våra erfarenheter med andra genom att använda språket, det vill säga vi har möjlighet att berätta om våra erfarenheter. En grupp kan inte fungera utan ord, och kommunikation är det verktyg som gör det möjligt för en grupp att uppnå sina mål enligt Beebe & Masterson (2000). Människors lärande är inte styrt enbart av vad vi själva kommer underfund med utifrån egna erfarenheter och insikter utan vi kan ta till oss andra erfarenheter och lär oss också på detta sätt. Vi lånar andras kunskaper och erfarenheter och använder dem som om de vore våra egna (Säljö, 2000). Inom transmissionssynen är språket i jämförelse med det sociokulturella synen statiskt, då läraren förmedlar sin syn i meddelandet och eleven avkodar och lagrar detta.

### **3.1.4 Interaktion och lärande**

Interaktion och kommunikation är centrala och viktiga begrepp för att kunna förstå lärande och utveckling både för enskilda individer och i kollektiv. Genom socialt samspel lär vi oss vad som är "rätt" handlande och tänkande i vår egen kultur. Genom sådan interaktion skapar vi vår egen världsbild och subjektivitet. Våra erfarenheter kan vi sedan kommunicera vidare till andra och här är språket ett viktigt verktyg (Säljö, 2000).

Enligt Säljö (2000) ska individen i det sociokulturella perspektivet inte ses som passiv mottagare av intryck, som man sedan endast för vidare, som i transmissionssynen. Individen ska istället ses som aktiv i sociala sammanhang, där man både skapar och förnyar sociala förehavanden. Vår omvärldsuppfattning, våra referensramar och vårt medvetande formas genom kommunikation och genom att delta i interaktiva processer blir vi tänkande och kommunicerande varelser. Enligt Säljö (2000) är den viktigaste läromiljö som har funnits och kommer att finnas den vardagliga interaktionen med andra och det naturliga samtalet.

Studiekamrater har visat sig ha en stor betydelse i lärandet. Ett exempel är Gibbons (1996 cit. i Brown & Duguid, 2000) som använde sig av videoinspelningar av föreläsningar och skickade dessa till studenter som ej hade möjlighet att delta. Studenterna satt i grupp och tittade på banden och efter ett avsnitt stoppade man och diskuterade vad läraren hade sagt. En i gruppen fungerade som ledare och styrde diskussionerna. Studien visar att ansikte-mot-ansikte lärande är viktigt men det behöver nödvändigtvis inte vara läraren som är närvarande utan det kan vara studiekamraterna. Anledningen är enligt Brown & Duguid (2000) att gruppens medlemmar skapar och delar en gemensam uppfattning om vad de upplevt.

Riva & Galimberti (1998) menar att det endast är möjligt att kommunicera i de fallen att deltagarna har en gemensam grund för tilltro till de andra och har ett gemensamt synsätt på hur kommunikationen ska gå tillväga och författarna förespråkar konversationsmodeller, vilket innebär att man är intresserad av *interaktiviteten* i kommunikationen, det vill säga på vilket sätt som deltagarna konverserar och hur konversationen utvecklas. I varje steg i kommunikationen kan man aldrig till fullo uppfylla sändarens intention att meddela en viss

sak med mottagarens uppfattning av vad sändaren sade. Kommunikationen sker därför som i en spiral där sändare och mottagare måste interagera och förhandla för att komma fram till en gemensam ståndpunkt.

Konversation, menar Riva & Galimberti (1998), är en del av den dagliga rutinen hos människor och vi interagerar genom att konversera. Konversationen hjälper också till att skapa vår bild av den kulturen som vi befinner oss i. När vi befinner oss tillsammans med andra influeras vi ständigt av samtalet mellan varandra och vi anpassar vår kommunikation genom att vi ständigt får feedback från andra. Ett nätverk av människor måste hela tiden ge dess deltagare möjligheten att kunna få en snabb feedback från andra och att underlätta att nå varandra. Även Reardon (1987) betonar att feedback är en viktig faktor i den interpersonella kommunikationen.

### **3.1.5 Ny teknik – ny pedagogik. Den sociokulturella synen och nya kommunikativa möjligheter**

Säljö (2000) menar att synen på lärande i dag befinner sig i förändring, vilket skolans kommunikativa traditioner också gör och utbildning ses alltmer som ett livslångt projekt. Ett sociokulturellt perspektiv på lärande stödjer denna utveckling. Den traditionella synen på undervisning, vilken är lärarcentrerad och textbunden håller på att tappa mark och en del utbildningssystem omprövar sina arbetssätt, som exempel kan ges att högskolorna i DUKOM projektet har största delen använt sig av problembaserad inläring (Åström, 1998).

Förr handlade lärande mycket om att man repeterade och memorerade det läraren sade eller vad man läste sig till och denna repetitiva kunskap fungerar inte längre enligt Säljö (2000). Han menar att lärande idag handlar om att man ska kunna få erfarenheter i miljöer där fysiska och intellektuella redskap finns tillgängliga för individen, till exempel datorer.

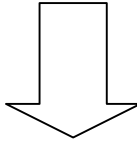
Säljö (2000) menar att informationstekniken kan ses som en naturlig förlängning av människans vilja att kommunicera med andra. ”Vad vi ser i ordbehandlaren, datorns gränssnitt, e-post och Internet är sätt att skapa, bearbeta och distribuera text och kombinationer av text och bild” (Säljö 2000:240). Vi får ännu större möjlighet att hålla kontakt med andra människor då det geografiska avståndet inte längre är ett hinder. Säljö (2000) menar visserligen att det traditionella brevet gav oss denna möjlighet, men med e-mail och chat går betydligt snabbare att kommunicera via ”nätet” och dessutom kan vi kommunicera i realtid (synkron kommunikation). Han menar vidare att språket man kommunicerar med är en blandning av skriftspråk och talspråk.

En teori som är intressant i sammanhanget är Media Richness teorin. Teorins upphovsmän, Daft & Lengel (1986 cit. i Dennis & Kinney, 1998), menar att man kan förbättra sin effektivitet genom att använda ett rikare medium då informationen är *vag* och *mångtydig*. Vag information innebär att viss information saknas och denna måste distribueras till mottagarna. Mångtydig information är problematisk på så sätt att man vill försöka förmedla och komma fram till en gemensam tolkning av informationen. Media Richness teorin hävdar att olika medier är olika väl anpassade för att användas, beroende på dess kapacitet att underlätta att sändare och mottagare uppnår en gemensam tolkning inom ett visst tidsintervall. Där finns fyra faktorer som påverkar möjligheten att uppnå beslut om en gemensam tolkning:

- Variationer i språket, om mediet kan hantera språkvariationer, till exempel mellan formellt och informellt språk.

- Personligheten, det vill säga mediets möjlighet att kunna visa ”personligheten” hos sändaren och mottagaren.
- Feedback, det vill säga hur pass snabbt mediet kan ge feedback från mottagaren.
- Icke-verbalt språk det vill säga mediets möjlighet att skicka olika slags icke-verbala signaler ( till exempel intonationer, gester, mimik).

Enligt Media Richness teorin är kommunikation som sker ansikte-mot-ansikte, personligen eller i grupp, det bästa mediet att använda då informationen är komplex, då ansikte-mot-ansikte kommunikation innehåller samtliga fyra faktorer ovan. I en fallande skala, från rikare medium till mindre rika medium följer sedan kommunikationsmedier nedan:

Videokonferenser	Rikast medium
Telefon	
Konferenser via dator (chat)	
E-mail	
Fax	
Personligt brev	
Massutskick, till exempel flygblad, meddelanden på anslagstavlor etc.	Minst rikt medium

Figur 2: Olika mediers ”rikhet” enligt Media Richness teorin

Den avgörande frågan vid val av medium enligt Media Richness teorin är alltså hur pass vagt budskapet i informationen är och hur stor risk det är att det kan uppkomma olika tolkningar av informationen. Desto vagare budskap – desto rikare medium.

Media Richness teorin har utsatts för en del kritik och i en studie av Dennis m fl. (1998) i vilken de analyserade teorins förhållande till datormedier, kom de fram till följande:

- Inget medium kan anses vara det ”rikaste” enligt Media Richness teorin, därför att det finns betydligt fler medium att välja mellan idag och de har olika egenskaper som passar bättre eller sämre beroende på situationen.
- Inget medium fungerar likadant överallt. E-mail kan till exempel vara allt från textbaserade meddelanden till att innehålla till exempel bilder och ljud.
- Man kan inte ranka medier på ett statistiskt sätt som i Media Richness teorin. Sammanhanget där medierna används har en stor betydelse för hur ”rikt” det upplevs.

### 3.1.6 Ny teknik skapar förändringar

Den nya teknikutvecklingen kommer att förändra förutsättningarna för lärandet, då lärandet i mycket kommer att handla om att kunna behärska de nya teknikerna och dess olika användningsområden.

Säljö (2000) menar att många människors arbetsuppgifter kommer att förändras på så sätt att de i större utsträckning kommer att behöva skriva och dokumentera sina aktiviteter. Detta menar han höjer kraven eftersom det är svårare att skriva text än att läsa text. Säljö (2000) menar vidare att kraven på att kunna skriva, det vill säga skapa löpande text, inte har varit speciellt högt ställda längre tillbaka i historien, men informationsteknikens utveckling har ändrat på det. Men kommunikationen inom informationstekniken ställer större krav på sådana kunskaper och färdigheter, som att kunna uttrycka sig skriftligt och Säljö (2000) menar att

man inte kan använda de kommunikationsmöjligheter, till exempel e-mail och chat, som den nya tekniken erbjuder, om man ej kan uttrycka sig avancerat i skrift. Å andra sidan kan man fundera på att det är allmänt känt att Internet medför att språkbruket håller på att förändras och man använder till exempel textbaserade symboler (Riva & Galimberti, 1998) för att uttrycka känslor och vissa ord.

Den nya informationsteknikens olika verktyg kan fungera som stöd i läroprocesser. Däribland finns det möjligheter att kommunicera med personer med samma intressen. De virtuella "rummen" ger denna möjlighet och dessa virtuella gemenskaper skapar andra möjligheter för lärande och påminner om fysisk gemenskap (Säljö, 2000). Samtidigt visade DUKOM-studien att kommunikationen via nätet mellan studenter har fungerat rätt så dåligt med undantag av några få goda exempel. Diskussionerna har tenderat att dö ut efter ett tag, i synnerhet i de gruppdiskussioner och arbeten som initierats via nätet (Åström, 1998).

En av orsakerna som Åström (1998) anger är att gruppuppgifterna/diskussionerna inte har varit strukturerade från handledaren utan det har varit upp till gruppen att hitta en arbetsform. I de fall kommunikationen mellan studenter fungerat bättre har varit när läraren/handledaren uppmuntrat och ibland tvingat studenterna att delta, till exempel genom att diskussionsinlägg har varit en del i examinationen.

Säljö (2000) menar att de möjligheterna till interaktivitet, kommunikation och information som datorn ger också kan ses som ett hot mot den traditionella interaktionen som sker i ett klassrum. Datorn förändrar hur man kommunicerar i klassrummen, eftersom det traditionella kommunikationsmönstret mellan lärare och elev inte är lika framträdande längre. Likaså förändras lärarens roll. Läraren är kanske inte längre den med mest kunskap i klassrummet och man arbetar tillsammans i klassrummet för att komma fram till lösningar på frågor (Säljö, 2000).

Lärarna i DUKOM-projektet upplevde att de fick en ny roll i och med den förändrade utbildningsmetodiken från föreläsningar till problembaserat inlärande. Dels leder det till en mer individuell kontakt med studenterna, dels leder det till att kommunikationen går från huvudsakligen muntlig kommunikation till att domineras av skriftlig kommunikation (Åström, 1998).

Bååth (1984 cit. i Holmberg, 1998) har pekat på att det är viktigt att handledningen är individualiserad i en distansundervisning och att det har stor betydelse om handledaren och studenten kan skapa ett personligt och gott förhållande med varandra, vilket kanske inte är lika viktigt i en traditionell undervisningssituation. Han menar också att det är viktigt att handledaren följer och kommenterar studentens framsteg och misstag.

## 3.2 Kommunikationsteorier

### 3.2.1 Interpersonell kommunikation

Anledningen till att vi kommunicerar med andra, enligt Riva & Galimberti (1998), beror på att man har någon gemensam grund av delade åsikter eller intressen, att man känner till varandras förväntningar och att man accepterar de interaktiva regler som finns i gruppen för att hålla igång konversationer.

Interpersonell kommunikation utvecklas vartefter människor lär känna varandra och enligt Reardon (1987) finns det sju olika attribut som utmärker interpersonell kommunikation:

- Interpersonell kommunikation omfattar både *verbal och icke-verbal kommunikation*. Icke-verbal kommunikation kan komplettera och förtydliga budskapet, men de kan också motsäga vad personen uttrycker i ord. Den icke-verbala sidan av kommunikationen är därför lika viktig som den verbala.
- Interpersonell kommunikation omfattar *spontan, inlärd eller planerad kommunikation*. Vi kan uttrycka oss spontant, vilket vi ofta gör i känslomässiga yttringar. De inlärd sätten att kommunicera på är till exempel hälsningsfraser och de sker i regel per automatik. De planerade sätten att kommunicera på bestämmer vi oss för utefter vad vi anser att situationen kräver och beroende på vilka konsekvenser vi tror olika sätt att uttrycka oss på kan leda till.
- Interpersonell kommunikation *utvecklas* ständigt i en relation. Våra tidigare erfarenheter av personen och situationen styr vår kommunikation till andra personer.
- Interpersonell kommunikation inkluderar också *personlig feedback och interagerande*. Att få respons från den man talar med är viktigt i den interpersonella kommunikationen, både i form av såväl verbal som icke-verbal kommunikation.
- Interpersonell kommunikation styrs av *inre och yttre regler*. Man styrs av regler för hur man kommunicerar, beroende på vem man kommunicerar med, i vilken situation man befinner sig samt hur nära relation man har med den man kommunicerar med.
- Interpersonell kommunikation är en *aktivitet* där man hela tiden tolkar situationen och agerar utifrån den respons man får från andra.
- Interpersonell kommunikation kan involvera *övertalningsstrategier*.

Vad gäller regler för hur man beter sig i en kommunikationssituation, hänvisar Beebe & Masterson (2000) till *Rules Theory* som utgår från att en regel måste gå att *följa*, vilket indikerar att människor har möjlighet att *välja* om de vill följa en viss regel eller inte. Likaså är regler *föreskrivande*, det vill säga att de föreskriver hur vi ska bete oss. Sådan regler föreskriver vad människor kan göra eller inte göra, men bestämmer inte hur vi ska tycka, känna eller tolka. Likaså är regler kontextuella och med detta menar Beebe & Masterson (2000) att somliga regler är stabila medan andra ändras efter situationen.

I grupper hjälper regler till att klargöra vilka beteenden som är acceptabla eller inte. Schimanoff (i Beebe & Masterson 2000:42) menar att alla regler förklaras av följande sju kategorier: 1) Vem säger 2) vad 3) till vem 4) när 5) hur ofta och med vilken fördröjning

6) genom vilket medium 7) av vilken beslutsprocess.

### 3.2.2 Feedback

Dennis & Kinney (1998) tar upp två olika typer av feedback i sin diskussion kring Media Richness teorin, *samtidig feedback* och *sekventiell feedback*. *Samtidig feedback* är icke-verbal kommunikation som när mottagaren bekräftar för sändaren att han förstått, till exempel genom att nicka eller humma. *Sekventiell feedback* innebär att där blir en paus mellan det att sändaren avslutat och det att mottagaren ger en feedback, till exempel om sändaren skickat ett e-mail och mottagaren läser det och sedan skickar tillbaka.

Vidare nämner Dennis & Kinney (1998) fyra olika sätt att ge feedback på:

- Bekräftelse, som indikerar att mottagaren förstått informationen, till exempel genom att nicka eller humma (samtidig feedback) eller genom att sammanfatta eller upprepa en del av informationen (sekventiell feedback).
- Negativ bekräftelse, då mottagaren meddelar att han inte förstår vad sändaren menar (vanligtvis sekventiell enligt Dennis & Kinney, 1998).
- Klargörande från mottagaren om sändaren till exempel ställer en fråga eller ger vag information som mottagaren sedan fyller i, till exempel om sändaren frågar om mottagaren har en bok av Murdoch och mottagaren ställer motfrågan: ”Menar du *Graham Murdoch*?” Här är det vanligast med sekventiell feedback.
- Ett fjärde sätt att ge feedback är då mottagaren kompletterar informationen från en sändare, till exempel då sändaren inte kommer ihåg ett namn eller liknande (sändaren: ”-Idag träffade jag...han...vad heter han nu... (mottagaren:)”- ...du menar Murdoch?”).

*Varför är nu feedback så viktigt i kommunikationen?* Reardon (1987) pekar på att meningsskapandet hos människan uppkommer när två eller fler personer ger feedback till varandras verbala och icke-verbala kommunikation. Dennis & Kinney (1998) menar att feedback är viktig därför att det ger sändaren en möjlighet att veta huruvida hans/hennes meddelande *tagits emot* samt *på vilket sätt* det tagits emot. På så sätt har sändaren en möjlighet att klargöra sin ståndpunkt om det är nödvändigt eller att ge ytterligare förklaringar. Sändaren har också möjlighet att alternera budskapet efter hur mottagaren förstått budskapet och hur han/hon reagerar på det. Sändaren kan också låta mottagaren bli en del i budskapet genom att låta honom/henne fylla i med nödvändig information.

Om det inte finns möjlighet till direkt feedback innebär det att sändaren måste uttrycka sig tydligare och mer omständigt, vilket försenar och försvårar kommunikationsprocessen mellan sändare och mottagare (Dennis & Kinney, 1998).

Dennis m fl. (1998) menar att individer och grupper använder sig av två typer av kommunikationsprocesser när de söker information om ett vagt och tvetydigt ämne, antingen genom att utbyta information eller genom att sträva efter en gemensam ståndpunkt (med andra individer eller med en grupp). Om gruppen/individer utbyter information behöver de nödvändigtvis inte vara överens om innehållet och kommunikationen behöver inte vara synkron. Vad som är utmärkande, enligt Dennis m fl. (1998), är att mediet kan ha en låg grad av möjlighet till feedback, men en hög grad av möjlighet till parallella informationsutbyten, till exempel att idéer om olika ämnen kan utbytas samtidigt. Däremot, om gruppen/individen strävar efter en gemensam ståndpunkt behöver deltagarna samarbeta och det valda mediet är med fördel synkront i de här fallen. I en sådan situation bör det valda mediet ha en hög grad av möjlighet till feedback men en låg grad av möjlighet till parallella informationsutbyten, i

syfte att kunna hålla sig till ett ämne. Även Barile & Durso (2002) har kommit fram till att det är viktigt med snabb feedback vid beslutsfattande.

### 3.2.3 Verbal och icke-verbal kommunikation

När man kommunicerar är det inte bara ord man kommunicerar med utan det finns andra sätt som också påverkar kommunikationen. Verbala och icke-verbala signaler (variationer i sättet att tala, kroppsspråk, gester etc) påverkar till exempel när sändaren vill uttrycka en viss känsla då man exempelvis vill peka på viktiga punkter i meddelandet, då mottagaren visar att han accepterar vad sändaren sagt, att han/hon tvivlar på sändarens budskap eller att någon av dem vill dominera den andre. Icke-verbal kommunikation är lika viktig som den verbala (Reardon, 1987) och Burgoon (1985, cit. i Reardon 1987:109) menar att den till och med är viktigare. Icke-verbala uttryck används av mottagaren för att tillsammans med vad sändaren säger tolka budskapet. En del av syftet är att mottagaren på så sätt kan avgöra budskapets sanningsenlighet, det vill säga om sändaren säger en sak och hans/hennes kroppsspråk uttrycker en annan sak gör det mottagaren misstänksam.

Om icke-verbala signaler inte kan användas, som när man kommunicerar skriftligt, försvåras kommunikationen eftersom det är svårt att uttrycka dessa i skrift och sändaren måste uttrycka sig mer omständigt (Dennis & Kinney, 1998). Vidare tar det längre tid att uttrycka sig skriftligt än muntligt vilket leder till att utbytet av information mellan sändare och mottagare tar längre tid. Den samtidiga feedbacken kan heller inte användas.

*Vad leder då avsaknaden av icke-verbala signaler till i en kommunikationssituation?* Riva & Galimberti (1998) menar att avsaknaden av icke-verbala signaler påverkar deltagarnas sociala närvaro och den man kommunicerar med tenderar att bli avpersonifierad och mer behandlad som ett objekt. Detta leder till att man tenderar att agera mer egocentriskt, men fördelen är samtidigt att de beslut som behöver fattas i en beslutssituation är mer baserade på fakta än på deltagarnas personliga åsikter.

Om avsaknaden av icke-verbala signaler är en för- eller nackdel generellt är inte helt klarlagt. Det finns dock en allmän tendens till att förutsätta att grupper som kommunicerar via mindre rika medier upplever dessa som mindre användarvänliga, men det finns samtidigt studier som visar att grupper som använder sig av just sådana medier har kunnat hantera avsaknaden av kommunikativa signaler mycket bra och effektivt (Dennis & Kinney, 1998).

I en datormedierad kommunikationssituation är det svårare att kommunicera eftersom man oftast saknar den icke-verbala feedbacken (Etzioni & Etzioni, 1999). Sändaren har ingen möjlighet att veta hur mottagarna har reagerat icke-verbalt och i sammanhanget är det också viktigt att tänka på att respektive mottagare inte heller vet hur övriga mottagare har reagerat. Det finns ändå möjligheter om man till exempel använder webbkameror och på så sätt även kan överföra bilder på deltagarna, men det kan uppstå tekniska svårigheter på grund av överföringshastigheter samt det faktum att människor tenderar att vilja vara lite anonyma på nätet.

I en studie av Barile & Durso (2002) deltog tre grupper av studenter som skulle skriva ett paper och grupperna delades upp på så sätt att en grupp enbart kommunicerade via e-mail (det vill säga asynkront och skriftligt), en grupp använde sig av ett verktyg för konferens via Internet (det vill säga synkront och skriftligt) och en grupp träffades fysiskt (det vill säga synkront och muntligt). Barile & Durso (2002) ville undersöka hur kommunikationen påverkades under olika stadier av arbetet vid användande av olika slags medier.

Vad de kom fram till var att resultaten var olika beroende på vilket stadium arbetet befann sig i. I början, när studenterna "bollade" idéer till PM:et, konstaterade man att det fungerade bättre i e-mailgruppen. Orsaken, enligt Barile & Durso (2002), är att när man använder skriftlig kommunikation är det svårare att förmedla en viss känsla, som i fallet då en gruppmedlem känner starkt för en viss åsikt är det svårt för honom/henne att kunna betona detta tillräckligt i skriftlig kommunikation. Genom avsaknaden av starka åsiktsuttryck "riskerade" därför inte vissa gruppmedlemmar att tystas ner och det man noterade var att det kom fram åsikter som vid ett ansikte-mot-ansikte möte troligtvis hade tystats ned av någon med starkare åsikter.

I nästa steg av processen, vid beslutsfattande, kunde man dock se att e-mail gruppen hade större problem och det förklarar man med att gruppen kommunicerade asynkront och skriftligt och att vid ett beslutsfattande är det viktigt att kunna tydliggöra de starkaste åsikterna för att på så sätt kunna samla gruppen kring ett beslut. Samma sak gäller feedbacken, nämligen att det är i det här läget viktigt att få snabb feedback från varandra.

När PM:en sedan bedömdes kunde man inte se någon markant skillnad i betyg mellan grupperna, så resultatet, slutprodukten blev likartat.

Forskarnas slutsats är att datormedierad kommunikation mycket väl kan användas för arbeten i grupp, men att man bör ha möjlighet till att kommunicera synkront vid vissa tillfällen då man ska komma fram till gemensamma beslut.

En orsak till varför studiens resultat blev som den blev, menar Barile & Durso (2002), är att uppgiften var tydlig och enkel att dela upp mellan gruppmedlemmarna. På så sätt kunde var och en arbeta enskilt den mesta av tiden och gruppen behövde bara träffas vid några tillfällen. Forskarna menar också att resultatet troligtvis hade blivit annorlunda om uppgifterna varit mer relationsorienterade.

En studie av Kock (2001) visar att om en grupp använder enbart elektroniska medier kan kommunikationen och gruppens resultat bli bättre än om de träffats ansikte-mot-ansikte. Förklaringen enligt Kock (2001) är dels att man tenderar att kompensera för ett mindre rikt medium genom att agera rakare och tydligare i sin kommunikation med andra och på så sätt delar man med sig av mer kunskap än vad man annars skulle gjort. Ytterligare en faktor som enligt Kock (2001) är viktig är att den sociala miljön och de normer som råder inom gruppen motiverar individerna till att använda ett visst medium före andra.

### **3.2.4 Virtuellt kontakt eller fysisk kontakt? Är det viktigt att träffas "på riktigt"?**

När man börjar skapa en relation med någon försöker man skapa sig en bild av personen genom att observera honom/henne och bedöma hur intressant personen är i förhållande till sig själv (Reardon, 1987). Vidare försöker man även koppla ihop personens beteende, utseende etc med någon man redan känner som ser ut eller beter sig likartat. När man sedan börjar kommunicera med den nya bekantskapen försöker man utröna huruvida man har något gemensamt intresse eller om man delar gemensamma åsikter med personen i fråga. Syftet är att man försöker bedöma om personen är intressant för vidare bekantskap.

*Hur viktigt är då första intrycket?* Snyder/Swann (1978 cit i Reardon 1987:169) menar att det första intrycket styr de frågor vi vill ställa till personen, vilket i ett senare skede kan påverka



vårt beslut huruvida vi vill gå vidare med relationen eller inte. Reardon (1987) tar upp tre strategier man använder för att inhämta kunskap om andra:

- Passiv – det vill säga att vi observerar någon annan persons handlingar utan att direkt involvera oss själva.
- Aktiv – vi manipulerar miljön för att testa personen. Reardon (1987) ger ett exempel där en arbetsgivare medvetet skapar en stressad situation under en anställningsintervju för att på så sätt pröva sökandes stresstålighet.
- Interaktiv – Vi kommunicerar med den andra och observerar personens beteenden för att på så sätt få kunskap om honom/henne.

Skillnaderna mellan att skapa relationer med hjälp av datormedierad kommunikation eller ansikte-mot-ansikte kommunikation är viktiga att beakta (Riva & Galimberti, 1998). Datormedierad kommunikation sker i en miljö där en del viktiga karaktärer saknas som man återfinner i ansikte-mot-ansikte kommunikation. Vad datormedierad kommunikation inte har är dels det *åtagandet till samarbete* som ofta uppstår i en grupp som möts ansikte-mot-ansikte och där de gemensamt kan formulera ett meddelande, dels är det den *direkta feedback* från deltagarna på plats som gör att även meddelandets sociala innebörd kan kommuniceras och diskuteras.

Konsekvensen av resonemanget ovan är att datormedierad kommunikation tenderar att skapa en asymmetri mellan sändare och mottagare eftersom sändaren aldrig kan vara säker på att meddelandet har kommit fram och mottagaren kan aldrig vara riktigt säker på sändarens identitet. Vidare kan mottagaren välja att svara eller att själv bli sändare. Detta kan bero på hur mottagaren tolkat meddelandet, vilken målsättning mottagaren har och vilka sociala regler som styr mottagarens beteende. Detta är något som sändaren inte kan kontrollera på samma sätt som om det hade varit en ansikte-mot-ansikte kommunikation.

Känslan av att ha en social närvaro av andra i datormedierad kommunikation anses vara svår att uppnå (Riva & Galimberti, 1998) och Internet bygger i många fall på att deltagarna har en möjlighet att till viss del vara *anonyma* (Etzioni & Etzioni, 1999). I en chat kan man till exempel delta under falskt namn och man kan uppges falska uppgifter om sig själv.

Fördelen med detta är att man genom anonymiteten kan våga uttrycka saker man annars inte hade vågat, men samtidigt är det svårt att få kunskap om medlemmarna som behövs för att kunna lita på kommunikationen och för att kunna skapa relationer mellan personer (Etzioni & Etzioni, 1999). Detta kan dock leda till att deltagare börjar bryta mot de sociala regler som ändå finns och kan till exempel förolämpa människor som de annars inte hade gjort (Riva & Galimberti 1998).

### 3.2.5 Virtuella grupper på Internet

För att kunna hålla ihop en virtuell grupp, det vill säga en grupp människor som enbart träffas via datoriserade kommunikationskanaler, behöver medlemmarna skapa någon slags band mellan sig. För att kunna skapa band krävs att de får viss kunskap om varandra för att kunna skapa en bild av deltagarna i sin virtuella grupp (Etzioni & Etzioni, 1999; se även Reardon, 1987). Vidare krävs det att medlemmarna känner att de kan lita på den kommunikation som sker mellan medlemmarna och att avsändaren verkligen är den person som han/hon utger sig för att vara. Man måste också kunna skapa en känsla av att man kan utesluta eller åtminstone sätta medlemmar åt sidan som bryter mot normer (till exempel hur man uppför sig på nätet)

som finns inom den virtuella gruppen. I en relation där man kommunicerar ansikte-mot-ansikte är det enklare att kunna avgöra dessa kriterier än vad det är i en relation där man använder datormedierad kommunikation, genom att man kan bilda sig en uppfattning om en person då man träffar honom/henne. (Etzioni & Etzioni, 1999)

När man bygger upp en virtuell grupp på Internet är det också viktigt att meddelanden sänds från många till många, det vill säga att alla i gruppen deltar i kommunikationen. Om meddelanden bara sänds från en person till några få inom gruppen skapas en relation mellan dessa personer men inte mellan samtliga medlemmarna i gruppen (Etzioni & Etzioni, 1999). Det är också viktigt att beakta att samtliga medlemmar har möjlighet att ge feedback, annars riskerar man att vissa medlemmar känner sig utestängda och utsatta för ”propaganda” från de andra medlemmarna.

Vad gäller lagringsfunktioner kan dokument, anteckningar, inspelningar från ansikte-mot-ansikte kommunikation lagras och på så sätt skapa ett arkiv. Datormedierad kommunikation har däremot den egenskapen att inte bara de skrivna orden sparas utan även vem som har skickat meddelandet och när det skickades kan spåras (Etzioni & Etzioni, 1999).

### **3.2.6 Sammanfattande synpunkter**

Interpersonell kommunikation i datormedierad kommunikation kan man sammanfatta som följer:

#### **Feedback**

Feedback är en grundläggande förutsättning för att interpersonell kommunikation ska fungera. Den kan vara synkron eller asynkron och enligt Barile & Dursos (2002) och Dennis m fl. (1998) studier är synkron kommunikation viktig vid situationer när människor ska enas om ett beslut. Dennis & Kinney (1998) studie visade att det går att komma till ett beslut även med asynkron kommunikation men att det tar längre tid för de inblandade att nå dit. Kock (2001) menar att motivationen i gruppen är en viktig faktor för att lyckas med att kommunicera med datormedierad kommunikation. Den icke-verbala feedbacken finns heller inte med i en datormedierad kommunikation i de fall man använder skriftlig kommunikation eller den är åtminstone begränsad i de fallen man inte kan se varandra.

#### **Icke-verbal kommunikation**

Icke-verbal kommunikation i den interpersonella relationen är också en viktig faktor som påverkas i datormedierad kommunikation. De signaler som kan hjälpa en sändare att tolka mottagarens reaktion eller en mottagare att bättre förstå en sändares intentioner kan inte förmedlas med de flesta datormedier. Dennis & Kinney (1998) menar att den fördel det för med sig är att beslut som fattas med hjälp av enbart datormedierad kommunikation baseras mer på faktaunderlag än på personliga åsikter och deras undersökning vi refererat till visar att grupper kan nå ett gemensamt beslut genom att endast använda datormedierad kommunikation. Samtidigt är den icke-verbala kommunikationen en stor del i vårt sätt att samtala (Reardon, 1987). Vissa datormedierade kommunikationskanaler stödjer dock den icke-verbala kommunikationen, till exempel konferensverktyg som överför livebilder på deltagarna. På Internet har också ett språk uppkommit i syfte att man med hjälp av tecken ska kunna förmedla till exempel en bild av en sinnesstämning eller mimik.

#### **Muntlig/skriftlig kommunikation**

Den datormedierade kommunikationen bygger till största del på skriftlig kommunikation, vilket för med sig en del konsekvenser. Det tar längre tid att uttrycka något skriftligt och det

är svårt att uttrycka känslouttryck via skriftlig kommunikation. Fördelen med att använda skriftlig kommunikation som Barile & Durso (2002) tar upp är att man inte lika lätt hämmas av att någon dominerar en diskussion med sitt sätt att uttrycka sig. Vidare är det en fördel för de personer som uttrycker sig bättre i skrift än muntligen och dessa kan få en bättre möjlighet att delta i diskussioner.

### **Kommunikation i samband med att man träffas fysiskt gentemot datormedierad kommunikation.**

Enligt Riva & Galimberti (1998) är det svårare att skapa en kontakt via datormedierad kommunikation än när man träffas fysiskt. De menar att i ett ansikte-mot-ansikte möte känner deltagarna ett större åtagande gentemot varandra. Vidare ger det en större möjlighet att utveckla sina åsikter med hjälp av till exempel kommunikativa signaler och genom att samtliga deltagare delar en social miljö i samband med att frågor diskuteras. Den här känslan av social närvaro är svår att uppnå i en datormedierad miljö. Etzioni & Etzioni (1999) menar att för att skapa en relation mellan medlemmar i en grupp behöver man få viss kunskap om de andra för att på så sätt kunna skapa sig en uppfattning om de andra. Detta är, enligt Etzioni & Etzioni (1999), en förutsättning för att en grupp som existerar via Internet ska kunna existera.

---

## 4 Metod

*I metodavsnittet vill vi presentera det metodiska angreppssätt vi valt för vår undersökning. Vi presenterar även de personer vi valt att intervjua för vår undersökning.*

---

### 4.1 Metodval

När man skall utföra en undersökning kan man tala om tre olika ansatser (angreppssätt) beroende på den kunskap man har om fenomenet, som man skall studera (Rosengren & Arvidson, 2001).

När utgångskunskapen om fenomenet är mycket liten och man vill lära sig om fenomenet är det lämpligaste tillvägagångssättet för detta *en explorativ eller upptäckande undersökning*. När man har en ganska god uppfattning om fenomenet leder det till en *deskriptiv eller beskrivande ansats*. En *explanativ eller förklarande* undersökningsform används när man känner till fenomenets egenskaper väl (Rosengren & Arvidson, 2001).

Då vi har vaga förkunskaper om fenomenet e-learning och då vårt mål är att få en förståelse för fenomenet och hur det fungerar får vår undersökning en *explorativ karaktär*. Rosengren och Arvidson (2001) menar att en kvalitativ metod ter sig lämpligast vid en explorativ undersökning.

### 4.2 Kvalitativ eller kvantitativ metod?

Utifrån vårt syfte, våra frågeställningar och målet med undersökningen har vi valt att använda oss av *kvalitativ metod* för vår undersökning. Detta val kändes naturligt eftersom vi vill få en *förståelse* både för e-learning och hur kommunikationen mellan lärare och studenter och studenter emellan fungerar.

Om man använt en kvantitativ metod i detta fallet – till exempel fört statistik över antalet e-mail eller räknat hur många gånger deltagarna skickat in inlägg till kursernas anslagstavlor – hade vi kunnat visa med staplar och diagram hur kommunikationen ökat respektive minskat under kursens gång. Men vi hade inte fått svar på frågan om hur kontakten mellan deltagare och lärare upplevts, vilket ett val av en kvalitativ metod kan ge.

Ett citat från Sherman & Webb (Ely, 1993:11) belyser den kvalitativa forskningen:

*"...”kvalitativ” innebär att man direkt ägnar sig åt erfarenheter så som de ”upplevts” eller ”känts” eller ”genomgåtts”...Kvalitativ forskning har därmed målet att uppfatta sina undersökningsdeltagares upplevelser så nära som möjligt sådana de upplevs eller känns."*

### 4.3 Förförståelse

En fråga som dyker upp inom den kvalitativa metoden är hur mycket man bör läsa in sig på ett ämne innan man intervjuar, det vill säga vilken förförståelse man bör ha om fenomenet. Thurén (1991) menar att nästan allt vi upplever bygger på förförståelse, men att en förförståelse för ett fenomen kan betyda en förutfattad mening om sakens natur. Han menar att vi bygger vår omvärldsbild på tidigare erfarenheter och kunskaper och denna bild ser olika ut för olika människor. Bengtsson (2000) anser att man genom att läsa in sig på området innan

kan få en uppfattning om de teorier som är intressanta för ämnet. Teoristudierna kan pågå parallellt med de empiriska studierna för att på så sätt uppnå en logisk helhet i undersökningen. Thelander (2000) menar också att förförståelsen är viktig för att kunna konstruera frågor och för att sedan kunna analysera resultatet. Även Sandberg (2000) hävdar att forskaren bör ha en viss förförståelse i ämnet för att kunna ge ett seriöst intryck. Kvale (1997) tar också upp som ett kriterium för en god intervjuare att man bör ha en omfattande kunskap om ämnet för att på så sätt kunna föra ett samtal om ämnet och att veta vilka frågor som är intressanta att spinna vidare på.

I vårt fall har en av oss en hel del kunskap om Juridiska fakulteten och dess verksamhet och personal eftersom hon har studerat där och har en juridisk kandidat examen sedan några år tillbaka. Vidare arbetar samma person på ett IT-bolag sedan 1997 och har där kommit i kontakt med e-learning under olika omständigheter. Den andra författaren har inte dessa förkunskaper om e-learning och har heller inte tidigare varit i kontakt med Juridiska fakulteten och har således ett mer öppet sinne inför frågeställningen. Sammantaget känner vi att den av oss som har tidigare kunskaper dels går in med en hel del förförståelse inom ämnet men samtidigt också en del fördomar både om Juridiska fakulteten och om e-learning.

Det som kan vara problemet med en sådan förförståelse är att man riskerar att tolka intervjumaterial på ett kanske felaktigt sätt och inte låta intervjupersonens åsikter komma fram. Samtidigt innebär det också att man kan ställa frågor som går djupare in på ämnet och kan fånga upp stickspår som kan vara svåra att upptäcka om man inte har förförståelsen.

För att lösa situationen har vi båda två varit med vid samtliga intervjuer och på så sätt kompletterat varandra för att få både djup och bredd i frågeställningen under intervjuerna.

#### 4.4 Urval

Ett av de första val vi gjorde var att välja vilka Internetbaserade kurser vid Lunds universitet vi skulle undersöka och vi ställde upp ett antal kriterier som dessa kurser skulle uppfylla:

- Kurserna skulle vara grundkurser. Anledningen till att vi valde grundkurser är att det finns ett större utbud av sådana.
- Grundkurserna skulle ha en motsvarighet i traditionell kurs vid samma institution. Vi satte upp detta kriterium, då vi från början hade tänkt jämföra Internetbaserade kurser med dess traditionella motsvarighet. Denna jämförelse kommer vi inte att göra, men vi låter kriteriet kvarstå för att begränsa urvalet.
- Den Internetbaserade kursen ska ha pågått under en längre tid. Vad som i sammanhanget är längre tid, kan röra sig endast om ett par år på grund av att nätbaserade distanskurser är ett relativt nytt fenomen. Detta kriterium har vi ställt upp då vi ansåg att det var viktigt att institutionen vi skulle undersöka hade erfarenhet och rutin kring genomförandet av Internetbaserade kurser.

Kurstyp	Grundkurs				Fortsättningskurs			
	Motsvarighet i traditionell kurs?		Nej		Ja		Nej	
Har kursen erbjudits minst två år?	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Celler	A	B	C	D	E	F	G	H

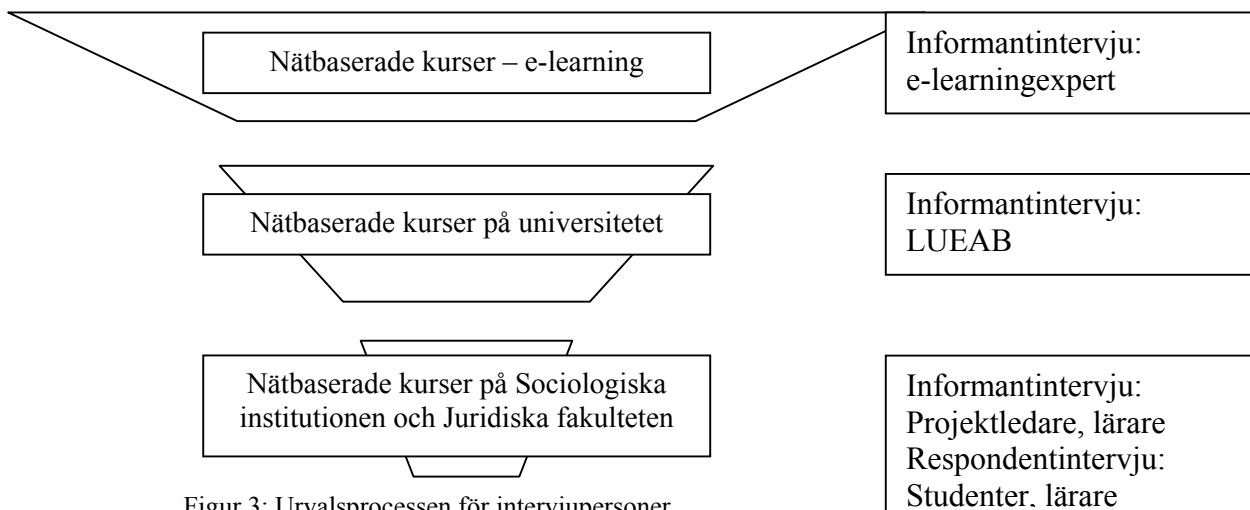
Tabell 1 Urvalsprocessen för universitetskurserna

I de val som finns i tabell 1 har vi valt att rikta in oss på de urval som finns i cell A. De kurser som vi valt att titta på är Sociologi 1-20 poäng som anordnas av Sociologiska institutionen samt Juridisk introduktionskurs 1-10 poäng som anordnas av Juridiska fakulteten. Det som

gjorde att vi valde att intressera oss för dessa båda kurser är att det pedagogiska angreppssättet skiljer sig åt inom kurserna och det verkade intressant. Inom Sociologi 1-20 poäng bedrivs studierna och examinationen med hjälp av enskilda arbeten eller grupparbeten som skickas in och bedöms av lärarna. Juridisk Introduktionskurs har valt bort grupparbeten men har fem enskilda inlämningsuppgifter plus att studenterna tenderar kursen med en salsskrivning.

#### 4.5 Val av intervjupersoner

Urvalet av intervjupersoner har utformat sig varefter vår undersökning fortskridit. I första steget har det handlat om att få kunskap om ämnet och vi har då använt oss av informantintervjuer (Kvale, 1997; Bengtsson m fl., 1998; Sandberg, 2000), vilket innebär att intervjupersonerna uttalar sig i sin yrkesroll som experter på det området vi är intresserade av. Val av informanter har omfattat personer som har kunskap om e-learning i allmänhet, personer som arbetar med nätbaserad utbildning på universitetet till personer som arbetar specifikt med de kurser vi är intresserade av att studera. Lärare och studenter har vi intervjuat i deras roll som respondenter, vilket innebär att det är deras personliga åsikter som är intressanta (figur 3).



Figur 3: Urvalsprocessen för intervjupersoner

#### 4.6 Informantintervjuer

Vår förkunskap i ämnet varierade och vi insåg att vi behövde börja med att få en övergripande förståelse för fenomenet e-learning. Detta var innan vi hade bestämt oss för huruvida vi skulle inrikta oss på företag eller på universitet. Vi kontaktade därför Peter Thunberg på Tetra Pak, som har arbetat med e-learning inom Tetra Pak sedan mitten av 90-talet. Syftet med den här intervjun var som sagt att kunna få en övergripande förståelse för ämnet i sig för att vi skulle kunna beskriva ett syfte och ställa en relevant forskningsfråga och inte minst för att kunna veta vilken inriktning vi skulle arbeta med.

När vi valt vilka kurser vi skulle rikta in oss på sökte vi upp och intervjuade den personen som var projektledare vid uppstarten av nätbaserade kurser på Sociologiska institutionen, Jan-Olof Nilsson. Via honom fick vi sedan namnen på de lärare som idag är ansvariga för den nätbaserade kursen i Sociologi 1-20 poäng, vilka vi också intervjuat.

På Juridiska fakulteten sökte vi upp ”Jikenlärarna”, vilka är fem lärare som är ansvariga för den nätbaserade varianten av Juridisk Introduktionskurs 1-10 poäng och vi intervjuade en av dessa. Intervjuerna med lärarna har gett oss djupare kunskap om hur de Internetbaserade kurserna fungerar på de båda institutionerna. I vår undersökning har urvalsförfarande utvecklats till ett snöbollsurval, vilket innebär att en person rekommenderar någon/några personer som i sin tur rekommenderar ytterligare någon/några personer (Bengtsson m fl., 1998) och så är ”snöbollen” i rullning. Kritik mot snöbollsurval är att man riskerar att få en alltför ensidig bild av fenomenet då informanterna som rekommenderar personerna kan välja personer som har en liknande uppfattning som de själva och som de tror kan ge en i deras ögon korrekt bild av fenomenet (se Gatekeepers, (Bengtsson, 2000)). Det är något man måste vara medveten om när man intervjuar och analyserar intervjuerna. Samtidigt begränsar de kriterier vi ställt upp antalet personer som kan vara aktuella för intervju.

Intervjupersonerna har under intervjuerna rekommenderat oss att ta kontakt med personer på Lund University Education AB (LUEAB) för att få kunskap om universitetets satsning på nätbaserade kurser och vilka olika typer av nätbaserade kurser som finns. Vi har intervjuat Lennart Badersten, som är medlem i styrelsen för LUEAB, samt enhetschef för sekretariatet för fortbildning och vidareutbildning (FOV).

#### **4.7 Urval av respondenter**

För att kunna få en förståelse för hur kommunikationen inom Internetbaserade kurser fungerar som helhet ansåg vi det var viktigt att även få ett mottagarperspektiv på detta och vi valde således att intervju studenter.

Vi insåg att vi fick göra någon form av begränsning, för att kunna få ett hanterbart material. Därför valde vi att kontakta studenter som avslutat respektive kurs under förra terminen (höstterminen 2001). Detta kriterium satte vi upp dels för att kurserna låg så pass nära i tiden att studenterna skulle ha upplevelsen i färskt minne och dels för att de skulle ha deltagit under en hel termin och på så sätt ha skaffat sig erfarenheter från att kommunicera med studenter och lärare på kursen.

Vi fick ut listor på de studenter som avslutat kurserna föregående termin och utefter dessa skickade vi e-mail till samtliga, där vi presenterade oss och vårt projekt. Sammanlagt skickade vi e-mail till 83 studenter. Vi bad dem att höra av sig med telefonnummer om de var intresserade av att ställa upp. Vi var i detta skede väldigt osäkra på om vi överhuvudtaget skulle få någon respons. Men tack och lov hade vi fel! Vi fick så pass många positiva svar (32 stycken) att vi var tvungna att göra ytterligare ett urvalsförfarande. Den information vi hade fick från e-maileden var i princip deras namn och telefonnummer. Vi kunde utifrån riktnumren se var någonstans i Sverige eller världen de bodde. Vi bestämde oss för att intervju personer som antingen bor inom pendlingsavstånd från Lund (fem stycken) och även personer som bor så att de inte kan ta sig till Lund lika enkelt (fyra stycken).

Vi var utifrån detta urval intresserade av att studera olika typfall utifrån geografiska förutsättningar för att ta sig till Lund, så vi tyckte det skulle vara intressant att få reda på om detta var *en* anledning till att studera på distans.

#### **4.8 Intervjuguide**

När man ska utforma en intervjuguide är det viktigt att tänka på hur man vill gå tillväga eftersom detta får konsekvenser för analysen (Kvale, 1997). Om intervjuguiden utformas genom att använda detaljerade frågeställningar, det vill säga en strukturerad intervjuguide, förenklas

också analysarbetet (Kvale, 1997), eftersom det då blir relativt enkelt att tematisera svaren. En strukturerad intervjuguide gör å andra sidan själva intervjusituationen ”stel”, eftersom man är styrd av specifika frågor.

Det motsatta sättet är att skriva en intervjuguide med ett antal övergripande teman som ska behandlas under intervjun. Med en ostrukturerad intervjuguide kan analysmomentet försvåras, då det kan vara svårt att finna gemensamma teman i intervjuerna.

Vid intervjun med Peter Thunberg, Tetra Pak använde vi en ostrukturerad intervjuguide. Tanken med denna intervju var ju som nämnts tidigare att få en övergripande kunskap om fenomenet e-learning och vi kände att det var viktigt för oss att vi inte skulle styra intervjun, då vi ville låta intervjupersonen tala fritt om sina åsikter, attityder och erfarenheter kring e-learning. Intervjuguiden som vi formulerat inför intervjun med Jan-Olof Nilsson är egentligen relativt strukturerad (se bilaga), men vi följde den inte speciellt mycket under intervjun, då vi redan från början märkte att det var bättre att släppa den och låta intervjupersonen leda samtalet, precis av samma anledning som vid första intervjun.

Till intervjuerna med lärarna vid Sociologiska institutionen och Juridicum samt till intervjun med Lennart Badersten formulerade vi en halvstrukturerad intervjuguide med några olika teman och relevanta frågor (Kvale, 1997). Deacon m fl. (1999) benämner denna typ av intervju semistrukturerad, vilket innebär att man försöker undvika kontroll och standardisering och strävar istället efter en aktiv och öppen dialog. Sådana intervjuer kan till viss del liknas vid vanliga samtal, men intervjuaren har dock kontroll över vad som diskuteras, då han/hon följer en intervjuguide. Enligt Lindof (1995, i Deacon m fl., 1999:65) kan dessa intervjuer beskrivas som ”samtal med ett syfte”. Deacon m fl. (1999) menar också att det är viktigt att ställa frågor som intervjupersonerna förstår. Mindre strukturerade intervjuer lämpar sig bättre än andra tillvägagångssätt för detta ändamål, då det ger intervjuaren friheten att omformulera och utveckla frågorna för att försäkra sig om att intervjupersonen har förstått frågorna rätt (Deacon m fl., 1999).

Med standardisering menas till vilken grad intervjufrågorna och intervjusituationen är likadan för alla intervjupersoner. Hög standardisering innebär att alla frågor ställs på samma sätt med samma formulering till alla intervjupersoner (Bengtsson m fl., 1998). Utifrån detta kan man säga att våra intervjuer hade en låg standardiseringsgrad, då vi anpassade frågorna efter situation och intervjuperson.

När vi utformade intervjuguiden för respondentintervjuerna, det vill säga med studenterna tyckte vi att det var viktigt att frågorna vi ställde skulle vara kärnfulla och att vi inte skulle fråga om breda områden utan vara mer precisa. Intervjuguiderna utformades som halvstrukturerade och halvstandardiserade. Detta på grund av bland annat att de flesta intervjuer skulle göras per telefon och vi ansåg det därför vara viktigt att vi hade klart för oss vad vi skulle fråga, så att vi inte missade att ta upp någonting. Redan innan vi utförde telefonintervjuerna diskuterade vi kring just det faktum att intervjuguiden är ett stöd för intervjuaren och vi ansåg att det var ett extra viktigt stöd för oss då ingen av oss hade utfört telefonintervjuer tidigare.

#### **4.9 Gruppintervju, enskild intervju eller enskild telefonintervju?**

Vi hade många funderingar kring hur vi skulle utföra studentintervjuerna. En första tanke var att vi skulle utföra gruppintervjuer då vi tyckte det verkade spännande att prova. Men efter ytterligare funderingar kom vi fram till att vi inte ansåg att detta skulle passa för vår



undersökning. Anledningen till detta är att studenterna som har läst via nätet inte har träffat varandra tidigare och vi var oroliga för att det skulle påverka tryggheten i intervjusituationen. Eftersom det var studenternas upplevelse av kommunikationen vi var intresserade av och inte att observera ett beteende hur de faktiskt interagerade så föll sig valet av enskilda intervjuer naturligt. Av praktiska och geografiska skäl fick vi utföra sju av intervjuerna per telefon. Vi valde att utföra resterande två intervjuer som enskilda intervjuer där vi träffade studenterna. Anledningen till att vi valde att gå tillväga på det sättet var att vi tidigare hade utfört lärarintervjuerna genom att personligen träffa dem. Vi ville på så sätt försöka skapa en balans i förhållandet mellan lärare och studenter genom att också träffa ett par studenter.

#### **4.10 Intervjusituationen**

Vid intervjuer med informanter samt vid intervjuer med lärare har intervjupersonerna själva fått bestämma intervjulokal och det har i samtliga fall varit på intervjupersonens arbetsplats. I två av fallen har det varit på intervjupersonernas arbetsrum, i ett fall i en konferenslokal och i ett fall i lunchrummet på intervjupersonens arbetsplats. I de fall där arbetsrummen använts har fördelen varit att vi har kunnat vara ostörda vilket inte minst är viktigt då vi spelade in intervjuerna på band.

Vid intervjuerna med studenter har vi haft olika intervjulokaler. En av intervjuerna utfördes i studentens hem (på hans/hennes initiativ). Vid den andra enskilda intervjun bokade vi en lokal på universitetet. Övriga intervjuer skedde som vi nämnt tidigare per telefon med hjälp av högtalartelefon och dessa utförde vi i en av intervjuarnas hem.

För att intervjusituationen ska kännas så trygg som möjligt är det också en fördel då intervjun sker i en miljö som är bekant för intervjupersonen. Sedan kan man i och för sig fundera över det faktum att en del av de personer vi intervjuat som informanter är verksamma inom universitetet som lärare eller som administratörer och kan tänkas ha ett ”övertag” över oss som är studenter och bara i den situationen känna sig tryggare. Vidare har vi intervjuat dem i sin yrkesroll vilket ytterligare torde stärka intervjupersonernas trygghet i intervjusituationen. Maktsymmetrin är något vi reflekterade över ytterligare inför studentintervjuerna som vi utförde så att studenterna skulle känna sig trygga.

Vid samtliga intervjusituationer har vi båda deltagit. Vi har delat upp oss i två roller – en som leder intervjun och en som lyssnar, antecknar och ställer eventuella följdfrågor. Anledningen till att vi båda deltagit är att intervjuerna handlat mycket om ett kunskapsökande inom ämnet och det har därför känts naturligt att båda ska vara med. Vidare har vi direkt efter intervjuerna ”pratav oss” en stund om intrycken från intervjusituationen, vilket har bidragit till att ge oss ytterligare dimensioner från intervjun. Sandberg & Thelander (2000) skriver om att det också har en fördel i att man under intervjun kan avlasta varandra genom att hjälpas åt att ställa frågor och följa upp resonemang, då en intervjusituation oftast är mentalt mycket jobbig på grund av att man måste vara så pass koncentrerad hela tiden.

Intervjuerna inleddes med så kallade ”Grand Tour questions” (Bengtsson, 2000). I informantintervjuerna och lärarintervjuerna fick intervjupersonen berätta om den nätbaserade kursen och vilken roll han/hon har. I studentintervjuerna började vi intervjun med att fråga efter motiv till att de valt nätbaserad kurs. Sedan använde vi oss av vad Sandberg (2000) kallar för timglasmodell, det vill säga vi alternerade mellan bredare frågeställningar och mer direkta och känsligare frågor. Intervjun avslutades med en bredare frågeställning där intervjupersonen fick svara om framtiden för nätbaserade kurser. Den här modellen fungerar bra och ter sig som den mest naturliga i en intervjusituation där intervjuguiden är

halvstrukturerad. Intervjuaren öppnar med en bred frågeställning, fortsätter att fördjupa inom den och när det är dags att gå vidare till nästa tema i intervjuguiden gör man detta enklast genom att ställa en allmän fråga kring temat.

#### **4.11 Utskriftsarbete**

Att intervjua är en enkel sak om man jämför med det arbete som krävs för att skriva ut intervjuerna! De intervjuer vi utfört har varat mellan en halvtimme och en timme per gång och det har resulterat i en halvdags arbete att transkribera. Vi kom från början överens om att försöka skriva ut så noggrant som möjligt för att på så sätt ha ett så fullständigt material som möjligt när vi sedan skulle analysera intervjuerna. Viss tolkning har tyvärr fått ske vid transkriberingen på grund av för dålig ljudkvalitet på banden vid vissa tillfällen, men vi har noterat detta i transkriberingsdokumentet när det har hänt. Båda har dock varit med vid samtliga intervjuer vilket gör det enklare att sätta sig in i intervjusituationen och på så sätt minnas i vilket sammanhang intervjupersonen uttalade sig om en viss sak. Även om man försöker skriva av så objektivt som möjligt sker en viss tolkning vid transkribering (Kvale, 1997). Var sätter man punkt, komma, frågetecken etc.? På vilket sätt tolkar man intervjupersonens uttalande, vad är det intervjupersonen betonar?

Vidare har vi noterat att det är lätt hänt att man "censurerar" sig själv som intervjuare när man transkriberar. Istället för att skriva ut harklingar, tvekande frågor och så vidare, tenderar man att korta ner och precisera frågeställningen i transkriberingen, och med tanke på att intervjun är en dialog påverkas givetvis intervjupersonen av hur intervjuaren ställer frågan. Ett sätt att råda bot på detta kan vara att låta någon annan skriva ut intervjun. Samtidigt kan man då riskera att missa vissa nyanser som intervjuaren minns från intervjusituationen. I vår situation har vi läst igenom varandras transkriberingar och eftersom vi båda deltagit under samtliga intervjuer har vi kunnat diskutera transkriberingarna och vilka tolkningar som den som transkriberat gjort.

#### **4.12 Resultat/analysarbete**

Vi har använt oss av meningskategorisering (Kvale, 1997), vilket innebär att man kategoriserar uttalanden under vissa huvuddimensioner och underkategorier. I vårt fall har vi delat upp materialet under fem huvuddimensioner. Vi har utfört kategoriseringen enskilt, men sedan läst igenom och diskuterat varandras resultat. Därefter har vi arbetat ihop samtliga intervjuer till en hel resultatredovisning och vi beslöt att integrera analysen med resultatredovisningen.

Vi har valt att låta studenter och lärare förbli anonyma i resultatredovisningen då de har berättat om sina personliga upplevelser. Vi har under studentcitaten även valt att ändra ortsnamn på studenternas bostadsort.

#### **4.13 Avslutande reflektioner**

Är vår undersökning generaliserbar? Kan man använda termer som generaliserbarhet, validitet och reliabilitet inom kvalitativ forskning? Kvale (1997) diskuterar olika sätt att generalisera och vad man kan tänka sig är att man kan göra en analytisk generalisering, det vill säga titta på vilka förutsättningar som finns i vår undersökning och dra paralleller till situationer som liknar dessa. Vad gäller reliabilitet och validitet – har vi undersökt vad vi föresatt oss att undersöka och är vår undersökning trovärdig? I vårt fall har vi valt en kvalitativ metod och med hjälp av intervjuer försökt besvara forskningsfrågorna vi ställt. Vi har under arbetet reflekterat över våra metoder och vad vi kommit fram till och tycker oss se en röd tråd i arbetet och vi hoppas att läsaren tycker likadant.

---

## 5 Resultatredovisning och analys

*I vår resultatredovisning inleder vi med att presentera kurserna vi valt att undersöka samt de synpunkter på lärarrollen som framkommit under intervjuerna med lärarna. Vidare presenterar vi resultatet från studentintervjuerna på så sätt att vi inleder med förhållandet mellan lärare och student och vi fortsätter med förhållandet mellan studenter.*

---

Nedan kommer vi att redovisa för hur de båda Internetbaserade kurserna Jiken 1-10 poäng och Sociologi 1-20 poäng är uppbyggda och deras pedagogiska upplägg. Vi kommer att redogöra för kurserna var för sig.

Informationen är hämtad dels från de genomförda intervjuerna med lärare från respektive kurs och också från kurssidorna i sig. Dessa har vi fått tillgång till för vår undersökning och då också varit inne och tittat på.

### 5.1 Resultatredovisning av Jikenkursen

IT-jiken är en förkortning av Internetbaserad Juridisk introduktionskurs. Vi kommer att använda namnet Jiken när vi skriver om kursen. Den startade mellan 1997-1998.

#### 5.1.1 Kursens upplägg

Jiken består av en hemsida på Internet och den är uppbyggd av fyra stycken databaser: *schemadel, profiler, klassrum och mediecenter.*

*Schemadelen* består av föreläsningar, uppgifter och självvärtande prov. Schemadelen är uppbyggd kring fem moduler med ca fyra inspelade föreläsningar i vardera modul. Föreläsningarna tittar studenten på via Internet och man kan se om dessa hur många gånger man vill. Varje modul tar upp ett visst juridiskt område, som exempelvis avtalsrätt. Varje moduldel avslutas med självvärtande prov, som är frivilliga att göra för studenten. Tanken med dessa självvärtande prov är enligt den intervjuade Jikenläraren att studenterna ska kunna öva sig på vad som har tagits upp på föreläsningen. De självvärtande proven består av så kallade "multiple choice questions" och det kommer upp direkt efter man har svarat om det var rätt eller fel.

Varje modul avslutas med en "tillämpningsuppgift", som består av gamla tentamensfrågor. Även dessa är frivilliga för studenterna att göra. Dessa skickas in till lärarna, som rättar dem och lärarna skickar sedan tillbaka ett svar "med dels en mer detaljerad kommentar till den specifika frågan och en övergripande kommentar för alla tre eller för rättsområdet..." (intervju med Jikenlärare 2 april 2002).

Kursen innehåller även fem obligatoriska moment – inlämningsuppgifter, som precis som tillämpningsuppgifterna består av gamla tentamensfrågor. Man måste vara godkänd på alla fem för att få lov att skriva tentan. Enligt den intervjuade Jikenläraren har de valt att göra så för att studenterna inte ska spara alla inlämningsuppgifter till slutet av kursen utan "hålla takten uppe".

De har en regel som säger att studenterna ska få tillbaka ett svar/kommentar på något som man skickat in via e-mail eller kursrum inom 24 timmar. Enligt Jikenläraren har de det så för att studenterna ”ska känna att de alltid finns där”.

Databasen *profiler* innehåller kort information om lärarna med foto. Dessutom är här alla studenter som går kursen inlagda. Man kan lägga in foto här och det är frivilligt att skriva in information om sig själva. Vi har varit inne och tittat på denna sida och då upptäckte vi att endast ett fåtal studenter har valt att lägga in foto på sig själva och överlag har studenterna till mesta del skrivit in mycket knapphändig information om sig själva. Den information som lärarna har skrivit in är också kortfattad.

Den tredje databasen på kurssidan består av ett *”klassrum”*. Detta är ett öppet forum för diskussion, där det enligt Jikenläraren läggs in öppna och allmänna frågor från studenterna som kan vara av intresse för andra. Studenterna kan i detta ”klassrum” ställa en fråga till lärarna, men välja att förbli anonyma inför sina kurskamrater. Enligt Jikenläraren kommer det in ganska många frågor där, speciellt när det tentan börjar närma sig.

*Mediecentret* är den fjärde databasen på kurssidan. Här läggs dokument in som har en mer allmän karaktär, som exempelvis gamla tentor.

### 5.1.2 Examination

Man använder samma litteratur på den nätbaserade Jikenkursen som på den traditionella kursen. Likaså är det samma tenta och examinator för nätstudenterna som för de som läser traditionell kurs och tentan sker också på plats i Lund. Som Jikenläraren uttryckte det: *”Det är precis samma kurs – det är bara olika vägar dit”*.

Man har inga grupparbeten på Jiken. Man hade funderingar på att införa det, men man hade hört att det var svårt att genomföra, därför valde man bort det, sade Jikenläraren.

### 5.1.3 Om lärarrollen

Jikenläraren menar att lärarna på kursen strävar efter att studenterna ska känna sig individuella i förhållande till lärarna. Samtidigt säger han/hon att det är upp till studenterna att ta kontakt. Jikenläraren anser att man är mer tillgänglig för studenterna på nätkursen. Det faktum att studenterna ska få feedback på vad de skickat in till Jikenlärarna inom 24 timmar anser vi torde medföra att flexibiliteten för lärarna minskar. Om man jämför med traditionella kurser är det ovanligt att få så snabb feedback på sina inlämningsuppgifter.

### 5.1.4 Analys

Som vi tolkar det så kan man se likheter mellan det upplägg som Jikenkursen har med transmissionssynen på lärande. Så som transmissionssynen förklarar kunskapsöverföring är att sändaren, det vill säga läraren, skickar information till mottagaren, det vill säga studenten. Föreläsningarna på Jikenkursen ”skickas” i form av förinspelade ljud- eller bildfiler till studenterna och denna kommunikationsprocess är en envägskommunikation och likaså linjär precis som transmissionssynen beskriver kommunikationen. Undervisningen på den nätbaserade Jikenkursen skiljer sig inte nämnvärt från en traditionell kurs. Vad som kan sägas skilja är att studenterna på den nätbaserade kursen skickar in inlämningsuppgifter relaterade

till föreläsningarna och detta kan ses som en typ av feedback som visar hur och om studenten har uppfattat meddelandet.

## 5.2 Resultatredovisning av Sociologikursen

Sociologi 1-20 poäng är upplagd på så sätt att man först läser ett Teori- och metodblock på 10 poäng för att sedan välja ytterligare en 10-poängskurs inom Sociologi, till exempel kultur eller kriminologi.

Den första kursen, Sociologisk teori och metod, är uppdelad i tre olika delkurser vilka är:

- Delkurs 1, där studenterna delas upp i grupper och där varje student enskilt författar ett PM kring en av kursböckerna. PM:et ska sedan kommenteras av de andra studenterna inom gruppen.
- Delkurs 2. Varje student ska författa ett paper med en frågeställning som ska belysas med olika teorier från kurslitteraturen. Inlämningsuppgiften skickas till en av lärarna som betygsätter den för att sedan lägga ut uppgiften på hemsidan.
- Delkurs 3. Delkursen inleds med att studenterna författar ett enskilt arbete i forskningsmetodik som sedan examineras av en av lärarna. Inlämningsuppgiften publiceras sedan på gruppens hemsida. Nästa del i kursen är att genomföra en kvantitativ och en kvalitativ studie och dessa delar genomförs genom grupparbete. Studenterna delas upp i grupper på ca sex personer och de två lärarna på kursen handleder hälften av grupperna var. Gruppen ska gemensamt komma överens om ett ämne de vill undersöka och utföra en mindre studie, först kvantitativ och sedan en kvalitativ, kring detta. Examinationen sker genom att gruppen gemensamt lämnar in en rapport kring arbetet.

På respektive delkurs hemsida finns utförliga instruktioner kring uppgifterna där studenterna får reda på uppgiftens omfattning, ungefärligt antal sidor, inlämningsdatum, exempel etc.

### 5.2.1 Kursens upplägg

I kursbeskrivningen beskrivs kursen som en ”skrivande kurs” och pedagogiskt är den upplagd utefter att studenterna är aktiva och författar paper. Lärarna beskriver det pedagogiska upplägget som problembaserad inläring. Lärarna förbinder sig att svara studenterna inom 48 timmar på inlämningsuppgifterna. Studenterna är godkända på kursen om de genomfört både de enskilda arbetena och deltagit i grupparbetet.

Till största delen sker kommunikationen skriftligt med hjälp av *e-mail*, olika *anslagstavlor* som finns på kursens hemsida (antingen en gemensam anslagstavla för hela kursen eller via de anslagstavlor som finns för respektive grupp) eller via den *chatfunktion* som finns kopplad till kursen. Sedan kan man givetvis som student ta kontakt *via telefon* men det finns inga telefonnummer eller telefontider anslagna på kursens hemsida. Vid kursstart finns det ett obligatoriskt moment vilket är att studenterna ska skriva en kort presentation av sig själva. Presentationerna publiceras sedan på kursens hemsida. Det finns ingen presentation av de två lärare som är ansvariga för kursen.

### 5.2.2 Om lärarrollen

En av de intervjuade lärarna tycker att kraven på dig som lärare blir annorlunda vid distanskurser och detta menar han/hon beror på att man har skriftlig kommunikation med studenterna. Han/hon menar att om man tycker om den typen av kommunikation så tycker man också om att vara lärare på distanskurs. Samma lärare tyckte också att det krävdes mer av

dig som lärare eftersom man lämnar skriftliga kommentarer till studenterna på deras inlämningsuppgifter och man måste som lärare mer aktivt värdera studenternas arbeten. Den andra intervjuade läraren menar att arbetsbördan kanske inte är *större* men det är en *annan typ* av arbetsbörda.

*"...du har ju fördelen på nätet att du inte behöver vara här mellan klockan 8-12 och hålla föreläsningar, utan du är lite friare där. Du kan ju sitta hemma klockan 12 på natten och kommentera om du har lust."*

### 5.2.3 Om grupparbeten

Anledningen till att Sociologilärarna vill ha grupparbeten är att de anser att grupparbeten skulle kunna skapa en känsla för nätstudenterna att de läser vid universitetet och att man skulle kunna utbyta erfarenheter.

En av de intervjuade lärarna tycker inte att grupparbetena har fungerat tillfredställande via distanskurs. Samtidigt säger han/hon att det inte brukar fungera speciellt bra på traditionell kurs heller. Anledningen till att det ej fungerar via nätet, tror han/hon, är anonymiteten bland studenterna.

*"Jag tror det är mycket att man är anonym på nätet, gruppuppgifterna fungerar ju inte här i huset heller ofta, det är alltid nån som flyter med när det är gruppjobb, men alltså på nätet så tror jag det är. Alltså dels hör de inte av sig, även om vi går ut och uppmanar dem att nu har du liksom en skyldighet gentemot dina gruppkompisar att gå ut och säga till: Att kan du inte fullfölja denna uppgiften vid denna tid punkt så säger du till dom. Så säger du ifrån så att dom andra inte sitter och väntar på dig va. Men det händer ändå! Så sitter resten av gruppen på att man ska få kontakt med allihopa och så får de mindre och mindre tid och till slut sitter dom två eller tre stycken som sliter ihopa arbetet."*

Kommunikationen inom grupparbetena sker idag via e-mail, chat och anslagstavla och läraren tycker att just kommunikationen är "stora nöten att knäcka" för att få grupparbetena att fungera.

### 5.2.4 Analys

Kursens pedagogiska upplägg utgår från ett problembaserat lärande och man använder sig båda av enskilda inlämningsuppgifter som av grupparbeten. Avseende det faktum att man under en del av kursen arbetar i grupp talar för att kursen till en viss del har ett sociokulturell syn på lärandet, eftersom man i grupparbete lär genom att kommunicera och samspela med andra. Vidare förutsätter kursens upplägg att studenten hela tiden är aktiv, vilket också Säljö (2000) tar upp som en faktor i det sociokulturella perspektivet.

Lärarna pekar också på att det är svårt att få grupparbeten att fungera vad gäller kommunikationen. De teorier vi tidigare redovisat menar att grupparbeten kan fungera men det är i de fallen det handlar om uppgiftsrelaterad kommunikation. Om medlemmarna i gruppen ska kunna bygga relationer mellan varandra krävs troligtvis ett rikare medium som ger möjlighet att återge icke-verbal kommunikation samt direkt feedback.

## 5.3 Kommunikationen mellan studenter och lärare

Som nämnts tidigare har vi utfört nio studentintervjuer och tre lärarintervjuer. På grund av detta har vi automatiskt mer material avseende studenternas åsikter. Vi har valt att redovisa både studenternas och lärarnas synvinklar var för sig. Under en del rubriker kommer vi endast

att ha material från studenter av den anledning att det inte har framkommit några intressanta synpunkter i lärarintervjuerna avseende dessa ämnen.

### 5.3.1 Övergripande kontakt/kommunikation studenter - lärare

#### Studenternas syn på kommunikationen med lärarna

Överlag är studenterna nöjda med den kontakt som de har haft med lärarna. Denna kontakt har varit studierelaterad. Övervägande delen av den kontakt som de intervjuade studenterna haft med lärarna har är när de skickat in inlämningsuppgifter, som de sedan fått feedback på. Denna kommunikation har varit skriftlig antingen via e-mail och/eller anslagstavla/kursrum. Väldigt få studenter har haft ytterligare kontakt med lärarna, vilket i sådana fall har skett via telefon.

Några studenter som har haft funderingar kring lärarnas svar har ändå inte kontaktat dem angående detta:

*"...En nackdel det var att om man hade en fråga, om det var en inlämningsuppgift, du hade löst den och fått godkänt den. Sen kunde du inte ställa någon fråga och få svar i klassrummet så att andra kunde se och få hjälp av det. Och det var lite sådär då fick man hålla på och e-maila och personligt svar också kändes det som om man kanske besvärade lite eller var dum och inte fattade det och så." (Malmö, Jiken)*

En annan student svarade så här när vi frågade honom om han/hon hade tagit kontakt med lärarna då han inte höll med dem om ett resonemang:

*"...Nä, nä jag lät det va det mesta. Det var inte mycket att börja schabba om direkt. Det var inte att man blev underkänd eller nåt sånt utan det var kanske att dom hade en annan synvinkel. Ok, tänkte jag ska man dra upp det till diskussion för att i verkliga livet kanske det inte ser ut så. Men det gjorde jag inte." (Kristianstad, Jiken)*

Vissa studenter har uttryckt starkare åsikter om kontakten med lärarna utöver att de har varit tillfredsställda med den. Bland annat har följande kommit fram:

*"...Ehh...snabbare och lite mer personlig även om det låter lite konstigt över internet...men ändå på nåt sätt mer personlig kontakt...det känns som om dom tar sig lite mer tid." (Utlandsboende, Sociologen)*

*"Med lärarna tycker jag kontakten har varit jättebra. I och med att det går både att maila privat och du får svar snabbt, och det går att ställa frågor via deras...själva kursrummet då." (Malmö, Jiken)*

Ett par studenter har uttryckt att de vill ha mer handledning från lärarna i samband med att grupparbete (Sociologi):

*"...man saknar liksom handledning och just det här hur ska man lösa konflikter inom gruppen. Det har varit svårt.*

**- Du skulle vilja ha någon information om...**

*...ja, hur mycket man kan förvänta sig av och hur mycket tid man ska lägga ner på att nå en annan som då inte har meddelat sig eller bidragit till någonting." (Utlandsboende, Sociologi)*

*"...lite kanske att dom tittade vilken diskussion vi förde på den här anslagstavlan och kanske gjorde några inlägg eller bara frågade hur det gick för oss. Bara det. Det hade varit lite trevligt. Och lite vad dom förväntade sig vad vi skulle ha gjort fram till dess. Sådana hållpunkter hade man ju inte heller utan vi hade ju en deadline att det och det datumet ska det vara klart. Så det kunde ju...det saknade jag lite.*

**- Lite handledning på vägen...**

*- Ja, precis. Och över huvud taget att dom...att dom visade att dom ändå var delaktiga. Det är möjligt att dom satt och läste på dom här anslagstavlor men man såg ju aldrig någonting av det.*

**- Som en coach nästan?**

- Ja, precis...att dom...ja...lite handledning och lite...

- **Varför tror du att man saknar det?**

- Det är väl lite...att man vill ha lite...lite stolpar och riktlinjer. Lite...lite tider och gå efter. Att någon som vet vad dom är ute efter tittar lite på diskussionen och är vi ute då åt helt fel håll att dom liksom leder oss rätt litegrann eller att dom säger "ni är inne på helt rätt väg". Eller bara det att dom kunde efterfrågat att vi skulle maila in någon halvlek "maila in det ni har gjort hittills så får vi kolla". Precis som en traditionell handledning. Så det är nog det att man vill ha lite...man vill veta att man är på rätt spår och ha lite hållpunkter på hur man ska jobba och hur långt man har kommit. Annars kan det ju lätt bli att man sitter sista veckan..." (Student Lundatrakten, Sociologi)

Det fanns ett uttalande att man trodde att lärarna förväntade sig att studenterna skulle ta mycket kontakt och man upplevde att man inte hade svarat upp till de förväntningarna.

"...Knappt någon kontakt med lärarna, inte i någon av grupperna. Och jag vet att det är det dom egentligen vill, att vi ska ställa frågor hela tiden." (Utlandboende, Sociologen)

### **Lärarnas syn på kommunikationen med studenterna**

Lärarna vi har intervjuat menar att de kommunikation de haft med studenterna skett till största delen skriftligen.

Hur kommunikation har utvecklats under kursens gång menar Jikenläraren är upp till studenten själv:

"...Vi kan inte tvinga dom att öva sig mer. Vår enda chans är att dom gör dom där grejerna [inlämningsuppgifterna/författarnas anmärkning]. Då har vi stort utrymme för att kunna skriva. Då kan vi kommunicera med dom. Gör dom inte det – det ligger hela tiden hos dom – vill dom kommunicera med oss?"

Jikenläraren uppgav att de som lärare ständigt är tillgängliga för studenterna:

"...vi finns ju där hela tiden, varje dag. Dom kan ringa till oss när dom vill och fråga vilka frågor dom vill. Dom har ett mycket större stöd. Men samtidigt ser man ju inte det om man bara har en skärm framför sig."

Samma lärare menar också att han/hon tydligt ser att vissa studenter kommunicerar mer aktivt än andra:

"...Men man märker ju också att dom som tar kontakt med en tidigt och ringer och sådär och skriver mail... det är samma person hela tiden. Dom hittar ju forumet och använder sig av det. Dom som inte gör det vet liksom inte hur det...eller jag vet inte...man drar sig väl lite för det – man vet inte vad man ska fråga och det låter dumt."

Jikenläraren uppgav också att han/hon upplevde att det var svårt att via nätet lära ut hur man använder den juridiska metodiken, det vill säga på vilket sätt man ska argumentera i ett juridiskt resonemang.

"...du vet det här med den juridiska metodiken...det är där som vi har det stora problemet just med internetbaserat undervisning. Det kan jag redan nu på rak arm säga att där har vi det största problemet rent – hur vi ska få dom att förstå hur man resonerar och argumenterar.

**Vad är det som är svårt i det?**

Det är svårt att lära ut den metodiken via internet [paus] det är svårt att kunna få...få dom att göra den tankegången att ...det här väldigt uppbyggande sättet att resonera. Skriva ett juridiskt svar är nästan lite matematik. Du behöver det plus det och så blir det lika med det. Du blir helt fel om du missar någonting. Du kan inte bara skriva svaret för då vet vi inte om man är rätt eller inte rätt. Och det är jättesvårt och det säger också examinatorn att det är där dom brister. Så där är vårt största problem."



Enligt Jikenläraren har man försökt lösa detta problem genom att lägga in en extra föreläsning som tar upp juridisk metodik.

Sociologilärarna upplever att de fått bättre kontakt med studenterna via nätet:

*"...Man lär känna studenterna mycket bättre på Internet. Dels skickar dom ju in en personlig presentation där man får lite bakgrund, vad de läst, vem dom är, om familj om alltihop detta, intresse och så. Och sen så kommunicerar man ju med dom hela tiden, skriftligt, om dom frågar, om dom skickar in osv."*

En Sociologilärare sade att kommunikationen från studenternas sida blir rakare på distanskursen:

*"...Så tror jag också att alltså...det har jag märkt i vissa situationer för studenter som blir uppretade. Det är väldigt lätt att sätta sig vid tangentbordet och låta aggressionerna gå ut och så trycker man på sändknappen. Sen går det någon timme och sen kommer det tillbaks ett mer försiktigt mail, för de har ju insett, fasingen, det här är ju svart på vitt, alltså. Så alltså och jag tror att det har lite grann tillbakahållande effekt. Men samtidigt får, du får du en respons på ett helt annat sätt. Här i huset så sitter dom mest tysta, så går man och muttrar för sig själv i fem veckor och sen så får du en sur jävla kursutvärdering, istället. Istället för att säga någonting, va. Därför tror jag att kommunikationen...den blir rakare med studenterna på nätet. Det ligger nog lite grann i...många gånger är det lättare att skriva ned när du inte ser någon människa direkt. För jag tycker att vi har fått ändå ganska raka kommentarer liksom från dom och så va."*

### **Anonymitet ur studenternas synvinkel**

Några studenter upplevde att Jikenlärarna förblev något *anonyma* i förhållande till studenterna och en student berättade följande:

**"- Var det någon speciell lärare du hade mer kontakt med?"**

*- Nej, det tycker jag inte. Jag tycker jag hade rätt svårt att placera lärarna, vilka lärare som egentligen var mina lärare. Man fick inte någon sånär personlig kontakt - "den personen har varit min lärare". (Malmö, Jiken)*

En student uppgav att han/hon var osäker på Jikenlärarnas roll:

*"Dom sa ju inte rent ut men det förstår man ju ganska snart att dom här Jikenlärarna det är ju alltså sådana som är studenter själva. Och som jobbar extra. Och det gör väl lite det här att man känner sig lite kluven kan jag tänka mig. För att dels så är ju dom lärare, dels så är dom studenter också. Och det är faktiskt en skillnad på att ha rollen som lärare och rollen som student." (Marstrand, Jiken)*

En annan student kände inte att han/hon kunde identifiera lärarna:

**"- Är det någon speciell lärare som du haft mer kontakt med?"**

*- Nej, det har jag inte känt att jag har. Jag tror dom är alla...jag har faktiskt inte känt att jag identifierar dom...deras bilder fanns på nätet och dom kom alltid upp först när man slog upp profilerna. I och med det så har man präntat in deras utseende och kunnat visualisera när man har fått ett svar "ja, det var han, det var hon..."Men jag har liksom inte känt någon speciell kommunikation med någon speciell." (Lund, Jiken)*

Att Jikenlärarna inte profilerade sig framkom också då vi frågade en student om hans/hennes kontakt med lärarna.

**"- Var det någon speciell lärare du fick mer kontakt med?"**

*- Ingen aning, för de svarade alltid på sina e-mail med Jikenlärarna. Så jag vet inte... Nån gång vet jag att det stod nåt namn på nån kille, men annars så stod det, på mailen stod det hälsningar Jikenlärarna." (Kristianstad, Jiken)*

### **Anonymitet ur lärarnas synvinkel**

Jikenläraren menar att det är viktigt att studenterna känner att de är individer i förhållande till lärarna:

*"...Dom här tillämpningsuppgifterna/inlämningsuppgifterna försöker vi hålla det så att dom ska känna litegrann att dom är individuella jämfört med oss. Att det inte är bara liksom en skärm man har framför sig som utbildningen utgår ifrån utan att vi är människor bakom skärmen."*

Samtidigt menar samma lärare att han/hon inte tror att det spelar någon roll vilken av Jikenlärarna som svarar studenterna:

*"...Och det är egentligen så vår kurs också fungerar – det spelar ingen roll – vi är fem stycken som jobbar med det. Det spelar ingen roll vem av oss som svarar – det märker dom knappt ändå. Du får alltid svar. Och det är bara ett ställe du kan skicka det till."*

En av de intervjuade Sociologilärarna trodde att anonymiteten via nätet skulle bli problematiskt, men så blev inte fallet:

*"...En sak som är ganska påtaglig tyckte jag när jag började undervisa på Internet var det att man trodde att det skulle att anonymiteten skulle vara svår, men det blev precis tvärt om. Man lär känna studenterna mycket bättre på Internet."*

### **Skillnader mellan distansutbildning och traditionell utbildning ur studenternas synvinkel**

Syftet med vår uppsats är inte att jämföra distanskurser med traditionell undervisning men efter vi har gjort intervjuerna tycker vi ändå att vi bör ta upp vad studenterna sagt om traditionell undervisning. Studenterna har under intervjuerna gjort vissa jämförelser med traditionell undervisning avseende olika kommunikativa aspekter.

Några studenter anser att kontakten med lärare är bättre på distanskurs i jämförelse med traditionell:

*"Ehh...snabbare och lite mer personlig även om det låter lite konstigt över internet...men ändå på nåt sätt mer personlig kontakt...det känns som om dom tar sig lite mer tid. Jag har i och för sig bara erfarenhet från engelskakurser i New York och ekonomikurser som jag läste för länge sen, men på den ekonomikursen jag läste...vi var 100 stycken i klassen och att försöka få en minut över tillsammans med läraren det var ju liksom...det säger sig självt"* (Student utomlandsboende, Sociologi)

*...Där [på en traditionell kurs/ författarnas anmärkning] kan du i och för sig räcka upp handen direkt om det är någonting du frågar, men det är ju, det är inte ofta det ges den möjligheten att dom... vad var det vi lämna..var det...ja det var tredje veckan som vi lämnade in motsvarade case och jag tror det var tre frågor kring dom också och det är rätt så mycket dom får gå igenom. Och dom var väldigt snabba på...till att lämna ut den informationen (otydligt: man önskade då)*

**- Så över lag så tycker du att du har fått bättre kontakt med lärare här på den Internetbaserade än vad man får...?**

*- Ja, inte socialt, det är klart, jag har inte samma ansikte på dom, men jag har fått bättre feedback på dom uppgifter vi har gjort. Det...absolut. (Borås, Jiken)*

Som motsats till detta tycker några andra studenter att kontakten av olika anledningar är sämre via nätet vilket följande citat visar:

*"...Jag tycker inte jag saknade något men jag har pratat med några som har läst juridik, på det traditionella sättet, och dom pratar ju väldigt varmt och personligt om vissa lärare. Och det är samma lärare som jag så att säga får den här föreläsningen av och jag känner...den människan känner ju inte mig alls och jag känner inte den. Medan dom då har skapat lite nätverk och personlig kontakt med den läraren. Det missar man."*

**- Är det någonting som du har saknat eller?**

- Ja, det är klart, det här att man nog haft glädje av lite det nätverket. Men samtidigt så tycker jag nog om positiva sidorna överväger." (Malmö, Jiken)

"...du får ju bättre kontakt på den traditionella. För där kan du ju gå fram och prata med läraren efter lektionen som kan svara eller du kan fråga saker direkt när du hör det. Så att där blir ju kommunikationen med en gång lite annorlunda, lite bättre än vad den blir på distans. För ofta när man läser på distans så kanske man har en fråga och sen innan man får iväg den här frågan via mail eller någonting så har man kanske hittat svaret själv. Man kanske slår i några böcker eller tänker efter och funderar litegrann. När man läser såhär traditionellt kastar man ur sig och då får man mer svar än om man själv hade letat upp. Så på det viset är kommunikationen med läraren bättre." (Lund, Sociologi)

Ett par Jikenstudenter jämförde föreläsningssituationen på nätet med en traditionell föreläsningssituation och hade olika åsikter om detta:

"...dom som har gått Internetbaserad, dom har svårare för metodiken, den juridiska metodiken. Och det är väl den biten jag också har erfårit då. Och det är därför jag inte är riktigt övertygad om att den här juridiska introduktionskursen via Internet är sådär jätteoptimal att ha just via Internet.

**- Hur tror du man hade kunnat lösa det om man...**

- Jag tror att man hade kunnat göra så istället för att lägga liksom all fokusering på själva inlämningsuppgifterna där, att man hade tagit kanske två samlingar nere i Lund. Heldagar, då man hade liksom gått igenom metodiken riktigt.

**- Muntligt då menar du?**

- Ja, föreläsning helt enkelt.

[...]

- Jaa, vad det är som skiljer mellan Internetbiten och den vanliga traditionella det är ju just det att vi som går Internet...som gått Internetbiten är att vi suttit framför datorn och inte fått just den här undervisningsbiten. På vanligt traditionellt vis, föreläsningens biten." (Marstrand, Jiken)

**"- Men hur kändes det annars att sitta vid datorskärmen och...**

- I början var det väldigt konstigt. Men jag tyckte jag vande mig. Så för mig fungerade det perfekt bara för att jag...om det är någonting jag inte uppfattar då kan jag haka upp mig också kan jag sitta i en halv föreläsning är jag säker på i vanligt klassrum och sitta och tänka på vad var det där dom sa. Här var det bara att stoppa föreläsningen, tillbaka och lyssna om det igen. Och på det viset tror jag att jag tillgodogjorde mig väldigt bra." (Lund, Jiken)

### 5.3.2 Analys

#### Kontakt

Reardon (1987) menar att man i ett inledningsskede till en relation försöker skapa sig en uppfattning om en person bland annat genom att observera personens beteende och även dess utseende. Detta är inte möjligt vid datormedierad kommunikation på grund av att mediet inte förmedlar de verbala och icke-verbala signalerna. Enligt Reardons (1987) synsätt försvåras därmed relationsskapandet, som i vårt fall mellan lärare och studenter, och kanske även viljan till att ta kontakt.

Några studenter i vår undersökning har uppgett att de inte vill kontakta lärarna med vad de benämner "dumma frågor" utan väljer istället att försöka hitta svaret i till exempel litteraturen.

När en student vill ställa "dumma frågor" kan man diskutera kring vilken typ av kommunikation det handlar om och vi tolkar att syftet med kommunikationen kan sägas vara att nå en gemensam ståndpunkt med läraren kring frågan. Om man utgår från Dennis m fl.

(1998) definitioner av olika typer av kommunikation, är det antingen att man utbyter information eller så strävar man efter en gemensam ståndpunkt. I de fall man utbyter information kan kommunikationen ske utan krav på en direkt feedback, men om man strävar efter en gemensam ståndpunkt bör feedbacken vara direkt. Vår tolkning i det här fallet är därför att studenten behöver få en snabb feedback från läraren.

Avseende problemet med att lära ut juridisk metodik som man ska lösa med ytterligare föreläsningar via nätet drar vi paralleller till transmissionssynen på lärande och där Säljö (2000) uttrycker att den synen på lärande bland annat handlar om att se studenten som en passiv mottagare av färdig kunskap. I Jikenfallet löser man problemet med att lära ut metodik genom öka mängden information. Ur ett sociokulturellt perspektiv hade man förmodligen försökt lösa problematiken genom att skapa möjligheter till dialog med lärare och andra studenter.

### **Anonymitet**

Utifrån vad lärarna diskuterat kring anonymitet har det framkommit olika synpunkter: Sociologilärarna trodde att anonymiteten skulle bli ett problem via nätet men upplever att de har lärt känna studenterna bättre. (Sociologilärarna uppger sina namn vid kontakt med studenterna samt att de har ansvar för hälften av grupperna vardera.)

Den intervjuade Jikenläraren poängterade vikten av att studenterna ska känna sig som individer i förhållande till lärarna.

Jikenläraren menar samtidigt att det inte spelar någon roll vilken av lärarna som svarar studenterna. (Vid kontakt med studenterna skriver de under med "hälsningar Jikenlärarna".)

Angående en del studenters upplevelse att lärarna är anonyma för dem menar Etzioni & Etzioni (1999) och Riva & Galimberti (1998) att det är viktigt att kunna skapa sig en bild av sändaren för att man ska kunna *lita* på att kommunikationen är mottagen och att mottagaren har *förstått vad sändaren ville förmedla*. Reardon (1987) menar också att skapandet av relationer bygger på att man i ett första skede av relationen *skapa en bild* av mottagaren. I och med att Jikenstudenterna i vår underökning upplever att lärarna är anonyma i förhållande till dem menar vi att detta påverkar huruvida man kan skapa en personlig kontakt med lärarna utifrån vad författarna säger.

Bååth (1984 cit. i Holmberg, 1998) poängterar att handledarrollen på en nätbaserad distanskurs bör vara utformad på så sätt att studenten får en personlig kontakt med sin handledare. Det är också viktigt att handledaren följer studentens utveckling och att han kommenterar studentens framgångar och missar. I vår undersökning vill i och för sig Jikenläraren skapa en mer personlig kontakt med studenterna men samtidigt förhåller de sig anonyma till studenterna, vilket inte går ihop enligt Bååth.

En Sociologilärare var överraskad över att han/hon lärde känna studenterna bättre på distanskursen än vad som var förväntat. Att kontakten blir bättre med studenterna via nätet var en erfarenhet som också framkom under DUKOM-projektet. En av anledningarna kan vara att man går från ett traditionellt sätt att undervisa i föreläsningsform till att studenten själv är aktiv med inlämningsuppgifter och att student och lärare har mer kontakt i och med uppgifterna (Åström, 1998).

Enligt Etzioni & Etzioni (1999) bygger ofta datormedierad kommunikation på att deltagarna kan vara anonyma, som i en chat där man går in med falskt namn och uppger falska uppgifter om sig själv. Det som skiljer en chat på Internet åt från våra fall är att på en Internetchat kan du vara helt anonym, men på en nätbaserad distanskurs känner lärare och övriga studenter till ditt namn och e-mailadress och du "riskerar" att bli igenkänd av de andra när som helst och i vilken situation som helst.

### 5.3.3 Skriftlig och muntlig kommunikation mellan student och lärare

#### Ur studenternas synvinkel

Samtliga studenter har använt sig av skriftlig kommunikation med lärarna, naturligtvis på grund av kursernas upplägg. Denna skriftliga kommunikation har skett via e-mail och/eller anslagstavla/kursrum.

De flesta studenter vi intervjuade tyckte att det fungerade bra med att använda skriftlig kommunikation och uppger att de ej har saknat muntlig kommunikation

**"- Just det här att kommunicera skriftligt som man gör via mail och Internet? Hur har du upplevt det?"**

- Jaa, det har ju inte varit nån större...problem. Det har det ju inte vart svåra...uppgifter att lösa...så allting har ju handlat om just juridik och dom lagkapitlen och där är det ju på nått sätt svart och vitt. Så man har ju inte saknat det här med att kunna uttrycka sig mer än bara skriftligen, att man använder kroppsspråk och så. Utan det är mer: Vilken lag skall jag hänvisa till?" (Uppsala, Jiken)

**"- Äh, jag funderar på det också, med att, för att ni kommunicerar via mail och anslagstavlan så handlar det om skriftlig kommunikation. Hur kände du inför det?"**

- Äh, jag tyckte det, tyckte det kändes bra att ha det så. Jag tyckte inte jag saknade att ha liksom behöva ha någon kontakt muntligt, behövde ringa nån eller så där. Nä jag tyckte det räckte." (Hässleholm, Sociologi)

Någon student uttryckte att han/hon tyckte att det fungerade jättebra, eftersom han/hon kunde e-maila privat till lärarna:

**"...Sen angående kommunikationen då, och kontakten, vilken kontakt hade du med lärare och studenter vid kursstarten?"**

- Med lärarna tycker jag kontakten har varit jättebra. I och med att det går både att maila privat och du får svar snabbt, och det går att ställa frågor via deras...själva kursrummet då." (Malmö, Jiken)

En hel del av de intervjuade studenterna har uppgett att de saknat muntlig kommunikation. En av studenterna hade velat ringa till lärarna men visste inte om att han/hon kunde göra detta:

**"- Hade ni inte möjlighet att ringa till lärarna?"**

- Äh, inte vad jag vet faktiskt. För när jag fick det här brevet hem i början, stod det att ni kan ringa och ställa frågor fram till och med detta datumet. Sen skulle ju allting skötas interaktivt." (Kristianstad, Jiken)

En annan student uppgav också att han/hon hade tänkt sig att kontakta lärarna via telefon men han/hon kände inte att han/hon hade möjlighet till detta:

"...Men jag vet inte...dels jobbar jag heltid och mycket mer än heltid och sen så försöker jag göra det på helgerna och dom jobbar inte på helgerna. Så att det blir fördröjning tycker jag, personligen. [...]Jag menar, jag kan ju inte ringa dom när jag sitter där på söndag kväll och ringer dom klockan åtta på kvällen. Eller skicka iväg ett e-mail." (Utlandsboende, Sociologi)

En student uppgav att han/hon kände det svårt att uttrycka sig i skrift, då vi hade ställt frågan varför han/hon inte hade varit aktiv i kursrummet:

*"...Kanske för att det är lite svårare att formulera frågorna i skrift. Man kastar inte bara ur sig muntligt en fråga" (Lund, Jiken)*

Ett par av de intervjuade studenterna hade telefonkontakt med lärarna vid enstaka tillfällen:

*"...En gång ringde jag. För jag hade missat att lämna in en uppgift när det var deadline och då visste inte jag hur det bedömdes om man fick en chans till. Så jag blev rätt stressad när jag upptäckte det också slängde jag mig på telefonen istället eftersom jag ville ha ett direkt svar. " (Malmö, Jiken)*

En annan student hade också tagit kontakt med en lärare via telefon en gång av anledningen nedan:

*"...Jaa, jag undrade lite över det här med...liksom tentamen då. Efter jag hade skrivit tentan hade jag liksom lite funderingar och då kom jag i kontakt med en Jikenlärare då." (Marstrand, Jiken)*

Vad vi kan se är att telefonkontakt har används antingen när man har varit i behov av snabb feedback eller då man har vaga frågor, så som en fundering brukar vara.

### **Ur lärarnas synvinkel**

Jikenläraren tycker att det är skillnad i att använda skriftlig kommunikation på så sätt att den är statisk och han/hon menar att den juridiska metodiken är svår att förmedla via skrift:

*"...Jag kan tycka att det kan vara...det blir lite mer...mer statiskt när man skriver någonting. Du kan inte nyansera det på det viset som du gör om du pratar i telefon. Du kan lägga till dom här små orden och ge dom små exemplena lite mer. Du kan sväva ut lite mer än vad du gör om du skriver. Och sen tror jag också att det...som jag själv känner när jag bara läste GRUNKEN. Man vet inte liksom vad man ska fråga om metodik. Man vet inte vad metodik betyder. Så det är lite det här att man resonerar sig fram till det och det krävs en lite längre utsaga från oss. Och det skriver man inte."*

En av Sociologilärarna menar att den skriftliga kommunikationen leder till att det krävs mer av lärarna. Han/hon säger att de måste vara mer aktiva då de lämnar skriftliga kommentarer till studenterna på inlämningsuppgifter.

### **5.3.4 Analys**

Det faktum att studenterna kommunicerar asynkront och skriftligt med lärarna och inte har känt att de behöver muntlig kontakt stödjer de intentioner som distansutbildning till stor del handlar om, nämligen att studenten ska vara oberoende av tid och rum (SOU 1998:84, personlig intervju med Lennart Badersten den 30 april 2002).

Det man kan konstatera var att de flesta studenter var nöjda med kontakten med lärarna. Vidare har vi sett att kommunikationen övervägande varit uppgiftsrelaterad, det vill säga studenten ska lösa en ämnesrelaterad uppgift, vilket verkar kunna hanteras på ett bra sätt med hjälp av skriftlig kommunikation och även med asynkron kommunikation (e-mail). Detta är också något som stöds av olika undersökningar gjorda av Barile/Durso (2002) och Dennis & Kinney (1998) där man studerade grupper som använde olika typer av medier för att lösa en uppgift. Undersökningarna visade att grupperna kunde lösa uppgifterna lika bra med hjälp av asynkrona medier, som till exempel, där man använder skriftlig kommunikation, som med synkrona medier.

I de fallen studenterna känt att de behöver ta kontakt via telefon är förvisso innehållet uppgiftsorienterat, men det har handlat om en stressad situation eller en osäkerhet i vad man vill få ut av samtalet. I Media Richness teorin betonas att ett rikare medium används då

budskapet är vagt och mångtydigt. Mediets möjlighet att förmedla snabb feedback ökar desto rikare mediet anses vara enligt teorin. Som vi har nämnt tidigare är telefon ett rikare medium än e-mail. Detta är troligtvis anledningen till att studenterna valde telefonkontakt.

Vad gäller skriftlig kommunikation vill vi nämna Reardon (1987) och Etzioni & Etzioni (1999), som menar att den icke-verbala kommunikationen är viktig vid relationsskapande. Sändaren kan avläsa mottagarens reaktion, det vill säga om mottagaren har förstått vad sändaren menar eller om sändaren behöver omformulera sin fråga eller ståndpunkt. Vidare kan sändaren också använda talet i sig för att förstärka vad han/hon vill säga. Detta försvåras när man använder endast skriftlig kommunikation då de icke-verbala signalerna här försvinner. Känner man inte sin mottagare så bra försöker man också enligt Reardon (1987) att planera sin kommunikation väl och uttrycka sig noggrant eftersom man inte kan hjälpa till med icke-verbala signaler. Vad vi menar med det här är att det är svårt för studenter och lärare att förmedla sina synpunkter, tvivel eller åsikter och det kanske är lättare att avstå om det inte känns helt nödvändigt. Vi frågar oss också om det är så att det är svårt att uttrycka sig i skrift när man inte riktigt själv vet vad hur man egentligen ska formulera sig och man heller inte kan se lärarens reaktion på det man frågat?

### 5.3.5 Feedback lärare - student

#### Ur studenternas synvinkel

Feedbacken från lärarna har överlag fungerat bra till mycket bra enligt de intervjuade studenterna. Snabb, tydlig och tillräcklig är några av studenternas kommentarer angående lärarnas feedback:

**"- Kändes det tillräckligt den responsen du fick på dom här inlämningsuppgifterna?"**

- Oh ja, väldigt, väldigt bra. Det är väldigt sällan, tycker jag, man har chans att få så mycket feedback som vi fick på denna kursen." (Uppsala, Jiken)

**"...Jag tänkte på under kursen då, dom här lärarna dom skickade väl kommentarer och så till en när ni lämnat in? Hur tyckte du att det fungerade?"**

- Det fungerade bra för det kom väldigt snabbt.

**- Okej och kvaliteten?"**

- Ja. Där stod ju mest, bara ett kort, kort omdöme och så betyget. Och mer behövde där nog egentligen inte va." (Hässelholm, Sociologi)

**"- Hur tyckte du annars...för lärarna svarade ju på dom här inlämningsuppgifterna som ni gör då. Hur tyckte du att den feedbacken från lärarna fungerade?"**

- Den var jättebra. Helt suverän. Jag tyckte jag hade jättemycket nytta av den.

**- Det var tillräckligt, eller...?"**

- Ja, jag tyckte man fick jättemycket feedback. Jag har aldrig gått en kurs där jag har fått så mycket feedback från lärarna på vad jag har gjort och var du har resonerat rätt eller fel eller sånt. Utan det brukar ju bara vara att det är godkänt eller nej det är inte godkänt." (Malmö, Jiken)

Men alla studenter var inte helt nöjda med feedbacken och ett par studenter var lite kritiska till innehållet i feedbacken och som vi har tolkat det så är det flexibiliteten i svaren från lärarnas sida som de saknar.

*"...Här kände jag att dom här Jikenlärarna, dom hade blivit instruerade som att "så här ska ett bra svar se ut" och har dom inte med just den lilla punkten och den lilla punkten så finns det inte något utrymme för någon annan flexibilitet. Antingen har dom ett poäng på inlämningsuppgiften. Det spelar ingen roll om du har skrivit två sidor eller om du har skrivit fyra sidor. Det fanns liksom ingen som helst flexibilitet, och det där...det har jag lite svårt och...kunna smälta, men..." (Marstrand, Jiken)*

”- Vad tyckte du annars om feedbacken från lärarna, dom skrev väl kommentarer och sånt på inlämningsuppgifterna?

- Ja, den var bra, fastän jag inte riktigt höll med dom på vissa grejor, så att det. Nejdå det var bra.

- Vad gjorde du då, skrev du tillbaka eller något sånt där att du inte höll med?

- Nä, nä jag lär det va det mesta. Det var inte mycket att börja schabba om direkt. Det var inte att man blev underkänd eller nåt sånt utan det var kanske att dom hade en annan synvinkel. Ok, tänkte jag ska man dra upp det till diskussion för att i verkliga livet kanske det inte ser ut så. Men det gjorde jag inte.” (Kristianstad, Jiken)

### 5.3.6 Analys

Kommunikationen och också feedbacken mellan lärare och student i vår undersökning handlar om att *överföra* information kring studierna, det vill säga att lärarna ger studenterna en uppgift, som studenterna utför, för att sedan skicka tillbaka till läraren. Läraren ger sedan studenten feedback i form av en kort kommentar och ett betyg. Kommunikationen handlar om att förmedla information och kommunikationen har inte som grundläggande syfte att skapa relationer. Enligt Dennis m fl. (1998) behöver den här typen av kommunikation inte vara synkron, det vill säga man är inte så beroende av att få en direkt feedback och i vår undersökning har feedbacken från lärare till student varit asynkron. Samtidigt tyckte studenterna att de fick en *snabb* feedback från lärarna, vilket alla intervjuade uppskattade. Snabb feedback från lärarna är också något som konstaterades och som upplevdes som positivt av studenterna i DUKOM studien (Åström, 1998). Det verkar således som att det är fullt tillräckligt att använda e-mail som kommunikationskanal avseende denna typen av informationsutbyte som lärarna och studenter hade.

Studenterna ansåg också att de fick *tillräcklig* feedback från lärarna och vi drar en parallell till Kock (2001). Han menar att det kan bero på att man vill kompensera för ett mindre rikt medium, när man använder skriftlig kommunikation och kommunicerar asynkront (e-mail) och parterna tenderar då att uttrycka sig mer tydligt i kommunikationssituationen. I och med att studenterna upplevt att feedbacken varit tillräcklig, tolkar vi det som att feedbacken också varit *tillräckligt tydlig*.

## 5.4 Kommunikation studenter emellan

### 5.4.1 Motiv till att läsa Internetbaserad kurs

Vi har valt att även ta upp studenternas motiv till att välja en nätbaserad distanskurs i resultatredovisningen. Förvisso handlar det ej om kommunikation, men vi anser att det är intressanta synpunkter och kan ligga till grund för viljan att kommunicera med andra på kursen.

Studenterna vi har intervjuat har uppgett en mängd olika anledningar till att de valt att läsa en nätbaserad distanskurs. Givetvis fanns där ett intresse för **ämnet** de valt att läsa, men samtidigt sade en del studenter att de var nyfikna på själva **idén** att läsa via Internet. Vidare ser de en fördel i nätbaserade distanskurser på så sätt att de har en möjlighet att själva **styra över när de vill** och har tid att studera. För de intervjuade som bor utomlands är det självklart också möjligheten att kunna läsa vid ett svenskt universitet som har motiverat dem att söka en nätbaserad distanskurs. Det framkom också att det många gånger är mycket dyrt att läsa vid utländska universitet och de svenska är i princip gratis, vilket ytterligare motiverade de utlandsboende studenterna till att välja distansbaserad kurs.

Vad vi kan se är att **tiden** är ett av de viktigaste motiven till att välja en nätbaserad distanskurs, eftersom tiden är ett av de argument som i princip alla de intervjuade studenterna



uppgett. De argument som kommit fram är att man ser en fördel i att kunna studera vilken tid på dygnet man vill. Oregelbundna arbetstider och att man jobbar heltid eller till och med mer än det är också anledningar som är relaterade till tidsmotiv. De studenter som uppgett oregelbundna arbetstider som ett argument menar att de annars inte hade haft någon möjlighet att studera över huvud taget på grund av deras livssituation.

*”...Äh, fördelen var just det här med tiden, eftersom jag sitter i rätt så tidsbrist så var det ju perfekt. Jag kunde ju sätta mig klockan elva på kvällen och jobba med det. Kunde läsa precis när jag hade tid, när jag själv kände för det. Inlämningsuppgiften skulle vara inne det och det datumet, man visste det datumet, det var inte någon tid man var tvungen att passa (för) att man skulle komma in på lektionen klockan två och lämna in det utan... Visste jag att jag har möte och jag kommer inte hem förrän sent på kvällen så var det bara att maila då när man kom hem helt enkelt.” (Kristianstad, Jiken)*

Några av de studenter vi intervjuade, som bor i närheten av Lund, tycker det är fördelaktigt att slippa ta sig till Lund, eftersom det sparade dem ett par timmars restid vid varje tillfälle. Vi har också sett att man läser en kurs även ”för skojs skull” och för att ha något att göra.

**Barn** verkar också påverka motivet för att läsa på distans. En av studenterna var gravid när hon genomförde kursen och skulle inte ha läst den på traditionellt vis på grund av sin graviditet. Andra argument är att man med hjälp av att läsa via Internet kunde man samtidigt vara hemma med sina barn.

Vissa studenter hade som motiv att de ville **komplettera** sin tidigare utbildning i syfte att till exempel ta ut examen eller att få behörighet till fortsättningskurser.

Att kurserna går på **halvfart** är också ett motiv som kommit fram vid intervjuerna då studenterna känt att de inte hade hunnit med en helfartskurs på grund av sin livssituation.

## 5.4.2 Analys

Här kan vi dra paralleller till regeringens intention med att skapa nätbaserade distanskurser, det vill säga att människor som av olika anledningar inte kan ta sig till lärosätet ska ha en möjlighet att kunna studera ändå. (SOU 1998:84). Jan-Olof Nilsson (Intervju 2002-03-11) och Lennart Badersten (Intervju 2002-04-30) anser att de nätbaserade distanskurser, som finns i Lund till största del är riktade mot yrkesverksamma. Vidare menar Säljö (2000) att lärandet idag befinner sig i förändring och utbildningen ses allt mer som ett livslångt projekt, där man alternerar yrkesverksamhet med studier. Detta verkar stämma om man ser till vad de intervjuade studenterna har för motiv till att välja en nätbaserad distanskurs. Vi ser en koppling i vår empiriska undersökning mellan att läsa på distans och ha en annan huvudsysselsättning än studier, vilket också var regeringens intention.

## 5.4.3 Kontakt/kommunikation studenter emellan

### Förväntningar på kommunikation innan kursstart

På frågan om vad de intervjuade studenterna hade för förväntningar på kommunikationen innan kursstart har i princip samtliga svarat att förväntningarna infriats, vilket följande citat visar:

*”Mina förväntningar på kommunikationen var väl den att det var en individuell kurs, med lite kontakt med lärare och andra elever. Som jag sa på telefon så hade jag fördragit mer kommunikation, men på grund av min tidsbrist gick jag in med förväntningarna att jag skulle ha extremt lite kontakt med andra elever och enbart kontakt med lärarna vid inlämning av uppgifterna.” (Kristianstad, Jiken)*

*"...jag hade inte förväntat mig heller när jag sökte distanskursen att man skulle ha någon annan form av kommunikation [än skriftlig/författarnas anmärkning]. Att man skulle liksom ringa varandra och träffas utan jag var inställd på att det bara sker via mail och anslagstavlor och sånt. Så det kan ju vara det också..."* (Lundatrakten, Sociologi)

*"Mina förväntningar avseende kommunikationsutbytet mellan mig som student och lärarna, infriades. Min förutfattade mening var att jag hade att styra själv hur omfattningen av vårt utbyte skulle vara. Eftersom jag arbetade samt studerade annat samtidigt passade det mig bra att ingen förväntade sig att jag skulle vara mer aktiv än att lämna in inlämningsuppgifterna. Jag förväntade mig inte någon form av grupparbetskontakt mellan mina medstudenter." (Marstrand, Jiken)*

Dessutom hade studenterna inte förväntat sig att kommunikationen skulle vara annat än skriftlig.

*"Jag hade förväntningarna att all kommunikation med lärarna och andra studenter skulle ske via internet (anslagstavlan) och mail." (Hässleholm, Sociologi)*

För ett par studenter upplevdes kommunikationen som bättre än förväntat:

*"Jag trodde nog inte att jag skulle kommunicera så mycket med de andra studenterna som jag faktiskt gjorde. Positivt eller negativt? Tja, det blir alltid lite mer liv i en kurs när man har mycket kontakt med andra så jag tror att det blev mer positivt än väntat." (Hässleholm, Sociologi)*

*"Förväntningarna på hur mycket kommunikation man har med de andra kursdeltagarna har överskridits varje gång. Har till en början tänkt att man kanske får ett par meddelanden i veckan men vid ett grupparbete som omfattar flera personer resulterar oftast i ett par e-mailmeddelanden varje dag!" (Utlandsboende, Sociologi)*

Vad som är anmärkningsvärt är att fastän förväntningarna inte var speciellt höga och det flesta studenters förväntningar infriades saknade många ändå möjlighet för diskussion och dialog, vilket vi återkommer till nedan.

En student hade högre förväntningar på kommunikationen är vad han/hon fick:

*"...Då jag läst lite på Lunds universitets hemsida om deras internetbaserade kurs fick jag uppfattningen att den var upplagd likadant[som en tidigare kurs där studenterna hade diskuterat livligt i ett chatforum./författarnas anmärkning] och hade därmed en förväntan (och önskan) om att det skulle ske en hel del kommunikation mellan deltagarna, inte bara inom ämnesområden inom kursen. Men så var det som sagt inte, troligtvis mest på grund av att det saknades forum för detta." (Malmö, Jiken)*

### **Om kommunikation och kontakt i allmänhet**

Den mesta kommunikationen mellan studenterna skedde antingen via e-mail eller via anslagstavlan/kursrum. De få gånger telefon användes var när problem och konflikter uppstod i den kurs som hade grupparbeten.

Avseende de intervjuade studenterna som läste Jikenkursen och därmed inte hade grupparbeten var det endast en student av dessa som hade haft kontakt med en kurskamrat utanför kursrummet, via e-mail.

*"...Sen var det en kille som jag mailade ett par vändor med sådär så att vi skulle komma igång med det hela. Lite frågor som vi var osäkra på han och jag, som vi försökte vi lösa tillsammans. Hur fick du kontakt med honom? Det var också via forumet, som om han la in någonting så visste jag svaret på det ena, sen så följde vi upp med frågor till varandra hela tiden." (Kristianstad, Jiken)*

Jikenstudenterna har uppgett att de saknade kontakt med andra studenter och ett forum för ”småsnackande” trots att de ändå hade ett klassrum dit de kunde skicka inlägg. En av dessa sade att han/hon inte upplevde någon gemenskap med sina medstudenter och uttryckte följande under intervjun:

*”Ja, jag kände ju ingen gemenskap faktiskt. Inte alls på samma sätt som jag upplevde på alla dom andra kurserna som jag har gått och som jag går nu då. Att man får ju kontakt, man får ju vänner för livet, man får ju...man bygger upp en massa olika relationer. När man träffas och så. Det är väldigt värdefullt. Det är en stor del utav vinsten med att vara student faktiskt. Se alla relationer som man bygger upp.”* (Marstrand, Jiken)

En student upplevde att han/hon inte ville använda klassrummet för diskussioner om annat än studie och ämnesrelaterade frågor:

*”...Och det saknade jag för du vill ju kanske inte maila någon direkt om det men, du ville kanske ställa någon fråga som du gissar flera undrar över...hur var det att läsa på den orten eller den kursen och...”jag ser du spelar golf, vad innebär det att ha ett handikapp...”* Nåt allmänt. Man missar den sociala biten rätt mycket. Och i och med att det är en internetkurs så är det ju så många som går den som är så spridda. Man hade liksom...hade haft chansen...att utvidga lite med människor man normalt inte träffar.” (Malmö, Jiken)

Samtidigt som de intervjuade studenterna söker mer kontakt med varandra uppgav en student att han/hon ville vara lite anonym i förhållande till de andra studenterna och lärarna.

*”Ja, det ligger ju inne en profil där man kan berätta lite om sig själv och det uppmanade de[lärarna/författarnas anmärkning] även studenterna att göra. Men så känner man lite att man vill vara lite anonym, tyckte jag i alla fall...”* (Lund, Jiken)

Någon student uttryckte till och med att det är lättare att få kontakt med andra studenter då man inte behöver träffas fysiskt, vilket han/hon uttrycker i nedanstående citat:

**”...Men har du nån gång saknat den här ansikte mot ansikte kontakten...att man kan sitta bredvid varandra och diskutera...eller det övervägs av...”**

*Nån gång kan jag säga att man saknat det men ändå...det positiva i det överväger helt klart.*

**Jaa, just det att man har mera kontakt helt enkelt...att det överskuggar medierna...**

*Jaa... ibland är det lite lättare att få kontakt med dom här människorna när man inte behöver träffas... nu är ju jag ganska social...jag vill i alla fall verka vara social (skratt). Att alltid behöva träffa nya människor när man läser olika kurser till exempel kan ju bli lite påfrestande i längden och försöka komma över det här...det är ju inte alla man kommer överens med helt enkelt – så är det ju. Men på det här sättet har det funkat jättebra.”* (Utlandsboende, Sociologi)

### **Kommunikation inom grupparbeten**

De studenter som läst Sociologi och deltagit i grupparbeten har haft kontakt med andra studenter via grupparbetet. Vad som är intressant är att ingen av de intervjuade har haft någon kontakt med andra studenter utanför sina respektive grupper.

**”-Dom studenterna du hade kontakt med, det var dom du var indelad i gruppen med?”**

*-Ja, precis.*

**-Hade du någon kontakt i övrigt med dom andra?”**

*-Nej, ingen alls. Utan det var bara det och det kanske var...jag tror vi var åtta eller nio stycken.”* (Lundatrakten, Sociologen)

En annan student uttrycker sig på följande sätt:

**”-Jag tänker på dom studenterna som inte var med i din egen grupp, hade du nån kontakt med dom?”**

*-Ehh...nej, det kan jag ju inte säga att man haft. Ibland...undrar om jag bara...ja, vi gjorde bara två grupparbeten och det var samma grupp...just det...nej, så dom andra har man ju ingen direkt kontakt med” (Utlandsboende, Sociologi)*

Vad som också framkommit under en del intervjuer är att den kommunikation som skett gruppmedlemmarna emellan har handlat om den gruppuppgift de skulle utföra under kursen. Gruppuppgiften har, enligt de intervjuade, varit utformad så att arbetet med den var enkelt att strukturera och dela upp och detta har gjorts av gruppmedlemmarna själva. Man utförde var sin del och någon inom gruppen tog på sig att sammanställa arbetet. De intervjuade studenterna som upplevde att grupparbetet fungerat bra var de som också uppgav att alla gruppmedlemmar hade varit aktiva. I de fallen kommunicerade de endast asynkront och skriftligt, antingen via e-mail eller via anslagstavlan.

En av studenterna beskrev grupparbetet på följande sätt:

*”...Och sen blev det att vi...ja, man bestämde då att så här gör vi och så delade man upp uppgifterna sins emellan. Och...ja, sen fortsatte vi tills vi var färdiga med en bit, sen mailade vi till varandra och sen gav vi inlägg om det och sen mailade vi tillbaka. Det var mycket mailande med dokument fram och tillbaka så vi fick...*

***- Hur gick det med det? Blev det rörigt någon gång?***

*- Nej, det blev det faktiskt inte. Alla hade ändå ganska stora bitar som vi satt och jobbade med. Så när väl en bit kom in så föll den på plats ganska snabbt. Så då visste man att om man får mail från till exempel Anders så vet man att det är enkäten eller sammanställning och svar. Och såhär, så att det blev faktiskt inte speciellt rörigt. Och alla deltog väldigt aktivt faktiskt. Det var inte så att det gick kanske en vecka och sen att någon hörde av sig på anslagstavlan utan det var varje dag. Och man pratade med varandra och maila fram och tillbaka och så.” (Lundatrakten, Sociologi)*

Av de studenter som uppgett att alla gruppdeltagare var aktiva i sin grupp har även uppgett att grupparbetet fungerat bra och likaså kommunikationen.

En annan grupp avstod från att använda gruppens egen anslagstavla av den anledningen, enligt den student vi intervjuade, att de inte ville att någon annan skulle kunna läsa deras ”dumma frågor” till varandra.

*”...Plus att jag föredrar...ibland när vi inte förstod vad vi gjorde i gruppen...om man lägger in det på plattformen så kan ju lärare och alla andra studenter se vilka dumma frågor man ställer (skratt) medan e-mail är mycket privatare.” (Utlandsboende, Sociologi)*

En av studenterna som arbetat i grupp uttryckte också att kamratskapet utanför kursen är viktig del i studierna som man enligt vad de uttryckt inte finner vid distansstudier:

*”...Också just den här kamratskapen utanför kursen som ändå är en jätteviktig del när man pluggar, tycker jag. Att vara student är inte bara att plugga, tycker jag. Men det blir det ju när du pluggar på distans, då är det bara plugga. Läser du traditionellt då blir det allt det andra runt också, det som är bara roligt.” (Lundatrakten, Sociologi)*

### **Kommunikation via allmän anslagstavla/kursrum**

De intervjuade studenterna var inte speciellt aktiva själva med att skriva inlägg på anslagstavlan/kursrummet, men de gick ofta in och läste vad som skrivits av andra.

***”- För ni hade väl någon slags anslagstavla också där man kunde gå in och fråga studenter och lärare. Var du inne där någon gång och kommunicerade?***

*- Jag var inne där och läste där och funderade över någon fråga och sånt. Så läste det...*

***- Skrev du nån...***

*- Nej, jag skrev aldrig någonting. Jag svarade på någonting, gjorde jag. I och för sig så att...” (Marstrand, Jiken)*

Vad som är anmärkningsvärt är att någon student upplevde att han/hon var aktiv när han/hon i själva verket inte hade gjort speciellt många inlägg själv.

**”- Var du aktiv där?”**

- Ja, det var jag, äh inte så mycket med inlägg, men jag kollade mycket vad dom andra diskuterade och fram för allt då var det information om tentor och sånt som las ut och även frågor kring vissa kapitel. Så att det kollade jag upp. Det hade man ju mycket nytta av.

**- Men då var det andra som skickade in och så då eller?”**

- Ah, jag tror jag ställde någon fråga. Två kanske. Jag kommer inte ihåg exakt (otydligt) inte mer än så.” (Uppsala, Jiken)

Några av de studenter som gjorde grupparbeten hade en god kontroll över hur de andra gruppernas arbete utvecklades genom att gå in och titta på respektive grupps anslagstavla.

”...Men däremot när man var inne och tittade på en del andra gruppers anslagstavlor så såg man ju att det var en del som inte varit med och dom efterfrågade ”är du med” och i den stilen. ”Ska du vara med”. Och det var väldigt få inlägg på en del. Och nu vet ju inte jag, dom kanske helt via mail eller via chat eller någonting.” (Lundatrakten, Sociologi)

#### 5.4.4 Analys

Som nämnts ovan är det vanligaste kommunikationsmedierna för studenterna e-mail eller anslagstavla/kursrum. Enligt Media Richness teorin är telefon ett rikare medium än till exempel e-mail, eftersom man kan få en snabbare feedback och det är enklare att förklara mångtydiga meddelande via ett rikt medium. Att man i de fall studenterna har använt telefon när det uppstått konflikter stöds av Media richness teorin i dessa fall.

Det både Dennis & Kinney (1998) och Barile & Durso (2002) påpekar är att grupparbeten på distans fungerar bra så länge som det handlar om lösa uppgifter. Om det istället handlar om att skapa relationer eller lösa problem kring relationer är de tveksamma till om distansmedier är rätt kommunikationskanal. Åström (1998) menar också att Internet kunde användas för att upprätthålla kontakten men inte för att lära känna varandra. I vårt fall har det till största delen handlat om uppgiftsrelaterad kommunikation gruppmedlemmar emellan och i de fall det krävts muntlig kommunikation har det handlat om antingen ett behov av snabb feedback eller att man behövt reda ut ett relationsproblem.

I de fall som grupparbetena har fungerat bra går vi ett steg vidare för att förklara varför de kan hade lyckats med dessa arbetena även om de enbart använt sig av asynkrona medier (e-mail och anslagstavla). En grupps framgångar, menar Kock (2001), beror på att en grupp kompenserar ett mindre rikt medium med att använda tydligare och ”rakare” kommunikation samt att den enskilde gruppmedlemmen strävar efter att bete sig som han/hon tror de andra förväntar sig av honom/henne. Kock (2001) menar också att så länge det finns en tillräcklig motivation inom gruppen räcker det med att kommunicera asynkront, via till exempel e-mail, vilket också stämmer in med den grupp vi diskuterat ovan.

Åström (1998) menar i DUKOM:s undersökningar att huruvida ett grupparbete via Internet ska fungera bra eller inte beror på om läraren/handledaren hjälpt till med att strukturera formen för grupparbetet. Enligt vad som framkommit i vår undersökning har studenterna fått sköta detta själva utan inblandning och hjälp av lärarna. Åström (1998) nämner även fall i DUKOM projektet där det visat sig att kommunikationen mellan studenter har fungerat bättre då läraren uppmuntrat eller i något fall tvingat studenter att delta i diskussioner via nätet.

#### 5.4.5 Skriftlig kommunikation student - student

De flesta av de intervjuade ansåg att det inte var något problem att kommunicera skriftligt via e-mail eller anslagstavla/kursrum:

**”- Äh, jag funderar på det också, med att, för att ni kommunicerar via mail och anslagstavlan så handlar det om skriftlig kommunikation. Hur kände du inför det?**

- Äh, jag tyckte det, tyckte det kändes bra att ha det så. Jag tyckte inte jag saknade att ha liksom behöva ha någon kontakt muntligt, behövde ringa nån eller så där. Nä jag tyckte det räckte.

**- Det räckte?**

- Ja ” (Hässleholm, Sociologi)

En annan student uttryckte det så här:

”...Men annars så...nej, jag tyckte inte att det kändes speciellt...nej inte sådär jättejobbigt. Jag tyckte inte att jag saknade någonting när jag inte fick den här andra, muntliga kommunikationen.” (Lundatrakten, Sociologi)

Ytterligare en annan student sade följande:

**”- Jag tänkte på det just när man bollar idéer och så...är det svårt...tänkte just på det...att få ner tankar i ord**

- Ja just det...jo det är klart...det är...jag har inte upplevt det som något problem.

**- OK**

- Jag tror det är något man vänjer sig vid också. Jag menar folk som har börjat läsa en kurs på det sättet första gången uttrycker lite mer tveksamhet inför projekt sådär va...man vänjer sig och det går bra efter ett tag.” (Utlandsboende, Sociologi)

En student utmärkte sig genom att han/hon ansåg att skriftlig kommunikation fungerade *bättre* än muntlig kommunikation vid vissa tillfällen:

**”- Den här personliga kontakten...är det svårare då att ta det via e-mail?**

- Ja, men det är effektivare på sätt och vis också. För att folk skriver precis vad dom tycker eller nästan ialla fall och sen kan man ju kommentera på någon annans dokument, i dokumentet med röd underskrift och så.” (Utlandsboende, Sociologi)

Några studenter var lite mer kritiska till att använda skriftlig kommunikation och de ansåg bland annat att de inte kunde uttrycka sig tillräckligt väl i skrift:

”...Äh, det har ju inte varit lika enkelt att föra nån diskussioner. Man har ju ställt en fråga, eller det har kommit upp nån fråga och då har någon svarat kort med några rader och sen har nån annan lagt in nånting så att ...man kunde aldrig föra en ordentlig dialog utan det blev så avhugget.” (Kristianstad, Jiken)

En annan student säger följande:

”...Kanske för att det är lite svårare att formulera frågorna i skrift. Man kastar inte bara ur sig muntligt en fråga. För vad jag har saknat som jag försökt tillfredställa på andra sätt, det är att prata med vänner och bekanta som kanske har ungefär samma utbildning eller nånting.” (Lund, Jiken)

#### Chat/synkron skriftlig kommunikation

Chat eller annan synkron kommunikation användes inte och anledningarna som uppgavs var att man inte visste hur det fungerade.

En student uttryckte följande:

**”- Men ni hade inga såna här chatforum?**

- Nej, det tror jag inte.

- **Hur tror du det hade fungerat?**

- Jag har aldrig chattat på nätet så jag vet inte (skratt). Jo, men det hade nog fungerat." (Lund, Jiken)

En annan student sade:

"...Men sen finns det ju en chat också men den använde aldrig jag för jag för jag vet inte hur den funkade." (Lundatrakten, Sociologi)

I en grupp befann sig studenterna i olika tidszoner vilket försvårade synkron kommunikation, enligt en intervjuad student.

"...Chat fungerade sällan som önskat, jag fick knata upp mitt i natten en gång för att vara med på en chatdiskussion som inte gav någonting." (Utlandsboende, Sociologi)

I en grupp försökte man använda e-mail synkront, genom att samtliga medlemmar satt uppkopplade vid datorn samtidigt och skickade mail till varandra.

Studenten beskriver upplevelsen så här:

"...För att vi hade också en gång...vi hade...vi gick inte in i något sånt här chatroom men vi bestämde oss att hur det nu var, klockan fyra, så skulle vi sitta framför datorn. Och då blir det ju en massa e-mail, man blev bara bombarderad. Men det var ändå bra för då slapp man den här fördröjningen..." (Utlandsboende, Sociologi)

Vad som kan poängteras är att några studenter har uppgett att de under tidigare distansstudier har använt chatforum och uppskattat detta.

...Man använde sig där av "First Class" med möjlighet till att både chatta och göra inlägg av mer personlig art i ett "fikarum". Det förekom konstant diskussioner och inlägg om allt mellan "himmel och jord" och jag upplevde det som väldigt givande. Speciellt som vi kursdeltagare var spridda över en stor del av Sverige och hade väldigt olika bakgrund. (Malmö, Jiken)

"...Alltså på en chat. Men det tror jag är rätt svårt här för jag vet...I USA på en kurs hade vi det, men då satt ju alla med skolans bredband. Det var inga konstigheter alls utan då bara bestämde vi att ja vi träffas det och det datumet eller den tiden och så satt man då i två timmar och bollade saker fram och tillbaka och alla fick göra inlägg hela tiden.

- **Kändes det som det var tillräckligt då när du använde den chatten i USA?**

- Ah, det gav mer.

- **Gav mer?**

- Det gav ju mycket mer. Ja, men man är fortfarande begränsad. Man pratar snabbare än vad man skriver och uttrycker sig annorlunda i skrift än vad man gör i tal. Ja." (Kristianstad, Jiken)

#### 5.4.6 Analys

Studenterna har uppgett att de inte använder ett synkront medium som chat av olika anledningar, men en av de intervjuade studenterna uppgav ändå att de vid ett tillfälle använde e-mail som ett synkront medium. Ett par studenter har också tidigare goda erfarenheter av att använda chat.

Chat är som tidigare nämnt ett synkront medium vilket innebär att det inte sker någon fördröjning i feedbacken mellan sändare och mottagare (Riva & Galimberti, 1998). Feedbacken är viktig i den interpersonella kommunikationen (Reardon, 1987) och det är också viktigt med en snabb feedback i de fall det handlar om att fatta beslut (Dennis m fl., 1998; Barile & Durso, 2002) men också för att kunna veta hur den man kommunicerar med reagerar (Riva & Galimberti, 1998).

Angående chat som medium menar Etzioni & Etzioni (1999) att man kan vara anonym och därmed kan man våga uttrycka saker som man annars inte hade sagt eller skrivit. Men de menar samtidigt att det är svårt att få kunskaper om medlemmarna i chatten som behövs för att kunna lita på kommunikationen. I de intervjuade studenternas fall kan de inte förbli anonyma eftersom övriga studenterna har deras namn och e-mailadresser. Studenterna skyddas därför inte av anonymiteten som annars chatmedium erbjuder.

Reardon (1987) menar att när man kommunicerar är det inte bara ord man kommunicerar med utan det finns andra sätt som också påverkar kommunikationen. Icke-verbala signaler används i kommunikationen då till exempel sändaren vill lyfta fram vad denne anser vara viktigast i meddelande. Enligt Etzioni & Etzioni (1999) är datormedierad kommunikation svårare, eftersom man oftast saknar de icke-verbala signalerna i denna kommunikation.

Avseende vad studenterna vi intervjuat har sagt har de ju upplevt att den datormedierad kommunikationen har fungerat tillfredsställande, vilket kan sägas motsäga vad teorierna ovan visar. Vi tror att en av anledningarna till detta är att studenterna inte hade förväntat sig att kommunikationen skulle fungera på något annat sätt än vad det gjorde.

Vidare har studenterna inte aktivt sökt personlig kontakt med de andra studenterna utan kommunikationen har främst varit studierelaterad. Dennis & Kinney (1998) och Barile & Durso (2002) menar att man mycket väl kan använda skriftlig datormedierad kommunikation i en grupp om kommunikationen är uppgiftsorienterad. Om däremot kommunikationen är relationsorienterad och syftet därmed är att skapa personliga relationer bör man använda rikare medium, till exempel ansikte-mot-ansikte som skapar en större känsla av social närvaro.

Avseende det faktum att det var ett par studenter som tyckte att det var tillräckligt med skriftlig kommunikation och uttryckte inget behov av någon annan typ av kommunikation drar vi paralleller till Kocks (2001) resonemang. Kock (2001) menar att om det rör sig om mindre grupper och deras uppgift är att utföra ett *uppgiftsrelaterat* grupparbete så menar han att man mycket väl kan hantera detta med datormedierad kommunikation. Vidare menar Kock (2001) att om det finns tillräcklig motivation i gruppen så räcker det med att använda ett asynkront medium, vilket förmodligen har varit fallet i de grupper som dessa studenter varit medlemmar i, eftersom alla deltagare varit aktiva.

#### **5.4.7 Dialog/diskussion/relation**

Vad som är intressant är att ingen av de intervjuade studenterna tycker att det har fungerat mycket bra att diskutera via nätet utan man har antingen tyckt att det inte har fungerat bra eller att det har fungerat men inte mer än så.

Av de studenter som inte ansåg att det fungerat bra att diskutera via nätet har de uppgett olika orsaker till detta.

En student saknade att mötas personligen:

*"...jag tror ändå att det är just på Jiken, internet biten där vore det lämpligt att ha vanliga föreläsningar ett par dagar. Där man får mötas öga mot öga och verkligen diskutera igenom det hela och så vidare. Det är så mycket man missar just i kommunikationen mellan studenter och lärarna." (Marstrand, Jiken)*



En annan student saknade vad han/hon benämner som ”bollandet”:

*”...Men just den där kommunikationen där man dribblar det här...frågor lite fram och tillbaka som man gör när man läser någonting. Det saknar jag. Jag försökte utnyttja välutbildade vänner.[...] Ja, det intellektuella bollandet. Jag menar det där då man liksom diskuterar med någon som är duktig och ”nej, så här är det” och...det saknar jag. Och det gör man inte och skriver ner någonting. Man formulerar inte sådär tokiga idéer och...” (Lund, Jiken)*

Samtidigt uppger samma student att han/hon inte vågar ge sig in och diskutera på forumet eftersom studenten upplever att det är svårare att formulera sig skriftligt.

I en grupp som var mycket aktiv uppgav gruppmedlemmen att kommunikationen endast var arbetsrelaterad och att man fick inte veta så mycket personligt om de andra medlemmarna. Han/hon menar att i en distansbaserad kurs är det mer de viktiga sakerna man tar upp men det ”småsnack” som sker på en traditionell kurs finns inte på en distansbaserad kurs.

*”...Jo det är mycket roligare, det är ju klart, att läsa på plats när man träffar lite folk. Man blir lätt isolerad när man läser på distans, det blir man ju. Jo, det är roligare och man kan utbyta lite mer vardagstankar än vad man kan när man kör på distans. För då är det ju ofta de där viktiga sakerna man tar upp. Då är det ju inte sånt där småsnack om man tycker att ”gud vad jobbigt”, ”åh, vad roligt det här var”. Nej, så det är roligare.” (Lundatrakten, Sociologi)*

Samma student säger att även om han/hon inte känner ett stor behov av muntlig kommunikation så hade det varit bra att få direkt feedback vid vissa tillfällen när det ”poppar upp” saker under tiden man sitter och studerar.

Ytterligare en student uttryckte avsaknad av diskussion på följande sätt:

**”- hur har det känts att endast kommunicera via skrift så att säga?**

*- Åh, det har ju inte varit lika enkelt att föra nån diskussioner. Man har ju ställt en fråga, eller det har kommit upp nån fråga och då har någon svarat kort med några rader och sen har nån annan lagt in nånting så att ...man kunde aldrig föra en ordentlig dialog utan det blev så avhugget.*

**- Varför tror du att det blev så?**

*- Nä, men det går ju inte. För om man inte sitter live med varandra så går det ju inte att föra en ordentlig dialog, utan det är liksom mail fram och tillbaka eller då det här forumet och (dialogerna) blir helt annorlunda. Det går inte att föra...utveckla samtalet. Mer än precis det det handlar om.” (Kristianstad, Jiken)*

Samma student hade sedan tidigare goda erfarenheter av att använda chat för att kunna föra en dialog, men han/hon menade att man ändå fortfarande var begränsad eftersom man som studenten uttryckte det ”man pratar snabbare än vad man skriver och uttrycker sig annorlunda i skrift än vad man gör i tal.”.

Av de studenter som uppgett att de tycker att diskussionerna har fungerat tillfredställande har också de olika anledningar till detta:

**- Men är det nått du har saknat, den sociala kontakten?**

*- Inte med lärarna. Möjligtvis med studerande då, men då har man kunnat diskutera frågorna på hemsidan eller motsvarande så det har ju gått bra. (Uppsala, Jiken)*

En annan student uttryckte att hon kände stöd efter att ha diskuterat kurslitteraturen med en kurskamrat.

*”...och man kan ju ringa några...för det gjorde jag nog på första gruppen. Då ringde jag en av tjejerna och liksom...”ja, jag har klarat av den här boken, hur tycker du?” nä hon klarade inte heller av det. Vi blev inte*

*klokare men det var skönt och känna att det var någon annan som också hade problem med boken.”*  
(Utlandsboende, Sociologi)

En annan student vi intervjuade upplevde att grupparbetet inte fungerade bra på grund av att en av deltagarna inte var aktiv och sinkade därmed grupparbetet. I konflikten som uppstod på grund av detta försökte de andra i gruppen först lösa problemet via e-mail men de kände att detta inte räckte till.

*”...det var därför jag var tvungen att ringa upp en person för jag kände att en person inte bidrog alls och vad jag förstod av e-målet att hon var snäll, den andre. Så jag ringde och frågade vad tycker du egentligen och hon hade samma åsikt som jag men hon hade inte satt det i klartext...”* (Utlandsboende, Sociologi)

#### **5.4.8 Analys**

Media Richness Theory säger att när man bollar idéer och behöver komma fram till en gemensam ståndpunkt behöver man använda ett ”rikt” och synkront medium. Grupperna som lyckades väl med sina grupparbeten använde endast asynkrona medier, vilket till viss del motsäger Media Richness Theory.

Dennis m fl. (1998) menar däremot att man mycket väl kan använda asynkrona medier när man ”bollar idéer”, men att när gruppen ska fatta ett gemensamt beslut behöver de kommunicera synkront. Barile & Durso (2002) menar att ”bollandet” av idéer till och med fungerar bättre via e-mail då gruppmedlemmarna inte hämmas av att någon dominerar diskussionen med starka åsikter

Angående det första resonemanget att en student ringde när det var svårt att få klarhet i vad kurskamraten egentligen tyckte anser vi kunna dra paralleller till vad Barile & Durso (2002) säger om att det kan vara svårt att förmedla känslor med skriftlig kommunikation. Likaså så är det så att när man kommunicerar via e-mail, det vill säga asynkront blir feedbacken fördröjd och studenten som tog emot meddelandet kunde inte direkt ställa en fråga tillbaka för att få ett förtydligande. Reardon (1987) menar också att feedback är en viktig del i den interpersonella kommunikationen för att det är genom att svara på varandras verbala och icke-verbala kommunikation som man skapar en mening med det budskap man får till sig. Detta har uppenbarligen inte fungerat i detta fall då studenterna använde sig av e-mail.

Vidare kan en förklaring till att studenten i detta fall valde att använda telefon för att kommunicera vara att situationen krävde ett rikare medium då det handlade om att lösa ett relationsrelaterat problem. Enligt Media Richness Theory är telefon ett rikare medium än e-mail och ett rikare medium bör användas i de fall då meddelandet är vagt och mångtydigt, vilket ofta relationsrelaterade problem är enligt vår mening. Dennis & Kinney (1998) och Barile & Durso (2002) menar också att när man ska skapa relationer bör man använda ett medium som bättre stödjer en känsla av social närvaro, som till exempel ansikte-mot-ansikte eller videokonferens.

För att direkt feedback och dialog, där man bollar idéer fram och tillbaka ska kunna fungera behövs ett synkront medium användas, så som chat, telefon eller att man träffas ansikte-mot-ansikte (Riva & Galimberti, 1998). Studenterna har uttryckt en tvekan i att använda chat och att ringa varandra och att träffas har inte varit aktuellt för studenterna av olika anledningar.

Ytterligare en anledning till att studenterna tyckte det var svårt att föra dialog/diskussion kan ha att göra med vad som Etzioni & Etzioni (1999) och Riva & Galimberti (1998) menar med

att det är svårare att skapa en känsla av social närvaro med andra och att kunna skapa band mellan deltagare i diskussioner om man inte träffas fysiskt.

Vad som också framkommit under en del intervjuer är att den kommunikation som skett gruppmedlemmarna emellan har handlat om den gruppuppgift de skulle utföra under kursen. Gruppuppgiften har, enligt de intervjuade, varit utformad så att arbetet med den var enkelt att dela upp bland gruppmedlemmarna. Man utförde var sin del och någon inom gruppen tog på sig att sammanställa arbetet. De intervjuade studenterna som upplevde att grupparbetet fungerat bra var de som också uppgav att alla gruppmedlemmar hade varit aktiva. I de fallen kommunicerade de endast asynkront och skriftligt, antingen via e-mail eller via anslagstavlan.

Gruppen, enligt de intervjuade, lyckades med att dels komma till ett gemensamt beslut kring val av ämne och de lyckades även att ”bolla” idéer kring ämnet genom att använda asynkrona medier.

Åström (1998) menar i DUKOM:s undersökningar att huruvida ett grupparbete via Internet ska fungera bra eller inte beror på om läraren/handledaren hjälpt till med att strukturera formen för grupparbetet. Enligt vad som framkommit i vår undersökning har studenterna fått sköta detta själva utan inblandning och hjälp av lärarna. Några studenter uttryckte också en önskan att lärarna hade kontaktat gruppen med jämna mellanrum via till exempel anslagstavlan för att följa upp och underlätta grupparbetet. Åström (1998) nämner även fall i DUKOM projektet där det visat sig att kommunikationen mellan studenter har fungerat bättre då läraren uppmuntrat eller i något fall tvingat studenter att delta i diskussioner via nätet.

---

## 6 Slutsats

*I vår slutsats försöker vi "lyfta blicken" för att se vad det är vi har lärt oss utifrån undersökningen. Vi vill också försöka lyfta fram de funderingar och diskussioner vi har haft under arbetet med uppsatsen.*

---

### 6.1 Hur fungerar kommunikationen i distansutbildning?

Vi tror definitivt att nätbaserade kurser har kommit för att stanna, eftersom det finns många fördelar med denna typ av kommunikation och undervisning. En av de allra påtagligaste fördelarna är att man är oberoende i tid och rum – man kan läsa när man vill och var man vill, vilket också framkommit i vår undersökning. En annan fördel är också att man kan läsa vad man vill, eftersom man inte är beroende av att en kurs man vill läsa finns på en högskola nära dig och däri ligger en oerhörd styrka anser vi. Lärare och studenter kommunicerar främst med skriftlig kommunikation och med asynkrona medier som e-mail och anslagstavlor. Vid enstaka tillfällen har en student ringt upp en lärare.

#### 6.1.1 Hur upplever studenterna på en distansbaserad kurs kommunikationen och kontakten med lärarna?

Det har framkommit i vår undersökning att studenterna känner att de är nöjda med den kontakten de har haft med lärarna. En av anledningarna till detta är en snabba och frekventa feedback de fått från lärarna. Men i de fall studenter har haft funderingar och frågor som borde ha riktats till läraren har de ändå inte tagit kontakt med lärarna. De som vi undrar är hur våra invanda regler om hur man kommunicerar påverkar studenterna. Vi anser att man har olika regler för hur man kommunicerar i lärandesituationer.

I traditionell undervisning, då man vanligtvis befinner sig i ett klassrum, måste studenten räcka upp handen och vänta på att läraren ger dig ordet. Läraren är auktoriteten, som får tala fritt och styr hela kommunikationsprocessen. Regler för kommunikation via nätbaserade kurser kräver mer initiativ och aktivitet av studenten i kommunikationen och läraren fungerar som handledare. En av de intervjuade lärarna sade just detta att det är upp till studenterna hur pass frekvent kommunikationen blir. Vi anser att de invanda mönstren vi har kan vara en av anledningarna att studenterna inte alltid tar kontakt med lärarna.

Jikenstudenterna upplevde att lärarna förblev anonyma, men de upplevde inte detta som något problem. Samtidigt kände de som nämnts tidigare att de inte ville ta kontakt. Vi anser precis som också teorierna visar att det är viktigt att ha en någon form av mer personlig prägel på kommunikationen, om det så bara är ett namn eller ett ansikte.

#### 6.1.2 Hur upplever studenterna kommunikationen och kontakten med andra studenter?

De intervjuade Jikenstudenterna sade att de inte hade någon som helst kontakt med andra studenter och saknade småsnacket och diskussionerna. Man saknade att kunna diskutera sina studier, men även annat som inte var studierelaterat. Sociologistudenterna hade kontakt med andra studenter genom sina grupparbeten, men hade ingen övrig kontakt med andra studenter på kursen. Även en del av Sociologistudenterna uppgav att de saknade att kunna "bolla idéer".

*Var ska man "snacka" någonstans? De kanaler som finns att tillgå vid nätbaserad distanskurs är e-mail, chat och anslagstavlor/kursrum. Vad vi kan notera är att de tekniska möjligheterna har funnits för att kunna kommunicera. Men varför har man inte "småsnackat" via dessa kanaler?*

Vi tror att detta beror på att även i detta fall så spelar anonymiteten en stor roll. Studenterna har svårt att skapa en bild av sina medstudenter via nätet, vilket leder till att det blir svårare att skapa interpersonella relationer. Ett alternativ kunde vara att träffas fysiskt, i form av till exempel "startdagar", men problemet är då att man tappar flexibiliteten, vilket har uppgetts vara en av dom stora fördelarna med nätbaserad distanskurs.

Vi anser även att regler också här har betydelse för hur kommunikationen ser ut. Man har också sina invanda kommunikativa regler som man hämtar från sin egen sociala miljö, men när man kommer ut på nätet, träffar man andra människor med andra sociala regler och då vet man inte vilka kommunikativa regler som gäller. Man har heller inte hjälp genom att kunna läsa av icke-verbala signaler hos de andra deltagarna, som man kan göra i vanliga fall då man träffas fysiskt. Vi anser att detta kan leda till att man "tystnar" istället för att kommunicera aktivt.

Vad som också är nämnvärt är att en del studenter har uppgett att de inte vet hur man använder chat, som allmänt anses vara en av de kommunikationskanaler som ska fungera som diskussionsforum. Frågan vi ställer oss är också hur vanligt det är att vuxna (yrkesverksamma) idag har en vana vid att "småsnacka" via chat?

### **Om grupparbeten**

I vår studie har vi sett att om allt är frid och fröjd med aktiva deltagare, som ska genomföra en klar och tydligt uppgift, som dessutom delas upp bland gruppmedlemmarna så fungerar det att ha grupparbeten via nätet.

Vi frågar oss dock vad lärarna har för syfte med och tanke bakom att använda grupparbeten via nätet? Om det är för att stödja ett sociokulturellt synsätt på lärande, där lärandet sker i samspel med andra är det frågan om man uppnår sitt syfte med grupparbeten. Det har framkommit från intervjuerna att grupparbeten har skett genom att dela upp arbetsuppgifterna och studenterna har endast kommunicerat i början och i slutet av arbetet. Man har således inte följt varandras utveckling med att slutföra uppgiften.

*Vi menar dock att genom att "plugga" med andra delar man en händelse med andra, delar en utveckling med andra, man utvecklas tillsammans med någon, man utvecklas tillsammans med sina studiekamrater. Detta är uppenbarligen inte någonting som har skett via de nätbaserade kurserna vi har undersökt och vi anser att detta är en av bristerna med nätbaserad undervisning.*

En annan slutsats vi drar är att grupparbeten minskar flexibiliteten för studenterna eftersom de blir beroende av koordinera sina studier med andra.

### **6.1.3 Hur upplever lärarna kontakten och kommunikationen med studenterna?**

Sociologilärarna upplevde att kontakten med studenterna blev mer personlig och kommunikationen blev tydligare. *Vad är anledningen till detta?* Vad vi ser är att ur ett lärarperspektiv om man jämför med traditionell undervisning så får läraren en bättre kontakt

med studenten. Vidare kan vi notera att i och med att studenterna skickar i en personlig presentation av sig själva får läraren en bild av studenten. I traditionell högskoleundervisning är det ovanligt att lärarna vet så pass mycket om sina studenter.

Jikenläraren menade att det är upp till studenterna att ta kontakt och att det är endast då som lärarna kan kommunicera. Vidare ansåg inte läraren att det spelade någon roll vem av lärarna som svarade studenterna. Vad vi kan se är att lärarna förblir anonyma i förhållande till studenterna och om lärarna vill ha bättre kontakt bör de fundera på att profilera sig bättre, samt att själva initiera kontakt med studenterna.

Problemet med juridisk metodik som nämnts i både resultatredovisning och analys är att den är svår att kommunicera och likaså svår att ta till sig. Detta har man valt att lösa med fler föreläsningar vilket vi då ser som en lösning ur en transmissionssyn. Om de hade valt en sociokulturellt angreppssätt, vilket vi anser är ett viktigt synsätt, hade man eftersträvat dialog. Men frågan är om detta fungerar via nätet.

#### **6.1.4 Sammanfattande slutsats**

Summan av kardemumman är att man inte har den sociokulturella biten när man läser via nätet. Men faktum är att studenterna ändå säger att de har lärt sig mycket och är nöjda med kurserna.

*Men vi frågar oss vilken typ av kunskap de har fått.* Vi anser att man går miste om den extra känslan av att läsa vid universitet, man lär sig inte att samspela med andra, som man till exempel kan göra i ett grupparbete där man träffas fysiskt. Man får heller inte den sociala biten av studentlivet.

Vi anser av egna erfarenheter att det är mycket viktigt att lära i samverkan med andra såsom den sociokulturella synen säger. Vi båda skribenter/studenterna har arbetslivserfarenhet innan men har ändå fått ut så mycket mer av våra studier vid universitetet än bara ämnesrelaterad kunskap.

#### **Tankeexperiment**

Vi gör ett tankeexperiment vad gäller Medie- och kommunikationsvetenskap om man skulle läsa 1-20 poäng på nätbaserad distanskurs. Då hade alla moment där man tränar presentation inför grupper försvunnit och man skulle få göra teoretiska grupparbeten. Gruppseminarier som är vanliga på Medie- och kommunikationsvetenskap och som vi skribenter har tyckt varit mycket givande både kunskapsmässigt och att man lär sig arbeta i grupp hade försvunnit.

Man bör tänka på kursupplägget i kurser när man använder Internet som undervisningsplats. Om vi fortsätter med vårt tankeexperiment kunde man kanske vinkla en Medie- och kommunikationsvetenskapskurs 1-20 poäng via nätet genom att belysa just Internetbaserad kommunikation, som till exempel retorik via chat (spännande tanke!). Vi menar att vad som är tänkvärt är att man inte ska fastna i hur en kurs sett ut traditionell utan istället välja ett annat upplägg när man väljer Internet och på så sätt utnyttja Internets möjligheter, så som till exempel interaktiviteten och hypertextualiteten.

Men vi anser att det är mycket viktigt att kan kvar de traditionella kurser som finns för de har många fördelar och kan ge andra typer av kunskaper.

### **Intention med distansutbildningar**

FOV och DUKOM intentioner är att nätbaserad distansutbildning ska vara till för yrkesverksamma och man trycker på flexibilitet i tid och rum. Det är inget fel i den intentionen men det är viktigt att man förtydligar sina intentioner och är medveten om *vad* man vill uppnå, vad man *kan* uppnå, och likaså *konsekvenserna* av detta.

Vi anser att det är mycket viktigt när man startar en kurs att man har klart för sig om det är flexibiliteten vad gäller tid och rum, eller om det är relationsskapandet mellan lärare och student och studenter emellan som ligger i fokus och är viktigast. Ämnet finns där alltid i fokus ändå, men man bör även fundera på ämnet i sig om det lämpar sig för studier över Internet.

Vill man skapa en utbildning för att lära ut ett visst ämne till studenter som normalt sett ej har möjlighet att läsa traditionellt, då kan man använda distans helt och hållet. Men vill man arbeta/sträva efter att studenterna ska kunna skapa relationer med varandra bör man överväga att använda andra kommunikationsformer som möten eller åtminstone telefon eller videokonferens.

### **Framtiden**

Det ska bli intressant att se vad som händer med den generation som växer upp nu, som har helt andra kunskaper om IT än vad många i vår generation har. Säljö (2000) menar också detta att det krävs andra kunskaper med den nya informationstekniken. Vi menar också att det krävs en vana att kommunicera via nätet och att man måste ändra sitt kommunikativa beteende. Samtidigt är det inte länge sedan e-mail var en ny företeelse och det används ju flitigt på många håll idag. Men frågan är ändå om vi som är vuxna idag är hämmande av vårt inlärda sätt att kommunicera.

Vi ställer oss också frågan vad som händer med den sociala och kommunikativa kompetensen om all undervisning skulle ske via nätet. Är vi trots allt inte sociala varelser?

## 7 Litteratur

Barlie, A.L.; Durso, F.T. (2002): Computer-mediated communication in collaborative writing, *Computers in Human Behavior*, Vol 18, sid 173-190

Beebe Steven A., Masterson John T.(2000): *Communicating in Small Groups. Principles and Practices*. New York:Longman

Bengtsson Charlotte (2000): Hur hittar man en bra väg?: Jarlbro, Gunilla (red.): *Vilken metod är bäst – ingen eller alla? (s 33-53)* Lund:Studentlitteratur

Bengtsson Charlotte, Hjort Malin, Sandberg Helena, Thelander Åsa (1998): *Möten på fältet Kvalitativ metod i teori och praktik* Lund:Sociologiska institutionen, Lunds Universitet

Brown, John Seely; Duguid Paul (2000): *The Social Life of Information*, Boston: Harvard Business School Press

Clarke Thomas, Hermens Antoine (2001): Corporate developments and strategic alliances in e-learning. *Education + Training*. Vol 43 sid 256-267

Deacon David, Pickering Michael, Golding Peter, Murdock Graham (1999): *Researching communications A practical guide to methods in media and cultural analysis* London:Arnold

Dennis, A.R.; Valacich, J.S; Speier, C; Morris, M.G. (Dennis m fl., 1998): Beyond media richness: an empirical test of media synchronicity theory, *System Sciences., Proceedings of the Thirty-First Hawaii International Conference*, Vol. 1, sid 48-57

Dennis, Alan R.; Kinney, Susan T. (1998): Testing Media Richness Theory in the New Media: The Effects of Cues, Feedback and Task Equivocality, *Information Systems Research*, Vol 9, sid. 256-275

Ely Margot (1993): *Kvalitativ forskningsmetodik i praktiken – cirklar inom cirklar* Lund:Studentlitteratur

Etzioni, Amitai; Etzioni, Oren (1999): Face-to-Face and Computer-Mediated Communities, A Comparative Analysis, *Information Society*, Vol 15, sid 241-249

Falkheimer Jesper (2001): *Medier och kommunikation – en introduktion*. Lund:Studentlitteratur

Fiske John (1997): *Kommunikationsteorier. En introduktion*. Andra upplagan Borås: Wahlström & Widstrand

Gauntlett David (2000): *Web studies. Rewiring media studies for the digital age*. Bodmin:Arnold

Kock, Ned (2000): Compensatory Adaption to a Lean Medium: An Action Research Investigation of Electronic Communication in Process Improvement Groups, *IEEE Transactions on Professional Communication*, Vol 44, sid 267-285



Kvale Steinar (1997): *Den kvalitativa forskningsintervjun* Lund:Studentlitteratur

Reardon, Kathleen K.(1987): *Interpersonal communication Where Minds Meet*, Belmont: Wadsworth Publishing Company

Riva, Giuseppe; Galimberti, Carlo (1998: Computer-Mediated communication: Identity and social interaction in an electronic environment, *Genetic, Social & General Psychology Monographs*, Vol 124, sid. 434-464

Rosengren Karl Erik, Arvidsson Peter (2001): *Sociologisk metodik* (4:e uppl) Malmö:Liber AB

Sandberg Helena(2000): Varför kommer inte mina intervjupersoner i tid?: Jarlbro, Gunilla (red.): *Vilken metod är bäst – ingen eller alla?* (s 174-197) Lund:Studentlitteratur

Sandberg Helena, Thelander Åsa (2000): Hur nära kan man tillåta sig att komma? Att pendla mellan närhet och distans i forskningsprocessen: Jarlbro, Gunilla (red.): *Vilken metod är bäst – ingen eller alla?* (s 198-221) Lund:Studentlitteratur

Säljö, Roger (2000): *Lärande i praktiken Ett sociokulturellt perspektiv*, Stockholm: Prisma

Thurén Torsten (1991): *Vetenskapsteori för nybörjare*: Liber AB, Malmö

### **Statens offentliga utredningar (SOU)**

Holmberg, Carl (1998): *DUKOM Distansutbildningskommittén. På distans Utbildning, undervisning och lärande. SOU 1998:83*, Stockholm:Fritze

DUKOM Distansutbildningskommittén (SOU 1998:84): *Flexibel utbildning på distans*, SOU 1998:84, Stockholm:Fritze

Åström, Eva (1998): *DUKOM Distansutbildningskommittén. Utvärdering av distansutbildningsprojekt med IT-stöd, SOU 1998:57*, Stockholm: Fritze

### **Intervjuer**

Peter Thunberg, Tetra Pak Lund 2002-03-04

Jan-Olof Nilsson, Sociologiska institutionen vid Lunds universitet 2002-03-11

Lärare på Internetbaserad juridisk introduktionskurs 2002-04-02

Lärare vid Sociologiska institutionen vid Lunds universitet (två personer) 2002-04-04

Lennart Badersten, Sekretariatet för fortbildning och vidareutbildning, Lunds Universitet 2002-04-30

Studenter på Jiken och Sociologisk teori och metod, nätbaserade distanskurser (nio personer) 2002-05-01 till 2002-05-07

**Internetsidor**

Sociologiska institutionen vid Lunds universitet <http://www.soc.lu.se>

Juridiska fakulteten vid Lunds universitet <http://www.jur.lu.se>

CITU <http://www.citu.lu.se>

FOV <http://www.fov.lu.se>

LUEAB <http://www.education.lu.se>

LUVIT <http://www.luvit.com>

Lunds nätuniversitet [http://www.fov.lu.se/netuniversity/universitetet\\_f.html](http://www.fov.lu.se/netuniversity/universitetet_f.html)

Nätuniversitetet <http://www.natuniversitetet.se>