

# Användares upplevelse av ett system för distansutbildning

- Med fokus på lärare, administratör och projektledare, som använder sig av lärportalen Live@Lund

Kandidatuppsats 15 högskolepoäng, SYSK02 i informatik

Framlagd: 2014-01-02

Författare: Marika Rosenhall  
Robin Nord

Handledare: Markus Lahtinen

Examinatorer: Bo Andersson  
Paul Pierce



**LUNDS**  
UNIVERSITET

**Titel:** Lärares upplevelse av ett system för distansutbildning- Med fokus på lärare, administratör och projektledare, som använder sig av lärportalen Live@Lund.

**Författare:** Marika Rosenhall  
Robin Nord

**Utgivare:** Institutionen för informatik

**Handledare:** Markus Lahtinen

**Examinatorer:** Bo Andersson  
Paul Pierce

**Publiceringsår:** 2014

**Uppsattstyp:** Kandidatuppsats

**Språk:** Svenska

**Nyckelord:** Systemacceptans (user acceptance), distansutbildning, lärportal, LMS, technology acceptance, systemacceptansmodeller, diffusion of innovation, systemförändring

## **Abstrakt**

Uppsatsen berör systemacceptans och hur användare upplever ett system. För att få en fördjupning i vår undersökning går vi in på hur användare tar emot förändringar och innovation, vilket visar sig vara svårt enligt våra resultat. Vi har samlat in empiriskt material med hjälp av att föra kvalitativa intervjuer med lärare, en administratör och projektledare som använder sig av lärportalen Live@Lund. Det empiriska materialet har varit till grund för vår analys och vi har med hjälp av undersökningen kommit fram till att kunskap kring andra lärplattformar har betydelse för systemacceptans, dvs. känner användare till andra system för distansutbildning ställs högre krav på de system som användarna använder sig av i dagsläget. Studien resulterar i att användare vill ha ett system som är enkelt och användarvänligt, dvs. för många funktioner i ett system uppskattas inte av användarna. Det råder därför inget tvivel om att sätta användarna i fokus för att ett system ska uppskattas.

# Innehållsförteckning

<b>1 Introduktion</b> .....	<b>4</b>
1.1 Bakgrund .....	4
1.2 Tidigare forskning .....	5
1.3 Problemformulering .....	6
1.4 Forskningsfrågor .....	7
1.5 Syfte .....	8
1.6 Avgränsningar .....	8
<b>2 Teoretiska utgångspunkter</b> .....	<b>9</b>
2.1 Faktorer som påverkar användares systemacceptans .....	9
2.1.1 Användarupplevelser och systemacceptans .....	9
2.1.2 Sammanfattning av Technology Acceptance Model (TAM) och (TAM2) .....	12
2.2 The Unified Theory of Acceptance and Use and Technology .....	12
2.2.1 Sammanfattning av The Unified Theory of Acceptance and Use and Technology (UTAUT).....	14
2.3 Framework for user acceptance of Learning Management Systems (FUALMS).....	15
2.3.1 Sammanfattning av framework for user acceptance of Learning Management Systems (FUALMS) .....	17
2.4 Diffusion of innovation, hur användare upplever systeminnovation .....	18
2.4.1 Sammanfattning av diffusion of innovation.....	20
2.5 Användares förväntningar och behov till krav på ett system .....	21
2.6 Sammanfattning av teoretiska ramverket.....	22
2.6.1 Viktiga identifierade faktorer av de teknologiska acceptansmodellerna .....	23
2.6.2 Viktiga identifierade faktorer av diffusion of innovation .....	23
2.6.3 Viktiga identifierade faktorer av användares förväntningar och behov på ett system ...	24
2.6.4 Slutsats av identifierade faktorer utifrån teorigenomgången .....	24
<b>3 Metod</b> .....	<b>25</b>
3.1 Val av undersökningsmetod .....	26
3.2 Intervjumetod .....	26
3.3 Intervjufrågor .....	27
3.4 Val av informanter och system.....	28
3.5 Presentation av informanterna.....	29
3.6 Presentation av systemet .....	30

3.7 Genomförande .....	30
3.8 Etik .....	31
3.9 Validitet och analys .....	31
3.10 Presentation av empiri och analys .....	31
<b>4 Empiri .....</b>	<b>32</b>
<b>5 Analys och diskussion.....</b>	<b>41</b>
5.1 Användbarhet .....	41
5.2 Användarvänlighet .....	44
5.3 Förväntningar .....	45
5.4 Kunskap kring andra system för distansutbildning .....	47
5.5 Systemförändring och innovation .....	47
5.6 Systemacceptans och faktisk användning .....	48
<b>6 Slutsats.....</b>	<b>50</b>
<b>Bilaga 1- Intervjusammanfattning 1 .....</b>	<b>54</b>
<b>Bilaga 2 – Transkribering av intervju 2.....</b>	<b>57</b>
<b>Bilaga 3 – Intervjusammanfattning 3 .....</b>	<b>70</b>
<b>Bilaga 4 – Intervjusammanfattning 4.....</b>	<b>72</b>
<b>Bilaga 5 – Transkribering av intervju 5.....</b>	<b>76</b>
<b>Bilaga 6 – Transkribering av intervju 6.....</b>	<b>79</b>
<b>Bilaga 7 – Transkribering av intervju 7.....</b>	<b>83</b>
<b>Figurer och Tabeller</b>	
Figur 1 Technology Acceptance Model .....	10
Figur 2 Technology Acceptance Model 2 (TAM2) .....	12
Figur 3 UTAUT Research Model .....	13
Figur 4 Framework for user acceptance of Learning Management Systems. (FUALMS) .....	15
Figur 5 Conceptual Framework .....	17
Tabell 4.1 Intervjusvar informationshantering 1 .....	33
Tabell 4.2 Intervjusvar informationshantering 2.....	35
Tabell 4.3 Intervjusvar informationshantering 3.....	37
Tabell 4.4 Intervjusvar informationshantering 4.....	38
Tabell 4.5 Intervjusvar informationshantering 5.....	39
Tabell 4.6 Intervjusvar informationshantering 6.....	40
<b>Referenser .....</b>	<b>87</b>

# 1. Introduktion

---

*Inledningsvis kommer uppsatsens bakgrund att presenteras. För att erhålla kunskap kring vad som tidigare undersökts för vårt ämnesområde, har vi valt att presentera en undersökning kring tidigare forskning (se 1.2). Kapitlet följs sedan upp av forskningsfrågor, vårt syfte med arbetet och avgränsningar.*

För vår undersökning har vi använt oss av följande sökfrågor: LMS, systemförändring (system change), systemacceptans (user acceptance), spridning av innovationer (diffusion of innovation), (resistance to change), (user resistance), systemacceptansmodeller (system acceptance models) etc. Vi har fokuserat på centrala acceptansmodeller som ofta blivit citerade för ämnesområdet: *Systemacceptans* och utöver det, utgått från vetenskapliga artiklar från senare år, för att skapa en relevant undersökning. Ämnet systemacceptans intresserar oss då vi vill få en fördjupad kunskap för hur en användare upplever ett system, förändringar och innovation.

---

## 1.1 Bakgrund

Det har genom tiderna forskats kring hur användare upplever ett system och väljer att acceptera det, dvs. *systemacceptans*. Jämförelser har tidigare gjorts med olika typer av användare och system (se tidigare forskning 1.2), men trots det så finns det fortfarande svårigheter för användare att acceptera ett system. Svårigheter, kan bland annat vara att användaren känner att systemen de använder saknar en särskild funktion, eller att systemet inte uppfyller användarnas förväntningar (Nanayakkara, 2007).

Vidare anser Stanley m.fl. (2005) och Selander & Henfridsson (2012) att systemanvändare kan ha svårt för att acceptera nya system eller innovationer, eftersom individer i flesta fall har svårt att hantera förändringar. Förändringar kan för många innebära att de påtvingas lära sig nya system och ändra sättet de arbetar på. Detta har tendensen att uppfattas både frustrerande och tidskrävande för användarna, då de med sitt tidigare system kände sig säkra och bekväma (Nanayakkara, 2007).

Det finns studier på olika typer av system och som därmed även upplevs olika beroende på dess funktion och ändamål. Något som anses vara ett aktuellt ämne i dagsläget är bl.a. distansutbildning, och som kan bedrivas med hjälp av ett system för utbildning via nätet s.k. *lärplattformar*. Allt fler individer och antalet registrerade elever på distansutbildningar ökar och det satsas en mängd resurser på utbildningar via nätet. Distansutbildning äger en stor

marknad, både i Sverige och internationellt. Antalet helårsstudenter vid distansutbildningar har ökat markant, med 100 procent sedan år 2002 i Sverige och vart femte högskoleelev studerar numera på distans, vilket tyder på distansutbildningars aktualitet (Högskoleverket, 2011).

Lärplattformar, kan betecknas med begreppet: Learning Management Systems (LMS) och är en engelsk term, som förekommer frekvent. Lärare kan med hjälp av ett LMS, uppdatera information och material, eller annat som behövs för pedagogisk undervisning. LMS är en typ av informationssystem på de vis att all undervisningsmaterial samlas på ett ställe, vilket gör det lättåtkomligt för dess användare. Det finns varierade LMS och som har kommit olika långt i sin utveckling. De LMS som är rankade för att vara mer populära än andra i dagsläget, är följande: WebCT och Blackboard som är speciellt inriktade på distansutbildningar (Harman & Kohang, 2007).

Enligt en undersökning utförd av Statistiska centralbyrån år 2012, påvisades 67 procent av eleverna vara nöjda med sin distansutbildning. Denna undersökning gjordes på studenter som utförde sin utbildning via följande lärplattformar: Blackboard, WebCT, Ping pong, It's learning, Moodle och Fronter, vilka alla är klassade som ett LMS. (Statistiska centralbyrån, 2012). För att ett system ska accepteras av sina användare, bör det stödja användarna, dvs. vara till hjälpmedel för dess arbete och ändamål (Davis, 1993).

Det är många institutioner som använder sig av LMS, framförallt i akademiska miljöer. Mer än 90 procent av alla högskolor och universitet i USA använder sig av diverse LMS, vilket innebär att enbart de 10 bestående procenten använder sig av ett alternativt tillvägagångssätt till LMS (Hawkins & Rudy, 2007). Davis (1993) poängterar att ett system ska vara framtaget för dess ändamål, för att uppnå systemacceptans. Fungerar det att bedriva en distansutbildning med hjälp av en vanlig lärportal, eller krävs det ordentliga LMS som är framtagna för dess ändamål för att uppnå systemacceptans?

Nordisk undersökning antyder att IT bidrar till att förbättra elevernas inläring. Det som påverkar användares förmåga att använda sig av IT, är bland annat begränsade kunskaper, vilket en rapport från OECD resultat tyder på. Majoriteten lärare i Sverige upplever att de inte har tillräckliga kunskaper kring IT, och tror sig inte heller tycka att detta skulle styra elevernas studiemotivation. Problemet är att lärarna generellt sätt inte har motivationen till att använda sig av IT eller tillräckliga kunskaper, vilket gör att Sverige hamnar längst ner på listan i Europa (Myndigheten för skolutveckling, 2007).

## 1.2 Tidigare forskning

Al- Busaidi (2012) har forskat kring vad som alstrar framgångsrika LMS. Studien har resulterat i att användares upplevelse är avgörande för om ett LMS är framgångsrikt eller inte. Al- Busaidis studier utgår från både elev och lärarperspektiv, det finns därmed en möjlighet

att ge en vinkling och studera en administratör och projektledare utöver lärare. Wang & Chiu (2011) har bland annat undersökt kring hur informationskvalitet och systemkvalitet, påverkar elevers systemupplevelse.

Det har även förts studier kring individuella faktorer och systemfaktorer för elevernas förmåga att lära sig, vilket Cheng (2011) fört studier på. De resultat som Cheng (2011) framfört, är att individuella faktorer, systemfaktorer, sociala faktorer och nätverksobjektivitet påverkar systemacceptansen. I det här fallet baserades Chengs (2011) studie på anställda inom finansiella tjänster.

Santos & Boticario (2008) har tagit fram rekommendationer för ett system och forskat kring hur användare tolkar dessa rekommendationer. Dessa olika tolkningar skiljer sig mellan användare utifrån önskemål och behov. Studien riktade sig mot användbarheten och funktionaliteten i ett system, som var beprövat på fjorton användare. Resultat Santos och Boticario kom fram till var att ha ett integrerat Recomender system (RS), dvs. ett system som utgår från vad användarna vill ha och förväntar sig av ett system.

De främsta rekommendationerna Santos & Boticario (2008) kom fram till var följande resultat: Att fylla i ett frågeformulär för systemanpassning efter elev dvs. vilken inlärningsstil som passar eleven, att kunna läsa om en tjänst som finns på plattformen men som inte används för tillfället, få popup- meddelande för när en inlämningsuppgift ska lämnas in, att kunna interagera med andra elever på kursen som visar sig vara online på kurssidan, etc. Denna studie riktade sig främst på studenter (Santos & Boticario, 2008).

Utifrån tidigare forskning, har vi sett vår möjlighet att studera hur lärare upplever ett system och med insyn av administratör och projektledare för ett system. Det är intressant att undersöka hur nämnda användare upplever systemet, och om vi kan se några skillnader samt likheter, i ett senare skede (se empiri, s. 32).

### **1.3 Problemformulering**

Nya informationssystem har en tendens att inte blir accepterade av användare, och det behövs en tydlig förklaring till varför det är så (Davis, 1993). Förändring och innovation, dvs. nya funktioner eller förändringar i ett system kan upplevas som något jobbigt att ta sig an för sina användare, eftersom förändringar i flesta fall inte uppskattas (Stanley mfl., 2005; Selander & Henfridsson, 2012).

Hur pass en användare väljer att acceptera en förändring eller innovation, beror framförallt på *uppskattad förändring*, dvs. om förändringen är till nytta för användaren eller inte. Den främsta faktorn för misslyckande med en förändring i ett informationssystem, är framförallt att systemet inte är till något stöd för användaren, eller effektiviserar användarens arbete i

någon större utsträckning (Davis, 1993).

Vi anser att användarnas upplevelse av ett system är en viktig del i att främja e- lärande. Enligt Davis (1993) är det användarnas upplevelse som speglar användningen av ett system, och är därmed en viktig del för systemacceptans. Valet av ämne grundar sig i att det finns en mängd vetenskapliga artiklar att utgå från, och en möjlighet att inrikta vår studie på lärare med insyn på hur administratör och projektledare upplever ett system. Vi såg även en möjlighet att fördjupa oss i vår studie genom att inrikta oss på hur användare upplever systemförändring samt innovation som bidrar till ytterligare ett litet kunskapsbidrag åt ämnesområdet.

Det har inte forskats kring hur lärare upplever ett system som inte är utvecklat för distansutbildning. Kan en användare acceptera en portal som används för distansutbildning istället för att använda sig av ett klassat LMS då det inte är utformat för dess ändamål? Hur upplever dessa användare förändringar och innovation av systemet? Dessa frågor började vi att diskutera fram och tyckas leda oss in på ett intressant spår. Vi kom därefter fram till forskningsfrågor som vi upplevde intressanta och inte finns tillräcklig kunskap om, enligt vår mening (se forskningsfrågor 1.4).

## 1.4 Forskningsfrågor

Utifrån problemområde, diskussion och tidigare forskning har vi kommit fram till vad vi vill undersöka med följande huvudfråga:

- Hur upplever lärare ett system med utgångspunkt från centrala systemacceptansmodeller?

Huvudfrågan har vi sedan valt att dela upp för att specificera oss ytterligare, enligt följande:

- Hur upplever lärare en systemförändring och systeminnovation?

Forskningsfrågorna går in på hur användare upplever ett system och på systemacceptans. Vi har valt att utgå från välkända systemacceptansmodeller för vår undersökning, som kommer att beskrivas i litteraturgenomgången (se kap., 2.0) och som empiri (se kap., 4.0) sedan kommer att jämföras med. För att specificera vår undersökning, ska undersökningen behandla hur användarna upplever och väljer att acceptera en systemförändring samt innovation, vilket vi beskriver i vår bakgrund påverkar användarnas systemupplevelse (se bakgrund 1.1). För att inte arbetet ska bli för omfattande och stort har vi därmed valt att avgränsa oss till dessa frågor och ämnesområden (se avgränsningar 1.6).



## 1.5 Syfte

Vi vill få inblick i hur användarna tar emot och upplever systemförändringar samt innovationer. Syftet är att se skillnader och likheter mellan användare för hur de upplever en systemförändring, innovation och själva systemet i sig. Det som är intressant är att få fram resultat kring vad det är som motiverar en användare att använda sig av ett system eller funktion, om förväntningar, innovation och förändringar påverkar användares systemupplevelse, och i så fall hur.

## 1.6 Avgränsningar

Uppsatsarbetet kommer inte att gå in på lärportalens tekniska uppbyggnad, utan enbart på användarnas upplevelse av ett system och systemacceptans. Studien kommer inte heller att behandla systemdesign eller interaktion. Det finns en mängd faktorer att undersöka som bland annat: Systemkvalitet, informationskvalitet, sociala faktorer mm., men vi har valt att avgränsa oss till att undersöka hur användare generellt upplever ett system, systemförändringar och innovationer. I vårt fall kommer studien främst att utgå från lärare och därmed förs de flesta intervjuer med lärare. Vi har även valt att intervjua en administratör, för att få en annan vinkel på arbetet och projektledaren för ett specifikt system (Live@Lund). Jämförelser mellan olika lärplattformar kommer inte heller att förekomma.

Vi har kommit fram till dessa avgränsningar med hjälp av tidigare forskning och bakgrund samt vad vi ansåg vara intressant att studera. Vi kommer främst att utgå från centrala systemacceptansmodeller för vår undersökning, och teori som behandlar systeminnovation och förändring.

## 2.0 Teoretiska utgångspunkter

---

Teorin är uppbyggd utifrån inledningskapitlet och vi kommer att hantera följande i teorin: *Systemacceptans*, där vi utgått från vetenskapligt kända modeller. Detta val grundar sig i att ta reda på hur användare upplever ett system och väljer att acceptera det. För att kunna ta reda på användares upplevelse kring ett system, behövs material och modeller, vilket bl.a. Davis (1993) skapat välkända modeller för, s.k. TAM- modellerna. De flesta artiklar vi granskat, och som beskriver systemacceptans har använt sig av bl.a. TAM- modellerna.

Vi har ytterligare valt att använda oss av andra modeller för att kunna testa vår empiri utifrån andra perspektiv. Eftersom undersökningen går ut på att granska ett system som bland annat är till för distansutbildning, har vi därmed valt att ta med Framework for user acceptance of Learning Management Systems (FUALMS) i vår undersökning, som är en modell för systemacceptans gällande LMS. För att ta reda på hur användarna upplever detta system, bör därmed olika modeller tas med i teorin och användas för senare analys. TAM- modellerna är ofta citerade i rapporter kring systemacceptans och valet av dessa är därmed genomgående.

Vi leder sedan in kapitlet på hur användare upplever en systemförändring och slutligen på *diffusion of innovation*, hur användare upplever innovation och spridning av detta. Systemförändring och diffusion of innovation har vi kommit fram till påverkar användares systemacceptans, utifrån vår bakgrund (se 1.1). För att ta reda på hur användare upplever förändring och innovation, tas forskning fram kring ämnet. Sammanfattningsvis har vi valt citerade och vetenskapliga artiklar för detta.

---

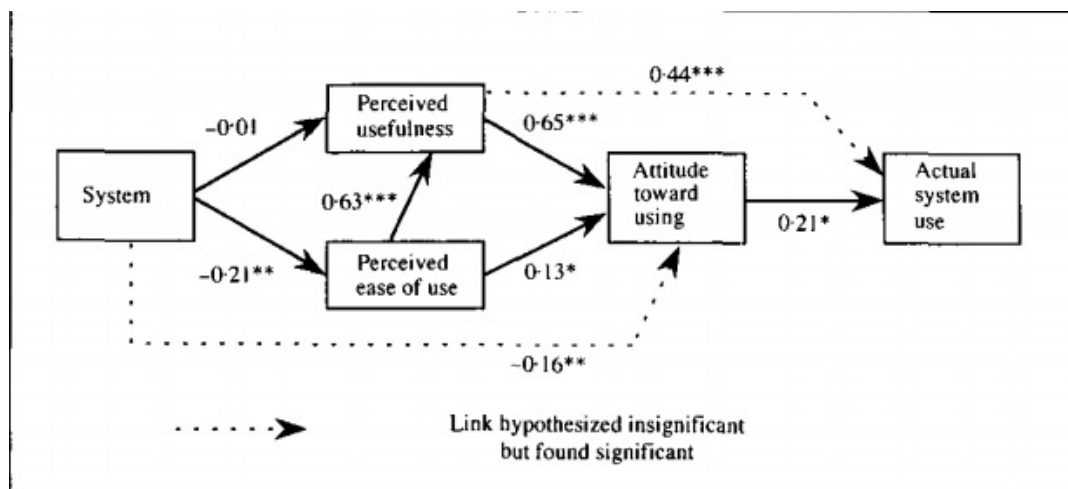
### 2.1 Faktorer som påverkar användares systemacceptans

Kapitlet tar upp faktorer som påverkar användares acceptans av ett system. Undersökningen ska bidra till kunskap kring fyra centrala acceptansmodeller, vilka är följande: *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Technology Acceptance Model 2 (TAM2)*, *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* och slutligen *Framework for user acceptance of Learning Management Systems (FUALMS)*. Modellerna: *TAM*, *TAM2*, *UTAUT* och (FUALMS) är de modeller som är mest tillämplade och citerade inom området: *Systemacceptans*.

#### 2.1.1 Användarupplevelser och systemacceptans

Davis (1993) har skapat en välkänd systemacceptansmodell, *Technology Acceptance Model (TAM)* och som är till för att mäta användares systemacceptans. Davis (1993) poängterar två

speciella begrepp för att tala om modellen TAM med följande: *Perceived- usefulness (PU)* eller s.k. *upplevd- användbarhet (UA)*, vilket innebär att en användare upplever förbättrad arbetsinsats med hjälp av ett system, och med: *Perceived ease- of- use (PEOU)* eller s.k. *upplevd- användarvänlighet (UAV)*, som innebär att användare upplever sig vara fria från ansträngning, med hjälp av ett system. (UA) och (UAV) är de främsta avgörande faktorerna för systemacceptans och som i sin tur påverkar användares faktiska användning (Davis, 1993).



Figur 1: Technology Acceptance Model (Davis, 1993, sida 481).

TAM är till för att skapa tidiga tester av ett nytt system. Ett nytt system kräver investeringar och utifrån testning av TAM kan dåliga implementationer och funktioner förhindras, vilket i sin tur leder till nöjda användare (Davis, 1993).

Utifrån TAM har ytterligare en modell skapats, Technology Acceptance Model 2 (TAM2). TAM2 och som är en detaljerad version av TAM, skapad år 2000 av Davis tillsammans med Venkatesh. TAM2 innehåller sociala påverkningsprocesser, vilka är följande: *Subjektiva normer*, *frivillighet* och *image*, som beskriver nedan:

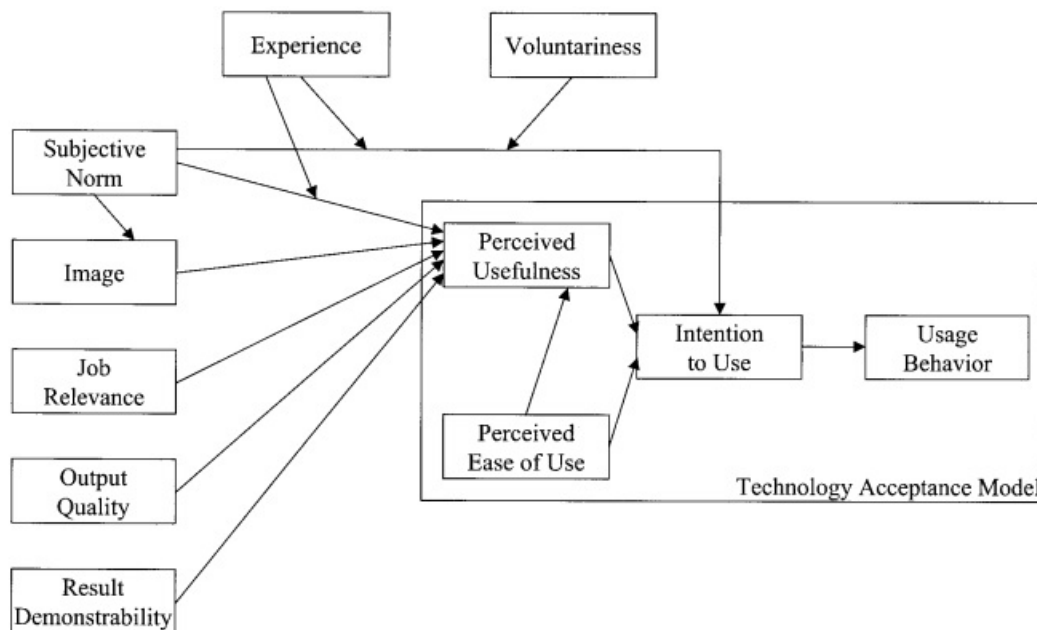
*Subjektiva normer*, kan definieras som människors beteendemönster. Individer kan välja att bete sig på ett särskilt sätt, trots att de inte är sig själva och får ta konsekvenserna av detta (Venkatesh & Davis, 2000). Enligt Davis (1986) påvisade det sig att subjektiva normer inte påverkar (UA) och (UAV). Det är trots allt viktigt att ha med subjektiva normer för utredning av hur sociala influenser styr användares beteenden för vidare forskning (Venkatesh & Davis, 2000).

*Frivillighet*, står för i vilken utsträckning användaren känner att han eller hon kan avgöra hur systemet ska användas och inte känner sig beordrad att utföra något specifikt i ett system. Det finns användare som inte vill beordras att använda sig av ett system eller särskilda funktioner och vill gärna ha fritt utrymme för utförande av sitt arbete (Hartwick & Barki, 1994; Venkatesh & Davis, 2000). Enligt (Liaw & Hung, 2007) bidrar en flexibel miljö till kunskapsutveckling och systemacceptans.

*Image*, definieras som vilken uppfattning eller ”bild” användare har på ett system och vad som förväntas av det. Anser exempelvis en användare att ett specifikt system tillför bättrad arbetsinsats, påverkar det hur andra individer uppfattar systemet. Social påverkan har inflytande på individer och anser en användare exempelvis att en viss funktion är av sämre kvalitet, kan andra användare påverkas av denna föreställning och tycka detsamma. Individer har en tendens att påverka varandra (Venkatesh & Davis, 2000).

Förutom påverkningsprocesser, innehåller TAM2 *kognitivt bidragande processer*, vilka är följande faktorer: *Jobbrelevans*, *resultatkvalitet* och *demonstrerat resultat*. *Jobbrelevans*, kan definieras som till vilken grad systemet är av betydelse inom användarens jobb och tillgodoser stöd, dvs. hur pass beroende användaren är av ett system. *Resultatkvalitet*, står för i hur pass ett system utför användarens uppgifter, dvs. vad ett system kan utföra och har för funktionalitet. *Demonstrerat resultat*, innebär upplevda nyttan av ett system dvs. om användaren upplever systemet som hjälpande eller inte (Venkatesh & Davis, 2000).

*De kognitiva instrumentella processerna* påverkar uppfattad användbarhet (UA) (Venkatesh & Davis, 2000). TAM2 visar tydligt att *subjektiva normer* har en betydande och direkt effekt på användarens avsikter med att använda sig av ett system. Det framgår även tydligt i (TAM2) att (UA) och (UAV) har en effekt på om användaren vill använda sig av ett system eller avslå det (Venkatesh & Davis, 2000).



Figur 2: Technology Acceptance Model 2 (TAM2) (Venkatesh & Davis, 2000, sid. 188)

### 2.1.2 Sammanfattning av Technology Acceptance Model (TAM) och (TAM2)

TAM- modellerna kan beskrivas med två viktiga faktorer, och den första faktorn är följande: Upplevd- användbarhet (UA), som innebär att ett system stödjer användaren i sitt arbete dvs. effektiviserar arbetet. Den andra faktorn är upplevd- användarvänlighet (UAV), som innebär att en användare inte behöver anstränga sig vid användande av ett system. (UA) och (UAV) är bidragande faktorer för en användares systemacceptans, dvs. faktiska användning. TAM- modellen används för att göra tester av ett system, för att förhindra icke användarvänliga eller användbara system. TAM2 skapades utifrån TAM och beskriver *sociala påverkningsprocesser*, vad som påverkar användares beteende för systemacceptans och *kognitivt bidragande processer*, vilka faktorer som påverkar (UA). (UA) och (UAV) påverkar användares faktiska användning och vilket framgår tydligt i TAM2 (Venkatesh & Davis, 2000).

## 2.2 The Unified Theory of Acceptance and Use and Technology

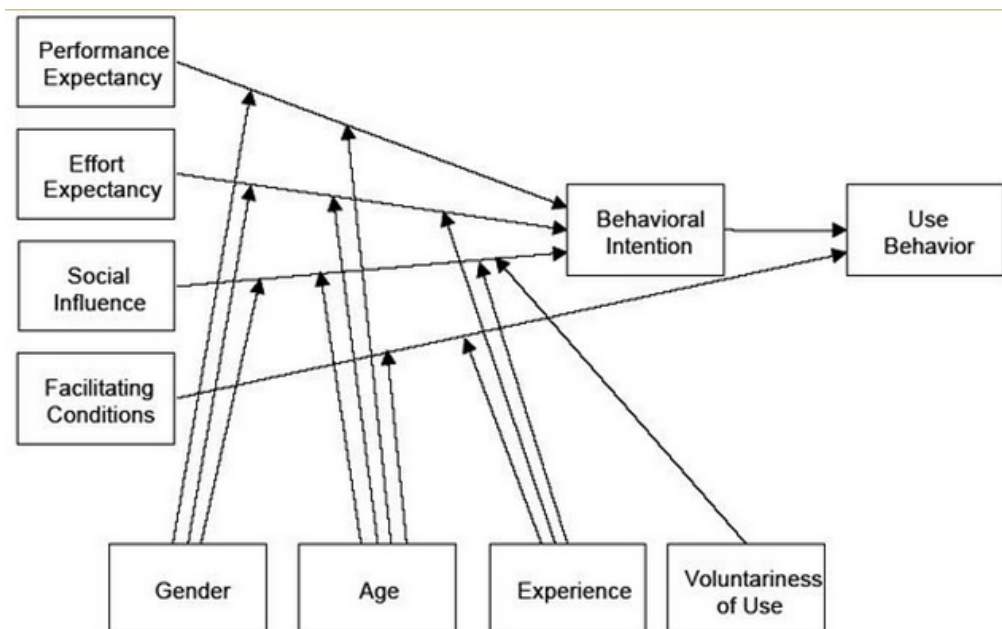
Utifrån undersökningar av övervägande antalet acceptansmodeller, som bland annat (TAM) och (TAM2) har modellen: The Unified Theory of Acceptance and Use and Technology skapats (UTAUT) (Venkatesh m.fl., 2003).

Venkatesh m.fl. (2003) jämför 8 olika teknologiska acceptansmodellens empiriska resultat med varandra och gör en ny insamlad empirisk data till modellen UTAUT. Dessa 8 teknologiska acceptansmodeller som UTAUT- modellen utgått från, är följande: *Theory of reasoned action, the technology acceptance model, the motivational model, the*

*theory of planned behaviour, a model combining the technology acceptance model and the theory of planned behavior, the model of personal computer utilisation, the innovation diffusion theory, and the social cognitive theory (Nanayakkara, 2007).*

Venkatesh m.fl. (2003) beskriver (UTAUT) modellens syfte, att klargöra olika faktorer som ofta förekommer när en användare antingen förkastar eller godtar ett system. Vi har valt att beskriva denna modell eftersom det tillför ett bredare perspektiv, med fler faktorer som kan påverka hur en användare upplever ett system.

Modellen är uppbyggd av 4 olika faktorer som påverkar användares beteende gentemot ett system, vilka är följande: *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* och *Facilitating Conditions* (Venkatesh m.fl., 2003).



Figur 3: UTAUT Research Model (Venkatesh m.fl. 2003, sid. 447).

För att klargöra vad de olika beteckningarna i modellen betyder, beskrivs de olika kategorierna nedan:

- *Performance Expectancy*, under denna kategori beskriver Venkatesh m.fl. (2003) att till vilken mängd ett system hjälper till användaren i deras syfte med sitt jobb, dvs. den förväntade prestandan av ett system. Venkatesh m.fl.(2003) forskningar har funnit att användarnas svar skiljer sig från både män och kvinnor samt ålder. Enligt Venkatesh m.fl. (2003) är män mer uppgiftsorienterade än kvinnor.
- *Effort Expectancy*, är hur pass enkelt ett system är att använda, dvs. det ska inte vara

ansträngande att använda sig av. Effort expectancy i beteendemässiga avsikter påverkas av faktorerna: Ålder, könsskillnader och erfarenheter (Venkatesh m.fl., 2003).

- *Social Influence*, beskrivs som till vilken grad en individ uppfattar viktiga personer, exempelvis chefer, och dess tycken om att använda sig av ett nytt system. Den sociala påverkan är en komplex och ett brett spektrum av influenser som påverkar avsikten med en användares användning av ett system. Social influence påverkas av 4 olika aspekter och som är följande: Åldersskillnad, könsskillnad, erfarenhet och frivillighet för systemanvändning (Venkatesh m.fl. 2003).
- *Facilitating Conditions*, är till vilken grad en användare anser att det finns teknologiska och organisatoriska infrastrukturer som är till hjälp vid användningen av ett system som exempelvis att en lärandeorganisation hjälper användaren att interagera med ett system, eller att systemet tillhandahåller funktioner som bidrar till stöd för användaren (Venkatesh m.fl. 2003). Enligt Venkatesh m.fl. (2003) påverkas facilitating conditions av 2 olika aspekter, och som består av: Ålder och erfarenhet.

UTAUT-modellen är uppbyggd på faktorer, som påverkar systemacceptans och användares upplevelse av ett system. UTAUT-modellen är likt de två TAM-modellerna, vars syfte är att identifiera faktorer som kan påverka användarens acceptans för ett system.

### **2.2.1 Sammanfattning av *The Unified Theory of Acceptance and Use and Technology (UTAUT)***

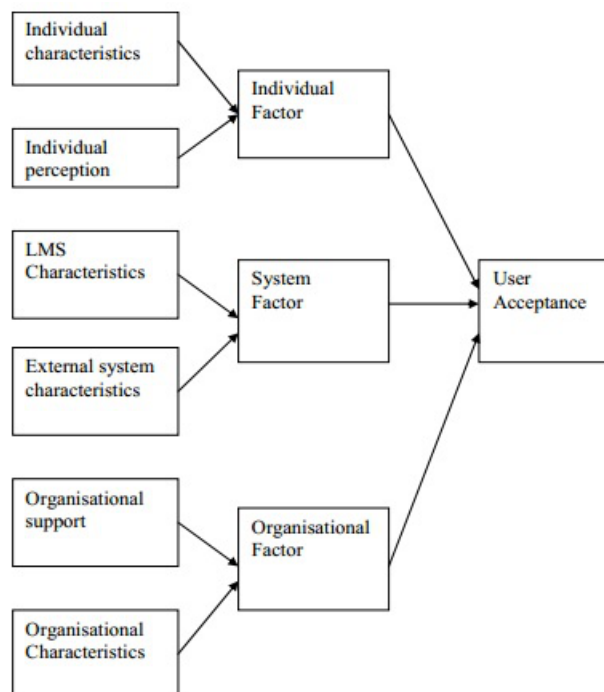
UTAUT- modellen tillför fler perspektiv om varför användare upplever system olika. De mest förekommande faktorerna enligt Venkatesh m.fl.(2003) är följande: Performance expectancy, effort expectancy, social influence och facilitating conditions. UTAUT syfte liknar TAM och TAM2, att tillföra perspektiv som kan förekomma vid en systemacceptans. Vi hade tänkt undersöka följande faktorer som beskrivs i UTAUT- modellen: Performance expectancy och effort expectancy, ifall det kan påverka hur en användare upplever ett system, för vår empiriska undersökning.

Vidare kommer vi att gå in på användaracceptans av LMS, s.k. Framework for user acceptance of Learning Management Systems (FUALMS), som är en modell skapad för att klargöra systemacceptans av ett LMS. Vi väljer att ta med denna acceptansmodell för att utreda hur användare väljer att acceptera och vad som ska ingå i ett LMS, som är anpassat för lärandeaktivitet och distansutbildning. Vår forskning hanterar inte ett LMS, utan lärportal där både distansutbildning och campusutbildningar bedrivs, men kan dra nytta av faktorerna beskrivna i (FUALMS), för att systemet bland annat är till för distansutbildning.

## 2.3 Framework for user acceptance of Learning Management Systems (FUALMS)

Utifrån modellerna TAM, TAM2, UTAUT och Diffusion of Innovation, blev modellen: *Framework for user acceptance of Learning Management Systems (FUALMS)* skapad. Modellen (FUALMS) fördjupar sig i att hitta faktorer för att acceptera ett learning management system (LMS) (Nanayakkara, 2007).

Enligt Nanayakkara (2007) har ett LMS egenskaper som systemet ska eftersträva, vilka är följande: Tillgängligheten för lämpliga funktioner, flexibilitet i systemet och innehållande verktyg, systemets användbarhet och systemets användarvänlighet.



Figur 4: *Framework for user acceptance of Learning Management Systems. (FUALMS)* (Nanayakkara, 2007, sid. 228).

(FUALMS) behandlar tre olika faktorer, vilka är följande: Individuella faktorer, systemfaktorer och organisationsfaktorer. Individuella faktorer, består av individuella egenskaper och individuella uppfattningar av ett system. Användare kan ha en önskan eller förväntning på ett system och tillhandahåller inte systemet dessa förväntningar, kan användaren uppleva systemet som negativt (Cheng, 2011).

Enligt Nanayakkara (2007) är graden kunskaper och färdigheter kring innehållsdesign och framförande, individuella faktorer som påverkar hur en individ upplever ett system. Det krävs



förutom önskan kring hur ett system bör fungera, även kunskaper och färdigheter för interaktion med det. Det är därmed viktigt att lärare har adekvat utbildning inom e- lärande och accepterar denna teknik (Nanayakkara, 2007).

Davis (1993) anser att det är viktigt att användaren upplever systemet som positivt eftersom upplevelsen av ett system påverkar den faktiska användningen. Hysar användaren en negativ inställning till systemet, finns det risk för att användaren inte vill använda sig av det (Davis, 1993).

Individuella faktorer, kan även innefatta vilka erfarenheter eller kunskaper en användare har avsett datorer eller annan teknologi. (Liaw & Hung, 2007). Enligt (Liaw & Hung, 2007) känner en användare som inte har självförtroende gällande informations teknologi (IT), mindre positiv till själva teknologin.

Systemfaktorer, består av lärplattformens egenskaper och viktiga egenskaper som bör tillhandahållas: Tillgängliga funktioner, Flexibilitet, funktionalitet och verktyg till stöd för distansutbildning. Organisatoriska faktorer, består av organisatoriska hjälpmedel och organisatoriska egenskaper, som exempelvis utbildning (Nanayakkara, 2007).

I linje med Nanayakkara (2007) anser Chen & Tseng (2012) att ifall lärarna har flexibel och bekväm inlärningsmiljö, kan de effektivt förbättra inläring och kunskapsutveckling. Enligt Liaw och Huang (2007) skapar en tillfredsställande miljö ökad uppfattning om teknik och som i sin tur främjar deltagandet i lärandeprocesser. Lärandeaktiviteter skapar god chans åt elever och lärare att dela med sig av kunskaper och erfarenheter (Liaw & Huang, 2007).

Enligt Nanayakkara (2007) bildar individuella faktorer, systemfaktorer och organisatoriska faktorer en helhetsbild på vad som utgör användaracceptansen av ett LMS. När modellen (FUALMS) blev testad mot empiriska resultat, visade sig att modellen var en valid representation för att användas inom systemacceptans av LMS (Nanayakkara, 2007).

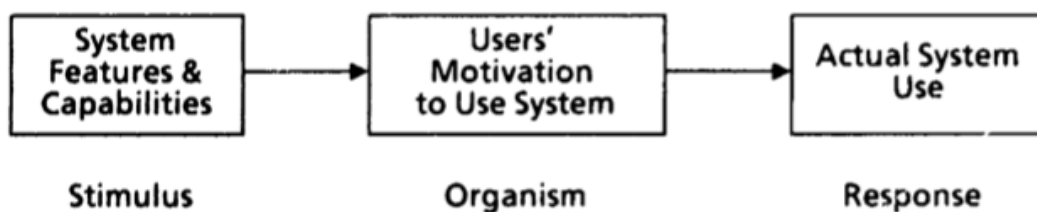
Enligt Cheng (2011) påverkas användare indirekt av individuella faktorer, systemfaktorer vad gäller (UA) och (UAV). Det innebär därmed att det inte enbart är systemet som bestämmer hur användare upplever (UA) och (UAV), utan även indirekta faktorer som användares kunskaper och förväntningar på ett system (Cheng, 2011).

Enligt Nanayakkara (2007) studie påvisades systemfaktorer och organisationsfaktorer, rankade som de avgörande faktorerna för systemacceptans. Dessa - system och - organisationsfaktorer som Nanayakkara (2007) poängterat är följande: Att inte ta personalens tid, använda sig av ett användarvänligt system, erhålla utbildning och stöd för att utveckla distansutbildningens innehåll och tillförlitlighet samt prestanda för informations och kommunikationsteknologi (IKT) (Nanayakkara, 2007).

(UA) och motivationen, är de främsta orsakerna för acceptansen av ett LMS av lärare på

högstadienivå. (UA) och (UAV) dyker upp som variabler för att förmedla effekterna av externa variabler, vilka är: Motivationen, dator- interaktion och internet- effektiviteten för intentionen för lärare att använda sig av ett LMS. Studier har påvisat att lärare använder sig av internet och communities främst för att erhålla information. De LMS som förser lärare med information, visade sig enligt resultat upplevas vara användbara (Chen & Tseng, 2012).

Motivationsprocessen mellan system och användarbeteende, kan beskrivas med hjälp av modellen: Conceptual Framework. Viktigt är det att användarna av systemet har inflytande över funktioner och de möjligheter som ska ingå i systemet. Systemfunktioner i ett system påverkar i vilken grad användaren faktiskt använder systemet (Davis, 1986).



Figur 5: Conceptual Framework (Davis, 1986, sid. 10).

### 2.3.1 Sammanfattning av framework for user acceptance of Learning Management Systems (FUALMS).

Framework for user acceptance of Learning Management Systems (FUALMS), är en modell som inriktar sig på användares systemacceptans av ett LMS. Individuella -, system - och organisations- faktorer speglar (FUALMS), och dessa faktorer är avgörande för systemacceptans enligt Nanayakkara (2007).

Individuella faktorer är en individs uppfattning och förväntningar på ett system enligt Cheng (2011). Förhåller sig inte systemet till denna uppskattning, finns det risk för att det påverkar den faktiska användningen negativt, dvs. att användaren inte vill använda sig av systemet (Davis, 1993).

Individuella faktorer kan också innefatta individens kompetens och förmåga att använda sig av särskild teknik eller system, vilket kan upplevas som jobbigt om inte individen är van vid att använda sig av särskild teknik (Liaw & Hung, 2007).

Systemfaktorer är den andra faktorn som beskrivs i modellen, och står för vilka egenskaper ett LMS bör ha. Den tredje faktorn i modellen är organisatoriska faktorer som innebär organisatoriska hjälpmedel och egenskaper (Nanayakkara, 2007).

Det är inte enbart själva systemet som påverkar hur en individ uppfattar ett system, utan nämnda faktorer, dvs. individuella faktorer och organisationsfaktorer, spelar också roll för hur en användare uppfattar ett system. För att sammanfatta och förstå hur en individ upplever ett system, valde vi att presentera Conceptual Framework i slutet av teorigenomgången, som beskriver motivationsprocessen mellan användare och system. Davis (1986) poängterar att systemets funktioner och kapacitet bidrar till motivation att använda sig av systemet och som i sin tur leder till faktisk användning, dvs. systemacceptans.

*Informationen för vår diskussion vidare, då vi vill undersöka kring hur användare upplever innovation och förändringar i ett system (lärportal).*

Systemfaktorer är den andra faktorn som beskrivs i modellen, och står för vilka egenskaper ett LMS bör ha. Den tredje faktorn i modellen är organisatoriska faktorer som innebär organisatoriska hjälpmedel och egenskaper. (Nanayakkara, 2007).

Det är inte enbart själva systemet som påverkar hur en individ uppfattar ett system, utan nämnda faktorer, dvs. individuella faktorer och organisationsfaktorer, spelar också roll för hur en användare uppfattar ett system. För att sammanfatta och förstå hur en individ upplever ett system, valde vi att presentera Conceptual Framework i slutet av teorigenomgången, som beskriver motivationsprocessen mellan användare och system. Davis (1986) poängterar att systemets funktioner och kapacitet bidrar till motivation att använda sig av systemet och som i sin tur leder till faktisk användning, dvs. systemacceptans.

*Informationen för vår diskussion vidare, då vi vill undersöka kring hur användare upplever innovation och förändringar i ett system (lärportal).*

## **2.4 Diffusion of Innovation, hur användare upplever systeminnovation**

Som det tidigare kapitlet: *Faktorer som påverkar användares systemacceptans* beskrev, finns det olika faktorer som påverkar en användares systemacceptans. Användare kan vara rädda för eventuella förändringar i ett system och själva systemimplementationen eller i vårt fall lärportal (se empiri, kap 4). Standardiseringen hjälper inte användare att acceptera ett system eller eventuella förändringar, utan påverkar individuella faktorer. Användare har i flesta fall svårt att acceptera förändringar och är i flesta fall emot det (Stanley mfl., 2005; Selander & Henfridsson, 2012).

Användare kan antingen välja att acceptera ett system eller förkasta det beroende på

uppskattad förändring dvs. det finns vissa innovationer som kan antas lättare än andra, och dessa måste förstås av projektledare eller utvecklarna av ett system (Joshi 2005; Kim & Kankanhalli, 2009). Det kan finnas komplicerade innovationer och dessa måste förstås av användare för att bidra med systemacceptans (Rogers, 2003).

Genomförande och användning av ett system skapar utmaningar för användaren. För att användare ska kunna hantera innovation och förändringar anges forskning kring: *Diffusion of innovation*, dvs. *spridning av innovationer*. Diffusion of innovation ger vägledning åt individer kring att hantera en förändring eller innovation (Black m.fl., 2007). Arbetet kommer därmed att innefatta hur användare upplever systeminnovation för att få ett bredare spektrum kring användares systemacceptans.

Robinson (2009) beskriver vilka kvaliteter en innovation bör ha vid spridning av det, med hjälp av fem olika perspektiv, vilka är följande: Relativa fördelar, kompatibilitet med befintliga värderingar och praxis, enkelhet och användarvänlighet, triability och slutligen observerbara resultat.

Uppsatsen berikar dessa begrepp eftersom kvaliteten påverkar användares systemacceptans och upplevelse. Detta skapar ett stabilt fundament till förståelse kring användarupplevelsen av ett system. Robinsons (2009) studie kring b.l.a. kvaliteter en innovation bör ha och användarsegments behov, har testats med över 6000 fältundersökningar, vilket ökar trovärdigheten för aspekternas värden.

Dessa fem aspekter som upprättar kvalitet för vad innovation bör ha är följande, enligt (Robinson, 2009):

1. *De relativa fördelarna*, och innebär till vilken grad den nya idén kommer till att ersätta den föregående, som kommer att påverka en viss grupp av användare. Ett exempel är ifall en funktion blir ersatt av en annan, står relativa fördelar för vilken grad denna funktion kan förbättra tillvägagångssättet för användaren dvs. *upplevd- användbarhet (UA)*. Graden av förbättring vid en funktionsförändring, påverkas av hur användare upplever att den nya funktionen tillför bland annat bekvämlighet eller stöd vid användning (Robinson, 2009).

2. *Kompatibilitet med befintliga värderingar och praxis*, innebär till vilken grad en innovation uppfattas som överensstämmande med de behov och värderingar en potentiell användare har. Om ifall dessa värderingar och behov inte är uppnådda av en användare, kommer innovationen antas långsammare än en innovation som uppnår värderingarna och behoven en användare har (Robinson, 2009).

3. *Enkelhet och användarvänlighet*, innebär till vilken grad en innovation är svårt att förstå eller använda (Robinson, 2009). Ett exempel är om en funktion blir utbytt av en annan, blir det lättare för användaren att ta till sig den nya funktionen i systemet, eller är det svårt att använda eller förstå funktionens syfte? En funktion som är enkel att förstå och använda, blir lättare mottaget av användaren, jämförelsevis med en funktion som är svår att förstå eller att

använda (Robinson, 2009).

Enligt Robinson (2009) beror det sämre mottagandet av en innovation på att en användare måste utveckla nya färdigheter gentemot en innovation, istället för att enkelt anpassa sig till en lättförståelig innovation eller funktion.

4. Vidare beskriver Robinson (2009) *triability* som till vilken grad en innovation kan experimenteras med inom ett begränsat område. Om en innovation är ”*triable*” förekommer det mindre osäkerhet bland användarna att ta till sig en innovation (Robinson, 2009).

5. Om en innovation visar synliga och *observerbara resultat* för en användare, är det mer sannolikt att samma användare antar innovationen. Synliga resultat för en innovation gör att det minskar osäkerheten bland användare, och godkänns av användaren (Robinson, 2009).

Med hjälp av de fem nämnda kvalitetsdimensionerna beskriver Robinson (2009) att det är lättare att identifiera svagheter och ha dessa svagheter i åtanke vid en systemförändring för att motverka felaktigheter eller faktisk användning. Ifall en innovation inte är som användaren förväntat sig, bidrar det till att användaren känner sig besviken (Greve, 2009). Det vill säga individuella faktorer spelar en roll på förväntan av ett system och innovation, som i sin tur påverkar den faktiska användningen (Nanayakkara, 2007).

#### 2.4.1 Sammanfattning av diffusion of innovation

Diffusion of innovation, står för spridning av innovationer. Individer kan ha det olika lätt att anta en innovation och beroende på hur komplex innovationen är (Rogers, 2003).

Anledningen till varför diffusion of innovation behandlas i uppsatsen, är eftersom ämnet går in på hur användare upplever en systeminnovation och systemförändring. Uppsatsen behandlar ämnet för att diffusion of innovation är ett spektrum som påverkar användares systemacceptans. Det finns enligt Robinson (2009) fem kvalitetsaspekter som beskriver vad en innovation bör ha, för spridning av den och hur användare antar innovationen med följande aspekter: *Relativa fördelar*, en funktion eller ändring i systemet bidrar till att användaren kan förbättra sin arbetsinsats dvs. påverkar *upplevd- användbarhet (UA)*. Den andra punkten: *Kompabilitet med befintliga värderingar och praxis*, hur användarens behov är i samband med förväntan på innovationen eller förändringen dvs. *individuella faktorer*. Den tredje punkten: *Enkelhet och användarvänlighet*, i den grad en innovation är svår att förstå eller använda, dvs. *upplevd- användarvänlighet (UAV)*.

De sistnämnda punkterna i detta kapitel som presenteras är följande: Triability, vilken grad en innovation kan experimenteras med, och observerbara resultat för en innovation, dvs. att synliga resultat ökar systemacceptans och minskar osäkerheten.

## 2.5 Användares förväntningar och behov till krav på ett system

Förväntan och behov, påverkar en användares faktiska användning och systemacceptans, därmed ska rapporten gå in lite på hur användares systemacceptans påverkas av behov samt förväntan.

Behov brukar ställas i samband med vad användarna vill ha eller förväntar sig. Användarnas behov är så att säga i form av förväntade funktioner eller features för ett system (Couix, mfl, 2012). Detta speglar Davis (1986) Conceptual framework (se sid. 11) som beskriver att funktioner och features påverkar motivationen, som i sin tur påverkar faktiska användningen. Det som speglar användarbehov är enligt (Couix mfl., 2012):

- Att kunna uppnå sina mål och strategier
- Socio- organisatoriska och tekniska hinder, för ett framtida system
- Fysisk och kognitiva karaktärsdrag av framtida användare

Enligt Couix m.fl. (2012) översätts behov till krav, vilket innebär vad systemet ska göra. Systemets krav översätts även till användarens förväntningar av ett system, exempelvis prestanda och hjälpmedel. Enligt Couix m.fl. (2012) kan krav på ett system delas in enligt följande:

- Operativa krav, beskriver systemets prestanda i form av tillförlitlighet, säkerhet och effektivitet.
- Fysiska krav, avser hårdvara och mjukvara, systemkomponenter och dess relationer.
- Organisatoriska krav, innebär utbildning, antalet operatörer etc.
- Samspelskrav, användarnas sannolikhet att interagera med systemet dvs. användbarhet.

Både användarkraven och användarbehoven är generella för system och är bra att granska. Med hjälp av dessa faktorer kan vi granska en användares krav och behov på ett system. Enligt Venkatesh m.fl.(2003) påverkas användarens systemacceptans av vilka förväntningar och behov en användare har på ett system, vilket är i linje med Couix m.fl.(2012) forskning. Med detta nämnt, menar vi på att det är relevant att få fram vilka förväntningar en användare har på ett system, som kan påverka systemacceptansen (Venkatesh m.fl., 2003).

## 2.6 Sammanfattning av teoretiska ramverket

Teorigenomgången beskriver fyra centrala acceptansmodeller. Dessa modeller kommer att ligga till grund för vår empiri och analys. Vi kommer i vår sammanfattning av teoretiska ramverket att ta fram de synpunkter som anses vitala för användares systemacceptans.

Davis (1993) beskriver två viktiga faktorer: Upplevd användbarhet (UA) och upplevd användarvänlighet (UAV), som påverkar användares faktiska användning av ett system. Davis (1993) beskriver att (UA) anger hur användare upplever ett system och som anses vara användbart för dess ändamål och (UAV), om användare upplever ett system användarvänligt och till stöd för användarens arbete. Detta tyder på att (UA) och (UAV) är två upplevda faktorer som i sin tur påverkar faktiska användningen samt användares systemacceptans.

TAM2 är uppbyggt utifrån samma princip som TAM modellen, att (UA) och (UAV) påverkar den faktiska användningen av ett system. Det som TAM2 tillägger är sociala påverkningsprocesser, vilka är följande: Subjektiva normer, frivillighet och image, och kognitiva instrumentella processer som är följande: Jobbrelevans, resultat kvalitet och demonstrerat resultat. Enligt modellen TAM2 påverkar både sociala påverkningsprocesser och kognitiva instrumentella processer systemacceptans dvs. (UA) och (UAV) (Venkatesh & Davis, 2000).

Vi har även beskrivit The Unified Theory of Acceptance and Use and Technology (UTAUT) modellen som går in på olika beteenden en användare har gentemot ett system. Enligt Venkatesh m.fl. (2003) beror de olika beteenden mot ett system av fyra olika faktorer, som är enligt följande: *Performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* och *facilitating conditions*.

För att beskriva de olika faktorerna är *performance expectancy* användarens förväntan av ett systems prestanda, *effort expectancy* är hur en användare upplever användbarheten samt användarvänligheten i ett system, *social influence* är hur en användare upplever att andra viktiga personer vill att användaren ska använda några specifika funktioner i ett system. *Facilitating conditions* är till vilken grad en användare får hjälp av ett systems funktioner, exempelvis meddelandefönster som hänvisar användaren, eller organisatorisk hjälp åt användaren (Venkatesh m.fl. 2003). UTAUT- modellen är lik de två TAM-modellerna på så vis att de identifierade faktorerna påverkar den faktiska användningen av ett system.

Som vi ser har många studier förts kring systemacceptans, Cheng (2011) har bland annat påvisat att individuella faktorer och systemfaktorer, spelar en väsentlig roll för hur en användare upplever ett system. I linje med Cheng (2011) har Nanayakkara (2007) poängterat att individuella faktorer och systemfaktorer påverkar användares systemacceptans, samt tillägger organisatoriska faktorer. Dessa faktorer skapar modellen Framework for user acceptance of Learning Management Systems. Modellens syfte är att framhäva viktiga och identifierade faktorer som ska spegla en användaracceptans av ett LMS. De individuella faktorerna är individens förväntan och uppfattning på ett LMS. De individuella faktorerna kan

även innebära hur en individs kompetens och förmåga att använda sig av teknik.

Systemfaktorer, är den funktionalitet ett LMS bör ha eller ska ha, och organisatoriska faktorer, är hur en användare får hjälp vid användandet av organisatoriska hjälpmedel samt vilka egenskaper de organisatoriska faktorerna har. Förhåller sig inte ett LMS till dessa faktorer kommer användaren hysa en negativ inställning mot systemet vilket Nanayakkara (2007) menar på och som påverkar den faktiska användningen av ett system.

Conceptual Framework- modellen tar fram andra faktorer för hur faktorerna påverkar användaracceptansen och den faktiska användningen av ett system. Enligt Davis (1986) är dessa faktorer en motivationsfråga som innebär att funktioner i ett system motiverar en användare till att använda ett system.

### *2.6.1 Viktiga identifierade faktorer av de teknologiska acceptansmodellerna*

Utifrån modellerna vi beskrivit i teorigenomgången, har vi identifierat olika faktorer som påverkar en användares acceptans gentemot ett system, och som i sin tur påverkar den faktiska användningen av det. De identifierade faktorerna är följande:

- Upplevd användbarhet (UA)
- Upplevd användarvänlighet (UAV)
- (UA) påverkas i sin tur av kognitiva bidragande faktorer: Jobbrelevans, resultat kvalitet och demonstrerat resultat
- (UAV) påverkas i sin tur av sociala påverkningsprocesser: Subjektiva normer, frivillighet samt image
- Förväntan på ett systems prestanda (performance expectancy)
- Individuella faktorer (performance expectancy)
- Förväntan på ansträngning av att använda sig av ett system (effort expectancy), vilket innefattar (UA) och (UAV)
- Systemfaktorer (effort expectancy)
- Socialt inflytande (social influence)
- Organisatorisk hjälp och hjälpmedel för systemet (facilitating conditions)
- Funktioner som motiverar användaren till att använda ett system

### *2.6.2 Viktiga identifierade faktorer av diffusion of innovation*

Utifrån kapitlet: Diffusion of innovation, hur användare upplever innovation och spridning av det, har följande faktorer som påverkar systemacceptans och faktiska användningen av ett system blivit identifierade:

- Relativa fördelar, som påverkar (UA)



- Kompatibilitet med befintliga värderingar och praxis, som påverkar individuella faktorer
- Enkelhet och användarvänlighet, som påverkar (UAV)
- Synliga resultat, ökar systemacceptans och minskar osäkerheten bland användare

### *2.6.3 Viktiga identifierade faktorer av användares förväntningar och behov på ett system*

Utifrån teorikapitlet (se 2.3), användares förväntningar och behov på ett system till krav har vi identifierat faktorer som kan påverka en användares systemacceptans. Dessa är enligt Couix m.fl. (2012) användarbehov som är följande:

- Att kunna uppnå mål och strategier
- Socio-organisatoriska och tekniska hinder, för ett framtida system
- Fysisk och kognitiva karaktärsdrag av framtida användare

Behoven kan sedan översättas till ett krav på ett system enligt Couix m.fl.(2012), vilket Venkatesh m.fl.(2003) påtalar i sin artikel att förväntningar i ett system påverkar en användares systemacceptans.

För att dela upp kraven i en enkel lista har Couix m.fl.(2012) skapat en punktlista, som vi kommer att ta del av i vår forskning och pröva vissa faktorer gentemot vår empiri. Vi bortser från några delar ifrån denna punktlista, som inte är inom vårt studieområde. (se avgränsningar 1.6).

- Operativa krav, beskriver systemets prestanda i form av tillförlitlighet och effektivitet.
- Fysiska krav, avser mjukvara, systemkomponenter och dess relationer.
- Organisatoriska krav, innebär utbildning, antalet operatörer etc.
- Samspekskrav, användarnas sannolikhet att interagera med systemet dvs. användbarhet.

### *2.6.4 Slutsats av identifierade faktorer utifrån teorigenomgången*

Det vi kan komma fram till är ett synligt mönster för användares upplevelse kring system, och innovation samt förändring. Enligt Davis (1993) påverkar (UA) och (UAV) användares faktiska användning, och motivationen att använda sig av ett system. Förutom det, finns det faktorer som i sin tur påverkar (UA) och (UAV) som bidrar till användares faktiska användning. Det innebär att det finns tre steg att gå igenom för en användares faktiska användning och motivationen att använda sig av ett system. Med hjälp av denna insyn utifrån teoretiska ramverket, kommer vi att ta fram intervjufrågor för att sedan kunna analysera empiri.

### 3. Metod

---

*Vi kommer i detta kapitel att presentera och motivera val av metod som ska vara till stöd för att besvara forskningsfrågan. Kapitlet kommer att börja med en sammandragning av metod, sedan leda in på motivering och diskussion kring val av undersökningsmetod, intervjumetod, intervjufrågor, val av informanter och system samt presentation av dessa, genomförande, etik, validitet och analys, och slutligen presentation av empiri och analys. Vi har utgått från relevant metodlitteratur för framtagning av metodval.*

---

Vi har valt att genomföra en kvalitativ undersökning för att erhålla detaljrik information, som vi sedan analyserat. Det som undersökningen visar, har sedan analyserats och jämförts med tidigare analys och författares åstadkommande, som presenterats i litteraturgenomgången. Litteraturgenomgångens syfte är att ta fram undersökningar kring hur användare upplever en systemförändring och systemacceptans samt hur användarna upplever innovation, som också är en sorts förändring. För att få en helhetsbild på hur litteraturgenomgången är uppbyggd, har vi skapat en sammanfattning av hela kapitlet.

Vi ville ta reda på hur användarna upplever systemet [Live@Lund](#) och ansåg därmed att lämpligast var att använda oss av en öppen individuell intervju. För att få en struktur på intervjuerna, skapade vi en intervjuhandledning som bestod av fem frågor och som var baserade på litteraturgenomgången. Frågorna ska svara på hur lärarna upplever användbarhet, användarvänlighet, systemförändring, innovation och förväntningar på systemet. Anledningen till varför vi har med förväntningar är eftersom vi ville undersöka om användarna ser till användbarhet, användarvänlighet och innovation med vilka förväntningar de har på systemet eller om det tillkommer andra preferenser.

Intervjufrågorna har sedan ställts till sju informanter som använder sig av [Live@Lund](#) i relation till distansutbildning. Informanterna består av följande: Fem lärare och en administratör, som använder sig av [Live@Lund](#) i förhållande till distansutbildning samt en projektledare som är med i utvecklingen av systemet. Samtliga informanter jobbar på ekonomihögskolan vid Lunds Universitet.

Anledningen till varför vi valt att använda oss av [Live@Lund](#) är eftersom det är ett egenutvecklat system, som både kan klassas som portal och lärplattform, vilket vi anser gör det lättare att se hur användbarhet, användarvänlighet, innovation upplevs och kan jämföras med hur användare upplever ett riktigt LMS, dvs. ett system som klassas som ett LMS. Vi har inte valt att göra direkta jämförelser med olika typer av LMS, utan enbart se till tidigare undersökningar kring systemupplevelse av LMS, ett system i förhållande till det egenutvecklade systemet [Live@Lund](#). Denna vinkling anser vi är intressant, eftersom vi får

fram resultat kring om ett system behöver innehålla speciella funktioner, funktionalitet för att kunna accepteras av användare som bedriver en distansutbildning.

Enligt projektledaren av [Live@Lund](#) är det tänkt att systemet ska anpassa sig mer åt distansutbildningar i framtiden än vad det gör i dagsläget. Projekledaren anser därmed att denna undersökning är intressant, eftersom det kan bidra till kunskap kring hur användarna på institutionen upplever systemet och som i sin tur kan bidra till utveckling av det. Det är även intressant ur lärarinformanternas perspektiv på institutionen, som anser att det är bra med en undersökning som kan bidra till eventuella förbättringar i framtiden för ett anpassat system åt distansutbildning. Med hjälp av vår undersökning vill vi kunna uttyda likheter och skillnader med hjälp av vårt teoretiska ramverk, med den empirin vi samlat in, och som ska bidra till tillskott av kunskap eller konstaterande. Vi har tagit beslutet att samtliga informanter kommer att vara anonyma i arbetet eftersom alla jobbar på en och samma institution.

### 3.1 Val av undersökningsmetod

Vår studie är baserad på lärares, en administratörs och projektledares åsikter samt upplevelser kring systemet [Live@Lund](#), och vi ansåg därmed att en kvalitativ undersökningsmetod var lämpligast. Denna selektion grundar sig på att uttryckligen få förståelse kring hur användarna av [Live@Lund](#) upplever och har för åsikter kring systemet. En kvantitativ metod hade inte hjälpt oss i vår studie, eftersom vi inte anser strikta frågor, dvs. frågor som inte beskrivs för användaren eller kunna ställa följdfrågor i förhållande till svar, i ett frågeformulär uttryckligen gett oss svar på hur användarna verkligen upplever systemet. Vår studie kräver en viss flexibilitet i mån om att dialog kan föras, och att användaren har utrymme att berätta hur systemet upplevs, vilket inte en kvantitativ metod infinner (Jacobsen, 2002).

En kvantitativ undersökningsmetod kan ge riklig information, men är begränsad och utan större insikt kring vad individer verkligen tycker samt har för åsikter kring särskild ståndpunkt i ett bredare spektrum (Jacobsen, 2002). Detta överensstämmer med vårt syfte att erhålla och få fram användares åsikter och inte snäv information i form av entydiga svar samt siffror. Med hjälp av kvalitativ undersökning kan vi få detaljrik information, vilket inte ges vid kvantitativ undersökning (Jacobsen, 2002).

### 3.2 Intervjumetod

Vi har valt att använda oss av öppen individuell intervju, som innebär att vi för en öppen dialog med informanterna. Valet av intervjumetod grundar sig i att kunna få reda på och ta del av informantens uppfattningar och inställningar till systemet [Live@Lund](#) (Jacobsen, 2002). Nackdelen med intervjumetoden är att vi kan få för mycket information som blir svår att

bearbeta, vi tänker därmed belysa den information som relaterar till forskningsfrågan och ämnet, dvs. det som är viktigt för vår undersökning. Vi har även valt att anta intervjuerna enbart ansikte mot ansikte, eftersom informanterna därmed kan uttrycka känsliga ämnen vilket kan vara viktigt att bejaka då intervjuerna förs på användare vid en och samma institution. Det är svårt att få en personlig stämning med intervjuer per telefon och blir svårare att ställa öppna frågor, vilket vi vill kunna göra då vi vill få ut resultat på hur användarna uttryckligen upplever [Live@Lund](#) (Jacobsen, 2002). Vi har förvisso följt en viss struktur, för att kunna belysa ämnet och få svar på viktiga frågor för vår studie. Denna struktur är formad med hjälp av fem intervjufrågor som vi beskriver nedan i (3.3).

### 3.3 Intervjufrågor

För att få en struktur på arbetet har vi fört en intervjuhandledning som består av fem frågor. Dessa har vi för att inte intervjuframförandet ska gå in på irrelevant information och bli ostrukturerat (Jacobsen, 2002). Nedan visar vi vår intervjuhandledning och motivering till varför vi valt följande intervjufrågor. Frågorna är baserade på teorigenomgången som vi presenterar i kapitel 2. Vi har ställt övergripande frågor för att informanterna själva ska få en chans att berätta och uttrycka sina åsikter och vad de tänker samt hur de upplever [Live@Lund](#). Vi bestämde oss därmed för öppna frågor, som gör det lättare för informanterna att utveckla sitt svar och få fram det med hjälp av öppen dialog.

#### *1. Hur ser du på användbarheten med [Live@Lund](#)?*

Anledningen till varför vi valt oss av denna fråga är eftersom vi vill veta vad användarna anser kring användarvänligheten med [Live@Lund](#). Det är en bred fråga som ger informanten utrymme att berätta sina egna tankar och funderingar på hur de upplever användbarheten med [Live@Lund](#). Följdfrågor har sedan ställts beroende på vilket svar vi fått av informanterna och som vi ansett vara intressant för ämnet.

#### *2. Hur ser du på användarvänligheten med [Live@Lund](#)?*

Denna fråga ger insyn på hur användarna upplever användarvänligheten med [Live@Lund](#) och likaså är detta en bred fråga som ger informanterna chans att uttrycka vad som är negativt och positivt med användarvänligheten.

#### *3. Vad förväntar du dig av [Live@Lund](#) i ditt arbete?*

Denna fråga ställer vi eftersom vi vill undersöka om det finns någon relation mellan informanternas svar på användarvänlighet och användbarhet med vilka förväntningar de har på [Live@Lund](#) i framtiden. Är det verkligen så viktigt med användbarhet och användarvänligheten eller finns det andra faktorer som går före vad gäller förväntningar på [Live@Lund](#)? Vi anser detta vara intressant och kan få ut information om det finns andra saker

som användarna vill ska förbättras, och som bidrar till systemacceptans som i sin tur påverkar den faktiska användningen.

#### ***4. Känner du till andra system som används för distansutbildning?***

Denna fråga ställer vi eftersom vi undrar om de informanter som känner till andra plattformar också ställer högre krav på de system som används i dagsläget. Frågan går in på diffusion of innovation, dvs. spridning av innovation. Detta är en intressant fråga att ställa eftersom vi därmed kan få ut resultat på om det är så att användarna verkligen ställer högre krav på ett specifikt system (Live@Lund) om de har kunskap kring andra lärplattformar, eller om det inte spelar någon roll.

#### ***5. Hur upplever du en systemförändring?***

Frågan har vi valt eftersom vi vill veta hur en förändring påverkar en användares systemupplevelse, vilket också går in på diffusion of innovation dvs. att förändring sker och bidrar till innovation. Vi vill få reda på om användare upplever det positivt med förändringar eller om det enbart bidrar till förvirring och negativ inverkan.

### **3.4 Val av informanter och system**

Vårt val av informanter har baserats på användare av ett och samma system, [Live@Lund](#) och vi har därmed valt att enbart intervjua användare av detta system, som bedriver en distansutbildning, eller är ansvarig för en distansutbildning via denna lärportal. [Live@Lund](#) är ett egenutvecklat system och som används på Ekonomihögskolan vid Lunds Universitet (Se Systemet, 3.4)

För att få en annan synvinkel har vi även valt att intervjua projektledaren för [Live@Lund](#), detta anser vi vara en intressant vinkel, då vi kan få information om hur projektledaren samt utvecklarna av Live@Lund beskriver hur användarna upplever systemet, med hur användarna verkligen upplever det. Det är även intressant och se hur utvecklarna jobbar med frågor som rör användarupplevelse och om det som utvecklas, dvs. innovation och förändring, påverkar användarna eller inte. Projektledaren och utvecklarna av [Live@Lund](#) kanske inte är medvetna om hur användarna verkligen upplever systemet, och undersökningen kan därmed även vara intressant för både utvecklare, projektledare och lärare.

Vi har inte tagit hänsyn till informanternas ålder eller kön, utan enbart att de bedriver eller ansvarar för distansutbildning med plattformen [Live@Lund](#). Anledningen till varför vi valde att använda oss av just [Live@Lund](#) är för att det är ett egenutvecklat system och vi kan därmed se vilka faktorer som påverkar användares systemupplevelse i större utsträckning. Vi tror att det blir tydligare att se tecken på användares systemupplevelse och hur de upplever innovation samt förändring med hjälp av ett egenutvecklat system eftersom det finns företag som enbart jobbar med att utveckla lärplattformar och lägger resurser på det som kommit

längre i utvecklingen. Vi ska dock inte göra någon jämförelse med andra plattformar, men det som är intressant att veta är om användarna själva jämför andra plattformar med [Live@Lund](#) och därför också ställer högre krav på det, (se 3.2, fråga 4) som går in på ämnet: *Diffusion of innovation*.

### 3.5 Presentation av informanterna

Vi har valt att få en omfattande empirisk genomgång och därför valt att föra intervjuer med 7 personer som dagligen arbetar med Live@Lund. Informanterna ansvarar eller har hand om administration av en kurs som bedrivs på distans. Vi har valt att föra en intervju med projektledaren som styr över utvecklingen av Live@Lund, för att ta del av vilka erfarenheter informanten har angående lärarnas systemacceptans och upplevelse av det. Nedan kommer en lista som beskriver informanterna vi intervjuat:

**Informant A** – Är lärare för en distanskurs som sker via Live@Lund. Informanten bedriver kursen själv, vilket innebär att informanten ansvarar för kursens fort löpning, uppdateringar av kursens material, kommunikation och administrativa arbeten så som tillgängligt material och inlämningsuppgifter.

**Informant B** – Är lärare för en distanskurs som bedrivs med hjälp av Live@Lund. Informanten sköter kursen själv, vilket innebär att informanten ansvarar för kursens fort löpning, uppdateringar av kursens material, kommunikation och administrativa arbeten.

**Informant C** – Är projektledare för Live@Lund, vilket innebär att informanten är med och utvecklar systemet. Informantens ansvar är att göra Live@Lund anpassningsbart för både distanskurser och campuskurser.

**Informant D** – Är administratör för Live@Lund. Informantens arbetsuppgifter är att hantera de administrativa delarna, så som upplägg av material, besvara administrativa frågor och ha koll så att allting fungerar som det ska.

**Informant E** – Är lärare för en distanskurs som bedrivs via Live @ Lund. Informanten bedriver kursen själv, vilket innebär att informanten ansvarar för kursens fort löpning, uppdateringar av kursens material, kommunikation och administrativa arbeten som att lägga in inlämningsuppgifter i systemet osv.

**Informant F** – Är lärare för en distanskurs med hjälp av Live @ Lund. Informanten bedriver kursen själv, vilket innebär att informanten ansvarar för kursens fort löpning, uppdateringar av kursens material, kommunikation och administrativa arbeten som att lägga in inlämningsuppgifter i systemet osv.

**Informant G** - Är lärare för en distanskurs som bedrivs med hjälp av Live @ Lund.

Informanten handhar kursen själv, vilket innebär att informanten ansvarar för kursens fort löpning, uppdateringar av kursens material, kommunikation och administrativa arbeten som att lägga in inlämningsuppgifter i systemet osv.

### **3.6 Presentation av systemet**

Vi har valt att göra en undersökning på systemet som heter Live@Lund. Live@Lund är en lärportal som hanterar både campuskurser och distanskurser. Med hjälp av denna lärportal förekommer interaktion mellan studenter och studenter, samt lärare och studenter. Denna interaktion kan förekomma antingen via mail eller diskussionstavla som finns i systemet. Lärare och elever kan med hjälp av lärportalen komma åt information om kursen, information om inlämningsuppgifter, föreläsningmaterial eller kursschema.

Live@Lund har ett tilläggsystem som heter Question Mark, vilket vi har valt att till mesta dels bortse ifrån och inte föra vidare några analyser på, eftersom vi vill fokusera uppsatsen på lärportalen Live@Lund.

Beskrivningen av den tekniska biten av Live@Lund, är att portalen är ett egenutvecklat system av utvecklare som arbetar på Lunds universitet och är uppbyggt på Microsoft Sharepoint. Systemet tillhandahåller alltså inte något kommersiellt, utan är endast ansett till att fungera för de som studerar eller arbetar på Lunds Universitet. Lärportalen är integrerat med Google där studenter och lärare får vars ett Google konto samt kan komma åt detta konto via Live@Lund. Just nu finns det ungefär 10 000 användare av Live@Lund, varav 7000 är unika användare, dvs. användare som använder systemet på andra institutioner utöver ekonomihögskolan vid Lunds Universitet.

Som nämnt tidigare har vi fokuserat på lärare, en administratör och projektledare som har relation till distanskurser, och inte de lärare som bedriver kurser eller administrerar över campusutbildningar.

### **3.7 Genomförande**

Intervjuerna fördes på Ekonomihögskolan vid Lunds Universitet. Vi redogjorde för informanterna vilket ämne vi arbetade med och vårt syfte med undersökningen. För att få med allt som berättades vid mötena, spelade vi in samtalen med informanterna och som bidrog till att intervjuerna flöt på lättare än om vi skulle behöva stanna upp och anteckna allt (Jacobsen, 2002). Förutom inspelning förde vi även anteckningar för att se till att få med det viktigaste i intervjuerna.

### 3.8 Etik

Vi har varit noggranna med etiska aspekter, eftersom de är viktiga att ta hänsyn till enligt vår synpunkt. Detta främst för att inte känslig information ska läcka ut till andra användare av samma system, då samtliga informanter jobbar på en och samma institution.

Vi började med att mejla ut och fråga om användare av [Live@Lund](#) och som har relation eller bedriver en distansutbildning med hjälp av denna lärportal, ville ställa upp på en intervju. Informanterna vi mailat, ville ställa upp på intervjuerna och tackade frivilligt ja till detta. Vi berättade syftet med vårt arbete och att de skulle vara medvetna om att det som sägs kommer att finnas med i vårt arbete, vilket vi var tydliga med. Samtliga informanter samtyckte och hade inget emot detta. För att intervjuerna inte skulle föra med sig några konsekvenser tog vi ändå beslutet att samtliga informanter förblir anonyma, dvs. namn, kön och ålder kommer inte till att avslöjas, för att inte skapa några eventuella problem. Vi har pratat med projektledaren för [Live@Lund](#), som anser att arbetet är till fördel för informantens arbete och utveckling av systemet. Projektledaren anser att det är bra om studien förs samt är till informantens fördel. Detta försäkrar oss att ingen kommer att ta illa upp, och istället hjälpa till för fortsatt utveckling av systemet.

Vi försäkrade oss även om att informanterna var okej med att vi spelade in intervjuerna, innan vi började föra dem, eftersom det råder en risk att individer blir nervösa under inspelningar. (Jacobsen, 2002).

### 3.9 Validitet och analys

Undersökningen upprätthåller hög validitet på så sätt att intervjufrågorna är baserade på teorigenomgången och vi fått svar på de frågor vi vill ha svar på för vår undersökning. Vi har utgått från relevant litteratur för vår undersökning, och skapat öppna samt heltäckande frågor, som har bidragit till att användares upplevelse har framkommit på ett klart sätt. Vid behov av utvecklat svar på enstaka frågor har vi även ställt följdfrågor som väl har besvarats av samtliga informanter och på så sätt gett oss ett fördjupat informationsintag. Vi har varit öppna med att förklara otydligheter under intervjuernas gång samt varit tillmötesgående vid behov för våra respondenter.

### 3.10 Presentation av empiri och analys

Vi kommer till att presentera empiri i form av tabeller som utgår från våra strukturerade intervjufrågor. Under varje tabell kommer vi föra en grundläggande analys utifrån vad vi kan se, dvs. likheter och skillnader samt andra viktiga resultat. Denna analys kommer ligga till grund för den verkliga analysen, dvs. analysen av vårt resultat med tidigare forskning och andra författares framförda resultat.



## 4. Empiri

---

*Kapitlet börjar med presentation av undersökningsobjekt. Sedan presenteras resultat av empiriska undersökningar. Var fråga kommer att tas upp var för sig i en tabell där varje informant svarar på frågorna. Under varje tabell diskuteras samband mellan informanternas svar på frågorna och där vi urskiljer likheter samt skillnader. Ordningen börjar med fråga 1 och går sedan vidare till fråga 2, fråga 3 etc.*

---

Studien riktar sig främst åt användare, som i fallet är lärare, en administratör och projektledare av [Live@Lund](#). Undersökningen går ut på att erhålla användares upplevelse av systemet [Live@Lund](#) och utgår från upplevd- användbarhet (UA) och upplevd- användarvänlighet (UAV) som bidrar till användares faktiska användning av ett system enligt Davis (1993). Couix, m.fl. (2012) anser vidare att förutom användbarheten och användarvänligheten som Davis (1993) tar upp, har användaren även förväntningar på systemet. Couix, m.fl. (2012) menar på att, lever inte systemet upp till dess förväntningar kan användaren uppfatta systemet som irrelevant och på så sätt inte prioriteras, det vill säga likt det Davis (1993) nämner uteslutning av användarens faktiska användning av systemet.

Studien går därefter in på om användarna av [Live@Lund](#) har kunskap kring andra system för distansutbildning, vilket syftar på *diffusion of innovation*. Slutligen går empirin in på hur en användare upplever systemförändring.

[Live@Lund](#) är ett intressant undersökningsobjekt eftersom det är ett egenutvecklat system, vilket gör att det tar längre tid att utveckla ett optimalt system. Det finns företag som exempelvis utvecklade systemen Blackboard och Yammer, som enbart har arbetat och lagt resurser på ett LMS för att uppnå det bästa möjliga system att bedriva distansutbildningar med. Det som gör [Live@Lund](#) intressant är att undersökningen påvisar tydliga resultat för hur användare upplever det och vilka faktorer som spelar en väsentlig roll för lärportalen.

**Tabell 4.1 Intervjusvar informationshantering 1**

	Informant A (kurslärare)	Informant B (kursansvarig)	Informant C (projektledare)	Informant D (administratör)	Informant E (kurslärare)	Informant F (kurslärare)	Informant G (kurslärare)
<b>1. Användbarhet</b>	<p>-Inget bra system för distanskurser</p> <p>- Diskussionstavlan används inte. Låg aktivitet</p> <p>-Begränsningar i systemet, lever 20 år efter i utvecklingen</p> <p>-Inte tillräckligt utvecklat</p> <p>-Tvåvägs-kommunikation (mail och forum).</p>	<p>- Inget bra system för distanskurser.</p> <p>-Inga notifikationer på om elev ställt en fråga på diskussionstavlan .</p> <p>-Har inga befogenheter att lägga upp information i systemet.</p>	<p>-Live@Lund är inte optimalt för distanskurser.</p> <p>-Vill utveckla portalen mer anpassat till distanskurser, likt ett LMS.</p> <p>-Inte tagit hänsyn till grupparbete, diskussion eller chatt.</p> <p>-Lärare vill ha en övervakande funktion.</p>	<p>- Fungerar bra</p> <p>-Får mycket hjälp av utvecklarna av Live@Lund.</p> <p>-Har ett sidosystem som kallas för Question Mark som inte fungerar bra.</p>	<p>- Diskussionsforumet fungerar dåligt det här året. Eleverna använder inte det. Det är det upp till lärare att se till att aktiviteten blir bra på forumet.</p> <p>- Inget optimalt system för distansutbildning</p> <p>-Question Mark är det som är dåligt utifrån ett användbarhetsperspektiv. Annars är Live@Lund bra.</p>	<p>- Fungerar bra</p> <p>-Får ut information som behövs till studenterna och det förekommer inga klagomål på portalen Live@Lund.</p>	<p>- Live@Lund kan ibland vara nere och går inte att komma åt. Vilket är dåligt utifrån ett användbarhetsperspektiv.</p> <p>-När systemet är uppe och går att komma åt, fungerar det bra.</p> <p>- Erhåller ett mail varje gång någon gör ett inlägg på forumet i lärportalen och liknande.</p>

De likheter vi kan se med utgångspunkt från intervjuprotokollet, fråga 1 är att majoriteten kurslärare anser att Live@Lund inte är ett optimalt system för att bedriva distansutbildningar. Skillnaden var inte så stor då det enbart är en person som skiljer. Informant C (projektledare) poängterar att [Live@Lund](#) kommer att utvecklas för ytterligare anpassning åt distansundervisning.

Det som påverkar användbarheten, enligt informant A, är följande: Diskussionstavlan används inte, systembegränsningar och kommunikation fungerar inte. Anledningen till varför informant A inte anser att diskussionstavlan är bra, kan bero på att informanten ständigt måste logga in för att se om någon skrivit, vilket bidrar till mer arbete än vad som egentligen krävs. Det är svårt att hålla reda på diskussioner och det finns ingen tillgänglig ”övervakande”

funktion som, enligt informant B, hade förbättrat informantens arbete. Det som skiljer sig mellan informanterna som anser diskussionsforumet är dåligt med informant G som tycker det fungerar bra, är att informanten får dagligen ett mail där informanten ser om elever har skrivit på diskussionsforumet eller inte. Vi anser att skillnaden ligger i att de andra informanterna inte får någon notifikation eller något som visar på att en elev har skrivit i forumet och måste därmed logga in på portalen gång på gång, som är en negativ faktor som påverkar användbarheten. Informant C nämner dock att lärarna vill ha en ”övervakande” funktion, vilket tyder på att informanten och utvecklarna är medvetna om problemet, vilket kan bidra till ett tillägg av en sådan typ av funktion.

Samtliga informanter som bedriver en kurs sköter kommunikationen både via mail och på diskussionsforumet, vilket bidrar till tvåvägskommunikation (se bilagor). En tvåvägskommunikation beskrivs som något negativt i informanternas tycken och bidrar till sämre kvalitet för kommunikation. Skulle samtliga informanter utöver informant G erhålla notifikationer när någonting händer på [Live@Lund](#), hade det bidragit till bättre (UA) som effektiviserat deras dagliga arbete. Att det enbart är en informant (Informant G) som känner till denna egenskap i [Live@Lund](#), tyder på att användare inte har koll på vilka funktioner och egenskaper systemet tillhandahåller och som kan komma till användning.

Vill lärare lägga in material eller information, görs det via administratörerna, vilket innebär att det bidrar till fördröjningar. Dessa systembegränsningar påverkar användares motivation att använda sig av systemet och både informant A och B har poängterat denna systembegränsning.

Informant D och F anser att det fungerar bra och systemet bidrar till att de erhåller den information som behövs. Anledningen till att informant D anser systemet vara bra, kan bero på att informanten får mycket hjälp av utvecklarna av systemet. En annan anledning kan vara att informanten precis börjat lära sig att använda sig av [Live@Lund](#), vilket gör att informanten inte tagit del av innovationer eller andra plattformar som finns på marknaden.

Informant A och B nämner att diskussionstavlan saknar funktionalitet som hade förbättrat användbarheten för informanternas arbete. I linje med detta nämner Informant E att diskussioner inte var lika bra denna termin som det brukar vara, dock anser informant E att det beror på andra faktorer än systemet. Informant E motsäger därmed det informant A och B anser då informant E nämner att det är upp till lärarna själva att påverka diskussioner och kvaliteten på diskussioner. Medan informant A och B nämner att diskussionstavlan försämrar kvaliteten och vill helst inte använda sig av diskussionstavlan för kommunikativt arbete. I linje med informant E, nämner informant F att information till eleverna ges ut på ett bra sätt vilket sker genom antingen diskussionstavlan eller mail. Informant F nämner ingenting om att något ska förbättras i diskussionstavlan eller i själva systemet och anser att allting fungerar bra i hans arbete, vilket tyder på att det är väldigt skilda svar i frågan om systemet är användbart.

**Tabell 4.2 Intervjusvar informationshantering 2**

	<b>Informant A (kurslärare)</b>	<b>Informant B (kursansvarig)</b>	<b>Informant C (projektledare)</b>	<b>Informant D (administratör)</b>	<b>Informant E (kurslärare)</b>	<b>Informant F (kurslärare)</b>	<b>Informant G (kurslärare)</b>
<b>2. Användar- vänlighet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rörig lärportal</li> <li>- Komplex undervisning fungerar inte med <a href="#">Live@Lund</a></li> <li>- Interaktion mellan studenter och lärare är begränsat.</li> <li>- Kan inte lämna in uppgifter via <a href="#">Live@Lund</a></li> <li>- Går inte ha grupparbete, då interaktion och diskussionstavl a inte fungerar optimalt</li> <li>- Hyfsat bra med information och inlämningsuppgifter</li> <li>- Diskussions-tavlan är inte bra</li> <li>- Rörigt med kursdokument</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rörig lärportal, vet inte var allt är</li> <li>- Notifikationer behövs för att underlätta (UAV)</li> <li>- Måste logga in var dag för att hålla sig uppdaterad</li> <li>- Får upp ett meddelande om någon skrivit en ny tråd, men inte om elev svarat på en tråd.</li> <li>- Långsamt system</li> <li>- För många funktioner</li> <li>- Maillistor blir inte uppdaterade</li> <li>- Lärare har annan vy än eleverna, vilket bidrar till att lärare inte kan förklara var vissa funktioner/ dokument finns i <a href="#">Live@Lund</a>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vet att lärare upplever systemet som långsamt</li> <li>- Målet är att utveckla Live@Lund likt ett LMS, som är mer anpassat till distansutbildning</li> <li>- Använder sig idag av Sharepoint 2012 och kommer utveckla det till Sharepoint 2013, för att tillhandahålla fler funktioner.</li> <li>- Börja använda sig av Google Hangout, som ska underlätta interaktionen och samarbete mellan studenter.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Långsamt system</li> <li>- Vyn ser annorlunda ut för studenter än för lärare/ administratörer</li> <li>- Eleverna hittar de mesta i <a href="#">Live@Lund</a>.</li> <li>- Tentamen kommer på ett helt annat ställe än vad det borde, vilket Live@Lund borde fixa så användarna vet var det läggs upp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Långsamt system</li> <li>- Live@Lund underlättar den administrativa biten, då det finns kopplingar till ladok, lokalboknings-system.</li> <li>- Diskussionsforumet används oftast inte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rörigt, måste ha koll och reda på alla som skrivit i forumet. Det är lätt att glömma bort vem som skrivit och kommenterat i forumet.</li> <li>- Händer inte så mycket på diskussionsforumet sedan ny layout tillkommit</li> <li>- Administratörer har inte det lätt att lägga upp dokument eller ändra på något på rätt sida. Det är rörigt.</li> <li>- Vet inte vad vissa funktioner är till för</li> <li>-Får ut all information till studenterna som behövs</li> <li>-Vill inte ha notifikationer när studenter kommenterar eller liknande i forumet, nöjer sig med systemet som det är.</li> <li>-Systemet är förhållandevis snabb till de användaren ska göra, det kan förekomma problem ibland.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Får ingen information kring systemändringar eller var saker och ting befinner sig. Det är relativt enkelt att hitta funktioner på plattformen.</li> <li>- Långsam lärportal</li> </ul>

De likheter vi kan urskilja är att majoriteten informanter anser att lärportalen Live@Lund är långsam och rörig, vilket kan leda till att användarna känner irritation och väljer att avstå från att använda sig av systemet. För att citera en av informanterna:

- ”Jag spenderar mestadels av tiden med att titta på skärmen och tänka varför, varför?”.(Bilaga s. 70), vilket också var den största frustrationen för informanten.

Detta innebär att det försvårar situationen med att upprätthålla (UAV). Det är enbart en informant (ip, 2.F) som skiljer sig från dessa svar, och menar på att systemet är snabbt i förhållande till informantens arbete. Informant (ip, 2.C) vet att lärarna på institutionen anser att systemet är långsamt, och menar på att en webbsida tar 3 sekunder att ladda ner, vilket skiljer sig från informant E som upplever att det tar 6 sekunder att ladda. Detta tror vi beror på vilka förväntningar informanterna har på systemet och vad som upplevs snabbt respektive långsamt. Informanten menar på att det går snabbare att ladda ner aftonbladet på sin mobiltelefon än vad en sida tar att ladda upp på [Live@Lund](#).

Informant (ip, 2.F) ställer inte lika höga krav på systemet och upplever systemet som bra i förhållande till vad informanten gör. Informanten (ip, 2.F) vill inte heller ha notifikationer på något som händer i systemet och är nöjd med det precis som det är i dagsläget. Trots detta anser ändå informanten (ip, 2.F) att systemet är rörigt och informanten behöver hålla reda på alla de elever som skrivit i exempelvis forumet eller liknandet. Detta kan bero på att informanten inte har koll på hur andra system fungerar och har att erbjuda. (se kunskap kring andra lärplattformar s.), vilket gör att informanten nöjer sig med det som används. Detta skiljer sig från informant (ip. 2.B) som gärna vill ha koll på vad som händer i systemet och att slippa ständigt behöva logga in och ut, vilket tar tid och skapar frustration.

Informanterna A,B och F anser att [Live@Lund](#) är rörigt och det finns för många funktioner i systemet, och vet inte vad dessa är till för. Projektledaren (ip, 2.C) för [Live@Lund](#) är medveten om detta, men trots det, vill informanten utveckla det befintliga systemet till en senare version, Sharepoint 2013, som tillhandahåller ytterligare funktioner. Informanten nämner även att samtliga användare av [Live@Lund](#) enbart använder de funktioner de känner till och har kunskap kring. Detta svar stämmer överrens med majoriteten av informanter, då detta nämnts av de flesta informanter, och att för många funktioner skapar enbart förvirring än att bidra med något positivt. För att citera:

- ”Ja alltså jag säger precis tvärtom. Att det finns för mycket av allting på [Live@Lund](#). Det är som att skriva i Microsoft Word. Jag menar, om man bara vill skriva, så finns det mycket knappar runt om, som man inte alls använder, för att bara kunna skriva.”. (bilaga, s. 63).

Den skillnad vi kan urskilja är att informant D, som anser att eleverna hittar de mesta i systemet, kan bero på att de i första hand kontaktar lärare och inte administratören i fråga vid frågor. Detta har poängterats av informant (D), som menar på att eleverna kontaktar lärare automatiskt för administrativa frågor och inte administratörerna i första hand. Informant G som också anser det vara lätt att hitta i systemet kan bero på att informanten är positivare till spridning av innovation, då detta var den enda informanten som kände till att systemet tillhandahåller en funktion för notifikation, som ges via mail. (se kunskap kring andra plattformar s.39 )

### Tabell 4.3 Intervjusvar informationshantering 3

	Informant A (kurslärare)	Informant B (kursansvarig)	Informant C (projektledare)	Informant D (administratör)	Informant E (kurslärare)	Informant F (kurslärare)	Informant G (kurslärare)
<b>3. Förväntningar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erhålla ett utvecklat system för distansutbildning, likt plattformen Yammer. Något som liknar Facebook, där tips, diskussioner och chatt kan föras.</li> <li>- Chattfunktion</li> <li>- Google Hangout, möjlighet med video och tal.</li> <li>- Twitterflöden som kan gå ihop med distanskurserna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mindre funktioner</li> <li>- Lägg resurser på videoinspelade föreläsningar istället för på nya funktioner</li> <li>- Bli snabbare</li> <li>- Erhålla notifikationer</li> <li>- Bättre kommunikation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nya funktioner</li> <li>- Snabbare</li> <li>- Inga större förväntningar då det är egenutvecklat</li> <li>- Kollat på något som heter Google Hangout, för att förbättra interaktion och samarbete med andra studenter</li> <li>- Bygga upp sig mot något som heter Model</li> <li>- Använda sig av sharepoint 2013, istället för 2012 som används i dagsläget.</li> <li>- Satsa på att flytta deras servrar till LDS, för en helt annan lastbalansering</li> <li>- Att lärarna ska kunna lägga upp videos på deras kurssida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Snabbare system</li> <li>- Diskutera kring alternativ till att driva elever till diskussionsforumet</li> <li>- Annars inga direkt förväntningar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chattfunktion</li> <li>- Ha en övervakande funktion, dvs. se vilka elever som är inloggade i systemet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inga direkt förväntningar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inte vara offline, då studenterna är beroende av att systemet alltid är tillgänglig</li> <li>- Snabbare system</li> </ul>

De likheter vi kan urskilja är att majoriteten av informanterna förväntar sig ett snabbare system. Alla informanter har någon form av förväntning på systemet, förutom en informant (ip, 3.F), som är nöjd med det. Trots detta har informanten (ip, 3.F) ändå poängterat att det är ett rörigt system.

Informant G poängterar att eleverna är beroende av att systemet är online och alltid tillgängligt, vilket det ibland inte är. Informant B vill tillhandahålla notifikationer när någonting händer i [Live@Lund](mailto:Live@Lund), vilket skiljer sig från informant G som får notifikationer via mail när någonting händer i lärportalen. Detta tyder på att användarna inte har koll på vilka

funktioner och egenskaper som Live@Lund tillhandahåller, det finns för mycket av allt och mycket går bort som kan vara användbart för användarna. Informanterna A och E, vill att [Live@Lund](#) ska tillhandahålla chattfunktion, vilket stödjer interaktionen mellan användarna, informant B är också inne på det spåret. Majoriteten informanter är också inne på att utesluta en hel del funktioner, som enbart är i vägen, vilket skiljer sig från informant C som vill driva detta vidare och skapa mer funktioner åt systemet.

**Tabell 4.4 Intervjusvar informationshantering 4**

	Informant A (kurslärare)	Informant B (kursansvarig)	Informant C (projektledare)	Informant D (administratör)	Informant E (kurslärare)	Informant F (kurslärare)	Informant G (kurslärare)
<b>4. Kunskap kring andra system för distansutbildning</b>	- Ja, Yammer och Blackboard.	- Ja, Blackboard, men vet inte alls hur det fungerar.  - Använde sig av ett tidigare enkelt egenutvecklat system, utan en mängd funktioner, som fungerade bättre	- Ja, Lubit som ägs av CED.	- Nej	- Ja, Blackboard, Model och Lubit	- Nej, har inte koll på andra plattformar eller hur dessa fungerar	- Har inte tittat närmre på andra alternativ eller system

Informanterna A, B, C och E anser att lärportalen inte är tillräcklig för att bedriva distansutbildning. Det tydliga mönster vi kan se är att dessa informanter har koll på andra system och vet vad som finns ute på marknaden, till skillnad från informanterna D, F och G som inte känner till något system för att bedriva distansutbildning. Detta tyder på att informanterna D, F och G inte heller ställer lika högra krav på systemet och anser det vara ett bra system, trots att de kan påpeka saker i systemet som inte fungerar.

Informanterna i den första gruppen (A, B, C och E) vet generellt mer om andra plattformar och kan därför jämföra de plattformarna med varandra och ställa högre krav på Live@Lund. Den andre gruppen av informanter (D, F och G) känner inte till andra system för att bedriva distansutbildning och har inget direkt att jämföra Live@Lund med. Informant C (projektledare) känner till andra plattformar och vill utveckla [Live@Lund](#) ytterligare för att anpassa sig mer åt distansundervisning, men trots detta känner informanten (ip 4.C) enbart till viss del hur användarna upplever [Live@Lund](#) i dagsläget och vill erhålla mer funktioner för systemet, vilket användarna upplever enbart som rörigt då de enbart använder sig av de funktioner de känner till. Detta kan bero på att inte kommunikation sker mellan varandra och att det är en privilegierad situation.

**Tabell 4.5 Intervjusvar informationshantering 5**

	Informant A (kurslärare)	Informant B (kursansvarig)	Informant C (projektledare)	Informant D (administratör)	Informant E (kurslärare)	Informant F (kurslärare)	Informant G (kurslärare)
<b>5. Systemförändringar</b>	Ingen kommentar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Går inte hitta saker och ting vid layoutförändring</li> <li>- Måste lära sig på nytt var saker finns i systemet</li> <li>- Gränssnittet är långsamt, vilket bidrar till att inte kunna orientera sig i systemet för att leta efter funktioner eller dylikt.</li> <li>- Tar lång tid att hitta var saker och ting befinner sig i Live@Lund, att systemet i sin tur är långsam gör inte saken bättre.</li> </ul>	Ingen kommentar	Ingen kommentar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Förnyar saker innan det gamla fungerar, vilket skapar problem.</li> <li>- Mer intresserad av grafiska gränssnittet än användarvänligheten</li> <li>-Kommer en ny version av exempelvis google chrome eller safari, så fungerar inte viss funktionalitet i Live@Lund, vilket är ett stort problem.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poängterar att han är rädd för att studenterna inte hittar då det tillkommit en ny layout för Live@Lund.</li> <li>-Diskussioner förs inte i samma utsträckning sedan den nya layouten tillkommit på Live@Lund</li> </ul>	- Bytar layout kontinuerligt, får ingen information kring förändringen.

Informant B, E, F och G är inte förberedda på systemförändringar som kan förekomma. I linje med detta nämner informant E att det till och med är så att utvecklingen av plattformen sker innan det gamla fungerar korrekt. Information om en ny layout kommer utan någon förvarning. Användarna måste infinna sig snabbt i den nya layouten och till och med ändra på sitt arbetssätt, vilket förstås genererar i frustration och eventuellt sämre resultat. Informant C antyder dock olika gentemot resterande informanter och svarade att de alltid informerar informanter om förändringar i systemet samt ”guidar” dem till de nya och förbättrade funktionerna i systemet.



**Tabell 4.6 Intervjusvar informationshantering 6**

	<b>Informant A (kurslärare)</b>	<b>Informant B (kursansvarig)</b>	<b>Informant C (projektledare)</b>	<b>Informant D (administratör)</b>	<b>Informant E (kurslärare)</b>	<b>Informant F (kurslärare)</b>	<b>Informant G (kurslärare)</b>
<b>6. Faktisk användning</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hopplöst med diskussionsforumet, använder inte detta längre.</li> <li>- Vill inte dra igång för komplex undervisning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Använder inte sig av alla funktioner, blir för rörigt då.</li> <li>- Diskussionsforumet används sällan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lärare använder sig långt ifrån alla funktioner som finns tillgängliga. Använder sig mer av de funktioner som de är vana vid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diskussionsforumet används varierande, om lärare anser att diskussionerna är bra, används det mer. Om det inte är bra, ger några av lärarna inte någon kraft åt att förbättra detta.</li> <li>- Sålänge forumet är utformat för snabb kommunikation genererar detta till att fler använder sig av det</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tror inte att diskussionsforumet blir bättre använt av en ändring i systemet. Det är upp till lärare och elever.</li> <li>- Förr kunde användare inte använda sig av systemet eftersom webbläsaruppdateringar kom, och Live@Lund hängde inte med i denna utveckling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efter en förändring i systemet har diskussionsforumet blivit mindre använt än tidigare</li> <li>- Svårt att fullfölja vissa uppgifter, svårt att se vem som har svarat på ett inlägg osv. i forumet, beskrivs som rörigt, lätt att glömma bort att svara på några inlägg.</li> <li>- Förstår inte vad vissa funktioner i systemet har för användning och har därför ingen nytta av att använda dessa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tycker att det fungerar bra och använder alla nödvändiga funktioner till stöd av arbete.</li> <li>- Notifikation om uppdateringar på Live@Lund hjälper informantens arbete, och slipper logga in varje dag för uppdatering.</li> <li>- Systemet kan bli offline ibland, och går inte att använda.</li> </ul>

Informant A, B, D och F är inne på samma spår, att om forumet hade varit bättre utformat hade de använt sig av diskussionsforumet mer. Informanterna A och B använder sig sällan av diskussionsforumet och tycker att det fungerar väldigt dåligt. Informant C (projektledare för [Live@Lund](#)) nämner att lärare inte använder sig av funktioner som är tillgängliga i systemet, de använder sig mer av de funktioner som de är vana vid att använda. I linje med informant C, beskriver informant F och G att de endast använder sig av de funktioner som de anser är nödvändiga i sitt arbete. Informant F svarade att han inte har en förståelse kring vissa funktioner i systemet och därför används inte dessa. Informant D och E intervjusvar skiljer sig ifrån varandra, informant E tycker att det är upp till lärare och elever att förbättra en dålig aktivitet i diskussionsforumet. Medan informant D svarade att så länge diskussionsforumet är utformat för snabb kommunikation genererar det till mer aktivitet i forumet. Informant G skiljer sig från informanterna A, B, D och F, då informant G tycker att forumet fungerar bra och använder forumet flitigt i sitt arbete.

## 5. Analys och diskussion

---

*I kapitlet kommer vi att presentera analys och föra diskussion av det empiriska materialet i förhållande till teoretiska utgångspunkter, som gäller systemacceptans och hur användarna av [Live@Lund](#) upplever systemet. Diskussionen kommer främst att föras på vilka samband det empiriska materialet har med teorin, samt vad dessa överensstämmelser kan bero på.*

---

### 5.1 Användbarhet

Vi har i vår studie funnit att det finns ett samband mellan de informanter som anser att [Live@Lund](#) är ett optimalt system, med upplevd- användbarhet (UA). Detta innebär att de informanter som anser att Live@Lund är ett optimalt system, upplever det till stöd åt arbete, vilket är i linje med Davis (1993) som nämner att UA påverkar en användares systemacceptans. Informant D anser att systemet är optimalt och erhåller mycket stöd från utvecklarna av [Live@Lund](#). Undersökningen pekar på att utbildning och stöd för systemet, påverkar användares systemacceptans, vilket är i linje med Nanayakkara (2007) som anser att det är vitalt med stöd och utbildning. Denna överensstämmelse kan bero på att individers avsikt att använda sig av ett system är att stödja användare och effektivisera deras arbete. Anledningen till varför individer väljer att använda sig av ett system är för att effektivisera arbetsprocesser och inte behöva komma ihåg all information, dvs. ha bruk av ett informationssystem. Det innebär att det inte finns någon mening med att använda sig av ett ineffektivt system då information eller liknande kan skickas ut via exempelvis mail.

Individuella faktorer spelar också en roll för användbarheten och enligt Nanayakarra (2007) kan hjälp och stöd vid användande spela roll för hur systemet upplevs, vilket är i enlighet med informant D. Informant D får hjälp och stöd vid användning av systemet och detta kan vara en av orsakerna till varför informanten anser att systemet är bra. En annan anledning till att informant D upplever systemet som bra, kan bero på att informanten inte känner till andra lärplattformar och har inget att jämföra sitt system med. Detta gör att användaren inte har lika höga förväntningar på systemet (Couix mfl., 2012). Denna överensstämmelse kan bero på att individer gärna sysslar med saker som de är bra på, exempelvis individer som inte är datorvana känner sig bekvämare med att använda sig av ett system som de får hjälp och stöd kring. Kunskaper påverkar motivationen och viljan att använda sig av ett system enligt vår analys, vilket är i linje med Nanayakkara (2007) som menar på att det är viktigt med adekvat utbildning för ökad motivation att använda sig av ett system.

Vi har inte funnit att sociala influenser styr användarnas åsikter kring systemets användbarhet i större utsträckning, vilket Venkatesh & Davis (2000) nämner att det ska göra, men det kan absolut påverka till viss grad på det vis att användare kan få en tankeställare. Informant E

ville först inte ge någon kritik på systemet förrän vi nämnde att majoriteten av informanterna nämnt att systemet är långsamt och undrade om informanten kände likadant, vilket informanten gjorde. Detta tyder på att det finns en del som säger att vi kan påverka varandra. Det behöver inte betyda att systemet upplevs på så sätt som andra användare upplever det, men att användare kan bli påverkade av andras åsikter.

Studien visar även på att systembegränsning påverkar hur användare upplever användbarheten med systemet, dvs. användare vill gärna ha fritt utrymme att själva bestämma och kunna lägga upp material eller liknande på kurssidan, vilket är i linje med Hartwick & Barki, 1994; Venkatesh & Davis (2000). Det är meningen att systemet ska effektivisera arbetet, vilket det inte gör i dagsläget enligt informant A och B, som menar på att det förekommer fördröjningar. Dessa fördröjningar är i form av att användarna först måste kontakta administratör, som i sin tur lägger upp material eller liknande på lärportalen. Detta bidrar till att användarna känner sig ”låsta”, vilket är i linje med Hartwick & Barki, 1994; Venkatesh & Davis (2000) som anser att det är viktigt att inte användarna känna sig begränsade i ett system eller beordrade att använda sig av specifika system eller funktioner. Detta överensstämmer även med Liaw och Hung (2007) som menar på att en flexibel miljö, bidrar till kunskapsutveckling och systemacceptans. Vi kan inte svara på om det bidrar till kunskapsutveckling, då vi inte fört studier kring detta. Det bidrar däremot till systemacceptans och är en av de faktorer som påverkar lärares upplevelse kring ett systems användbarhet. Vi tror att denna överensstämmelse beror på att informanterna behöva i dagsläget gå igenom en mängd ”steg” för att ladda upp ett dokument eller material. Det räcker med ett klick för att ladda upp ett dokument, men istället behöver kurslärare kontakta en administratör som i sin tur lägger upp material eller liknande på kurssidan åt läraren. Lärarna vet inte när administratören tillhandahåller information om att de vill lägga upp material på kurssidan och fördröjningar kan förekomma. Studien visar på att bristfällig kommunikation i sin tur påverkar användares upplevelse av systemet. Det är inte enbart systemet i sig som påverkar användarnas upplevelse, utan kan även vara utomstående faktorer som spelar in.

Undersökningen pekar på att de informanter som anser att diskussionstavlan inte fungerar effektivt, måste ständigt logga in på lärplattformen för att se om en elev har skrivit. Detta bidrar till mer arbete än vad som egentligen krävs, vilket är i linje med Nanayakkara (2007) som menar på att ett ineffektivt system påverkar användares systemacceptans. Informanten som anser att diskussionsforumet fungerar effektivt, erhåller notifikationer på om elev skrivit i lärportalen eller gjort ett inlägg på diskussionsforumet. Detta är i linje med tidigare studier utförd av Santos & Boticario (2008) (se kap., 1.2), som påvisar att notifikationer är en viktig funktion för ett system. Denna överensstämmelse beror på att användare av ett system behöver vara uppdaterade och ha koll på vad som händer, vilket är i linje med (Chen & Tseng (2012) som menar på att bland annat dator- interaktion, information och användande av communities, används framförallt av lärare för att erhålla information. Resultatet tyder på att informanterna inte har koll på vilka funktioner som systemet verkligen tillhandahåller och som kan vara användbart, eftersom systemet tillhandahåller för många funktioner. Användarna av [Live@Lund](#) har poängterat som tidigare nämnt att de enbart använder sig av funktioner de känner till, vilket är i linje med Robinson (2009) som menar på att ett system bör ha

användarvänliga och enkla funktioner.

Informant A poängterade att det inte är hög aktivitet på diskussionsforumet på [Live@Lund](#) och att informanten inte känner sig motiverad av att använda sig av det. Anledningen till varför informanten inte känner sig motiverad av att använda sig av diskussionsforumet är på grund av den låga aktiviteten och den alldeles för låga nivån på diskussionerna som förs där. Lärarna motiveras av att använda sig av ett forum där intressanta diskussioner förs och inte enbart administrativa frågor. Informant A menar på att ifall inte intressanta diskussioner förs med eleverna på diskussionsforumet, vill inte informanten gå in och se vad som händer på forumet. Informant G som anser att diskussionsforumet fungerar, driver sina elever till att diskutera med varandra. Det innebär att lärarna måste tvinga sina elever för att få de till att börja använda sig av en viss funktion eller något i systemet, vilket skiljer sig från Hartwick & Barki, 1994; Venkatesh & Davis (2000) och Liaw & Hung (2007) resultat som menar på att användare inte ska behöva bli ”tvingade” att använda sig av något specifikt i ett system, då det påverkar systemacceptansen för användarna. Denna skillnad kan bero på att eleverna behöver riktlinjer för hur de ska gå tillväga och följer inte eleverna ett specifikt schema eller riktlinjer så bidrar det till att eleverna inte gör sina uppgifter, vilket påverkar den faktiska användningen av ett system. Detta innebär att användare behöver i viss mån ”tvingas” för att göra specifika saker, men ska trots det ändå ha tillgång till funktioner som underlättar arbetet och som bidrar till systemacceptans.

En annan bidragande faktor till ineffektivitet är att informanterna använder sig av tvåvägskommunikation och som bidrar till att användarna måste hålla reda på två kommunikationskanaler. Detta tyder på att kommunikation är en viktig faktor för användarnas systemupplevelse och som Nanayakkara (2007) poängterar.

Det vi också kan tyda utifrån vår empiriska undersökning är att kognitiva instrumentella processer påverkar användares upplevelse av ett system och som är i linje med Venkatesh & Davis (2000). De informanter som anser att systemet är användbart upplever systemet till hjälpmedel för utförande av arbete. Användarna som anser att systemet är optimalt, får den information som behövs. Dessa faktorer i sin tur enligt Venkatesh & Davis (2000), påverkar användarnas upplevelse, vilket vårt resultat också tyder på. De informanter som upplever systemet som mindre bra, anser att systemet inte effektiviserar arbetet, är rörigt och begränsat. Användarna anser att processen går långsamt och känner sig inte motiverade att använda sig av systemet.

Det som framgår i studien är att två informanter gärna vill ha en ”övervakande funktion”, dvs. lärarna vill veta hur många elever som är inloggade på lärportalen och som är aktiva. Detta påverkar användares motivation att använda sig av systemet och lärarna kan därmed genast se om det finns aktiva studenter eller inte på distanskursen, som är i linje med Davis (1986) motivationsprocess. Motivationsprocessen beskriver att det är vitalt att systemet har inflytande över funktioner och möjligheter. En ”övervakande funktion” hade hjälpt användarna att driva sina elever att bli aktiva på lärportalen, dvs. har inte användarna koll på resultat så kan det inte påverkas, vilket är i linje med Robinson (2009) som menar på att

synligt resultat ökar användarnas motivation att använda sig av ett system.

## 5.2 Användarvänlighet

Studien visar på att användarna av [Live@Lund](#) anser att plattformen är långsam och rörigt upplagd, vilket påverkar upplevd- användarvänlighet (UAV). Enligt informant E, stöds användarens arbete med hjälp av systemet [Live@Lund](#) och menar på att det är förhållandevis snabbt till det användaren gör, vilket är i linje med Davis (1993) som menar på att systemet ska vara till stöd för användaren och som påverkar (UAV). Stödjer inte systemet användaren, blir det istället en negativ effekt på (UAV). Resterande informanter upplever att systemet är långsamt, vilket påverkar (UAV) negativt, då dessa användare upplever irritation. Användarna av systemet upplever systemet olika långsamt, då projektledaren (i.p, 2.C) upplever att det tar 3 sekunder för att ladda en webbsida, medan informant (i.p, 2.E) anser att det tar 6 sekunder. Denna skillnad kan bero på att användarna har olika förväntningar på bl.a. prestandan, vilket är i linje med Couix, mfl. (2012) som talar om förväntningar på exempelvis operativa krav, vilket innefattar krav på ett systems prestanda och som tillför följande: Tillförlitlighet, säkerhet och effektivitet.

Vi har tidigare nämnt att det finns funktioner i [Live@Lund](#) som inte används av användarna och de har inte koll på vad som finns i systemet, vilket är i linje med Davis (1986) som nämner att det är viktigt att användare har inflytande i systemets funktioner. Det innebär att användarna ska tillgodoses med funktioner som är användbara och som bidrar till att effektivisera arbetsprocesserna. Projektledaren för [Live@Lund](#) poängterar att det förekommer nya funktioner efter hand i systemet, men att ingen använder sig av dessa och som kan vara till användning. En anledning till varför användarna inte använder sig av nya funktioner i systemet kan bero på att dessa är svåra att förstå eller att använda sig av, som Robinson (2009) poängterar. Användarna kan vara rädda eller osäkra på att testa nya möjligheter och nöjer sig med de funktioner de redan känner till, vilket är i linje med Stanley mfl., 2005; Selander & Henfridsson (2012) som menar på att användare har svårt att ta till sig nya funktioner eller innovationer. Resultatet förekommer tydligt då användarna enbart använder sig av funktioner de känner till och tycker det är onödigt med fler funktioner som trots allt visar sig vara till användning (exempelvis notifikationer per mail som informant G tillhandahåller och som de andra informanterna saknar). Detta tyder på att informant G är positiv till spridning av innovationer.

Projektledaren är medveten om att de flesta användarna av systemet [Live@Lund](#) enbart använder sig av de funktioner de känner till och vill inte testa nya möjligheter. Trots detta vill informanten (i.p 2.C) uppgradera systemet till en senare version för att tillhandahålla ytterligare funktioner, vilket inte verkar uppskattas av användarna som vi tidigare belyst. Informanterna A och E vill helst att fokus ska ligga på kommunikation och interaktion mellan studenterna, vilket är i linje med Chen & Tseng (2012) som menar på att det är viktigt med kommunikation och interaktion som ökar lärares motivation för användning av ett system.

Informant (ip, 2.B) vill tillhandahålla notifikationsfunktionen som informant G använder sig av, dvs. med att erhålla notifikationer när något händer i systemet. Detta skiljer sig från informant (ip, 2.F) som är nöjd med systemet som det är och behöver inte notifikationsfunktionen som informant G använder sig av. Detta skiljer sig från Davis (1986) som menar på att kännedom kring bra funktioner eller särskilda system påverkar (UAV) av det befintliga systemet. I det här fallet är användaren, trots kännedom om funktionen, nöjd med systemet som det är. Det kan också bero på att användaren inte anser att notifikationsfunktionen skulle förbättra eller stödja honom eller henne mer än vad det gör i dagsläget, då det enbart upplevs som jobbigt med popup-fönster och kommentarer från eleverna på distansutbildningen. Det överensstämmer även med Robinson (2009) som menar på att (UAV) inte påverkas positivt om inte användaren känner att funktionen kan tillföra någon förbättring eller stöd åt användaren.

Två informanter saknar en övervakande funktion som tidigare nämnt, dvs. som visar vilka elever som är inloggade på [Live@Lund](#) och som påverkar (UAV), på så vis att funktionen underlättar användarnas dagliga arbete, vilket är i linje med Venkatesh & Davis (2000) som talar om jobbrelevans dvs. att ett system ska tillgodose stöd för användaren. Överrensstämelsen beror på att det finns vissa funktioner som användarna behöver för att känna sig motiverade vid användning av ett system. En övervakande funktion bidrar till att användaren kan se resultat och som bidrar till att de lättare kan påverka det. I det här fallet är antalet studenter som använder sig av systemet själva resultatet. Lärarna kan därmed försöka påverka resultatet med hjälp av att kunna se det. Resultatet påverkar användares motivation att använda sig av ett system, vilket kan hjälpa de att fortsätta driva elever att medverka på distansutbildningar, enligt Robinson (2009). Anledningen till varför vi tar upp ämnet i både användbarhet och användarvänlighet, beror på att det går in i vartannat.

Informant C och D poängterar att systemets vy ser annorlunda ut för administratörerna och lärarna gentemot eleverna, vilket påverkar (UAV). När eleverna undrar var en specifik sak befinner sig i [Live@Lund](#), kan inte administratörerna eller lärarna veta det direkt, eftersom de har en annan vy och får därmed logga in som ”student”. Detta bidrar till mer jobb, vilket Davis (1993) menar på att det inte ska göra. Överrensstämelsen beror på att systemet ska vara så smidigt och effektivt som möjligt att använda.

### 5.3 Förväntningar

De användare som anser att systemet är bra är också de som inte har några direkta förväntningar på systemet, utan poängterar enbart småjusteringar. Informanterna C, D & F som inte har några direkta förväntningar på systemet, har också mindre insyn i hur andra system för distansutbildningar fungerar. Analysen kring förväntningar på ett system som Venkatesh mfl., (2003) beskriver påverkar en användares upplevelse av ett system. Enligt Venkatesh mfl. (2003) påverkas förväntningar på ett system i förhållande till kön och ålder,



vilket vår analys motsäger. Vi har inte hittat påverkningsförändringar av antingen kön eller ålder. Det vi fann var att kunskap om andra LMS eller plattformar påverkar användarnas krav och förväntningar på Live@Lund.

Förväntningarna av ett system kan också sammankopplas med vad Robinson (2009) beskriver under diffusion of innovation: Kompatibilitet med befintliga värderingar och praxis. Befintliga värderingar och praxis innebär hur en användares behov och värderingar blir uppnådda. I vår empiriska insamling fann vi att samtliga informanter ville ha någon typ av förändring i systemet.

Det som var mest återkommande hos informanterna var att de ville tillhandahålla ett snabbare system, vilket påverkar UAV enligt Davis (1993). UAV ska i sin tur enligt Davis (1993) påverka den faktiska användningen av systemet, vilket överensstämmer med vår studie, då informanterna A och B inte vill använda sig av funktioner som finns tillgängliga i [Live@Lund](#). Resterande informanter anser att det går att använda sig av systemet även fast att det är långsamt. Som vi nämnt tidigare, fann vi i vår empiriska analys att de informanter som har färre förväntningar på ett system har också mindre insyn i andra plattformar eller system. Under kategorin (UAV) anser vi att faktumet om mindre insyn i andra plattformar eller system spelar in för användares förväntningar på det system som används, då dessa informanter inte jämför Live@Lund med andra system, vilket vi tagit upp i de andra delarna av analysen.

Informant B nämner även att det finns för många funktioner i systemet som istället motverkar en bra prestanda än att förbättra den. Funktionerna påverkar även det som samtliga informanter förväntar sig av ett system, dvs. att systemet ska gå snabbt och inte krångla. Informant C anser att det bör tilläggas fler funktioner trots att informanten nämner att det finns för många funktioner i systemet. I linje med informant C nämner resterande informanter att de vill ha ett tillägg av funktioner eller andra förändringar som ska påverka deras användning av systemet till det bättre, vilket Venkatesh mfl. (2003) också beskriver. Det finns dock ett dilemma för utvecklarna av Live@Lund som vi nämnde, att nya funktioner bidrar till ett långsammare system som informant B poängterade.

Informant A och B nämnde att deras arbete skulle förbättras av en tillgänglig notifikation när något händer i systemet, exempelvis när ett nytt meddelande i diskussionsforumet framträder. Funktionstillägget hade ökat användbarheten för användarna samt integrationen med systemet, enligt informanterna. Detta faktum beskrivs av Venkatesh (2003) som skriver i sin artikel att förväntad prestanda påverkar användares upplevelse av ett system.

Greve (2009) nämner att ifall en innovation (i vårt fall systemets funktioner) inte är som användarna förväntar sig att det ska vara, bidrar det till besvikna användare, eller försämrade användning av innovationen (systemet). I linje med Greve (2009) nämner Nanayakkara(2007) att om inte användarnas förväntningar uppnås, påverkas den faktiska användningen av systemet. I vår empiriska insamling fann vi att informant A personligen tycker att en del av Live@Lunds funktioner är så pass dåligt utformade att informanten hellre struntar i att

använda sig av dessa funktioner.

Funktionen med notifikationer som informant A och B vill tillägga, finns redan i systemet enligt informant G, som varje dag får en notifikation via mail. Resultatet tyder på att en spridning av denna innovation eller funktion inte har nått ut till informant A och B. Enligt Rogers (2003) antar en individ en innovation olika lätt beroende på hur komplex innovationen är. Denna komplexitet av innovationen påverkas bland annat av relativa fördelar, som enligt Robinson (2009) är en funktion eller ändring i ett system, vilket bidrar till att användaren kan förbättra sin arbetsinsats och kan kopplas med Davis (1993) som beskriver upplevd användbarhet (UA), vilket innebär att systemet ska vara till stöd för användaren. Detta tyder också på att organisatorisk hjälp och stöd för användaren i form av funktioner är vitalt enligt Nanayakkara (2007).

## 5.4 Kunskap kring andra system för distansutbildning

Det samband vi kan se är att den grupp informanter som anser att plattformen är bra, har inte någon större koll på andra plattformar. Informanterna som inte känner till andra lärplattformar eller vet hur dessa fungerar, ställer heller inte några krav på det system som används i dagsläget dvs. [Live@Lund](#). De informanter som däremot upplever systemet som oanvändbart har koll på hur andra lärplattformar fungerar, vilket innebär att informanternas behov eller förväntningar på [Live@Lund](#) inte förhåller sig till ett LMS, dvs. ett system som är till för dess ändamål, vilket är i linje med Couix mfl., (2012) som menar på att förväntan och behov påverkar systemacceptansen. Informanterna som upplever systemet som mindre bra vet vad som finns på marknaden, vilket resultat tyder på höjer informanternas förväntningar på systemet.

## 5.5 Systemförändring och innovation

Informant B, E och F ansåg sig inte vara förberedda på nya förändringar som förekom för plattformen, vilket är i linje med Stanley mfl., 2005; Selander & Henfridsson (2012) som beskriver att användare inte har lätt att ta emot förändringar. Överensstämmelsen kan bero på att informanterna upplevde det irriterande då utvecklingen av lärportalen sker innan det gamla fungerade. Enligt Joshi, 2005; Kim & Kankanhalli (2009) kan användare välja att acceptera ett system eller inte beroende på uppskattad förändring, vilket överensstämmer med informanterna i det här fallet på så vis att det inte är en uppskattad förändring pga. att de ändrar i plattformen innan det verkligen fungerar. Robinson (2009) menar på att komplicerade innovationer och förändringar måste kunna förstås av användarna för att bidra till systemacceptans, vilket överensstämmer med informanterna som inte förstår sig på dessa förändringar som sker i systemet.



Informant B, E och G, berättar att de inte får någon förvarning om förändringar i systemet och det förekommer plötsligt en ny layout för systemet. Informanterna är därmed tvungna att utforska var saker och ting befinner sig i systemet och ändra sättet att arbeta på, vilket enligt Davis (1993) påverkar både (UA) och (UAV). Denna överrensstämmelse kan bero på att det tar längre tid att utföra sitt jobb, eftersom informanterna är tvungna att utforska och kan ibland inte vara så lätt att finna var allt finns i systemet. Detta överensstämmer även med Robinson (2009), som menar på att om användaren inte upplever nytta med förändringen samt att det effektiviserar användares arbete så påverkar det (UA) negativt.

Informant B och D poängterar att gränssnittet är långsamt, vilket bidrar till att användarna blir frustrerande vid försök att hitta var saker befinner sig i systemet vid en förändring, vilket påverkar (UA) och (UAV). Detta i sin tur bidrar till att inte användarna vill använda sig av systemet enligt informanterna B, E och G och som överensstämmer med Davis (1993) som menar på att (UA) och (UAV) påverkar den faktiska användningen av ett system. Informant C projektledaren för [Live@Lund](#), menar på att information och guidning ges vid förändring av systemet, men trots detta används inte funktionerna vilket informanten tyckte var konstigt. Informant A, B, D, E och F anser att det existerar för många funktioner i systemet och utvecklas ständigt nya som inte används av informanterna, vilket är i linje med Robinson (2009) som menar på att användarna håller sig till enkla och användarvänliga förändringar samt innovationer. Denna överrensstämmelse kan bero på att användarna inte vill lära sig hur en ny funktion fungerar och håller sig till de funktioner de känner till samt har kunskap om, vilket är i linje med Robinson (2009) som nämner denna dimension i sin undersökning.

Som tidigare nämnt saknar informant A en funktion som ger information kring vad som händer i diskussionsforumet, vilket informant G erhåller. Detta tyder på att inte alla funktioner används och att informanterna enbart håller sig till de enkla funktioner de känner till, vilket är i linje med Robinson (2009).

## **5.6 Systemacceptans och faktisk användning**

Vi har i vår undersökning funnit att det finns en del aspekter som påverkar den faktiska användningen av ett system, som bland annat att diskussionsforumet inte används av en del lärare och studenter. Informanterna A, B, D och F anser att diskussionsforumet inte är bra utformat. Uppdateringar förekommer inte om studenter skriver på forumet eller i en tråd, vilket hade underlättat UA och bidragit till faktisk användning av funktionen, samt motiverat dessa användare, vilket är i linje med Davis (1993) som menar på att det är viktigt att en funktion eller ett system stödjer användarna. Det överensstämmer med Davis (1986) motivationsprocess, som menar på att användarna blir motiverad av att använda sig av en funktion som de äger inflytande över. Detta påstående stämmer även överens med Nanayakkara (2007) som menar på att innehåll, tillförlitlighet och prestanda för IKT påverkar systemacceptansen.

Informant B poängterar att inga notifikationer ges när student svarat i en tråd på diskussionsforumet, vilket tyder på att denna funktions saknas av användaren och är en av de funktioner som informanten vill kunna ha inflytande över. Det går in på diffusion of innovation, dvs. spridning av innovation, att användarna kan ha det olika lätt att anta en innovation. Informant G har exempelvis inga problem med att orientera sig i systemet när någonting nytt förekommer och är den enda informanten som känner till att systemet erhåller en notifikationsfunktion, som de flesta resterande informanter saknar. Detta tyder på hur pass vidare en innovation kan spridas och hur svårt det är med detta, som är i linje med Robinson (2009) som menar på att användare föredrar enkla och användarvänliga funktioner, dvs. enkla funktioner att använda och ta till sig. Det vår studie visar på är att användare helst använder sig av funktioner de känner till, vilket tyder på att denna överrensstämmelse stämmer med majoriteten informanter, vilket är i linje med Stanley m.fl., 2005; Selander & Henfridsson (2012) som nämner att användare har svårt att ta sig an nya funktioner och håller sig till de funktioner de känner till.

## 6. Slutsats

---

*I detta kapitel avrundar vi arbetet och presenterar de viktigaste slutsatserna vi kommit fram till med hjälp av uppsatsens olika delar. Vi kommer att besvara våra forskningsfrågor och lyfta fram resultat kring systemacceptans, upplevd systemförändring och systeminnovation, som analyserats fram. Slutligen gör vi en punktlista som tydliggör våra resultat ytterligare och avslutar kapitlet med sammandragning av våra slutsatser och vårt kunskapsbidrag som vi tillfört undersökningsområdet.*

---

Vi återkopplar resultaten från diskussion och analys med våra forskningsfrågor:

- *Hur upplever lärare ett system med utgångspunkt från centrala systemacceptansmodeller?*
- *Hur upplever lärare en systemförändring och systeminnovation?*

Det mönster vi kan se är att de informanter som upplever Live@Lund som dåligt, har kunskap kring andra plattformar för distansutbildning och som bidrar till att dessa användare ställer högre krav samt förväntningar på systemet. De användare som inte har kunskap kring andra system för distansutbildningar är de användare som anser Live@Lund vara ett bra och optimalt system. Trots det så har majoriteten av informanterna någon form av förväntningar på systemet, vilket tyder på att de kanske ändå inte är helt nöjda med systemet trots allt eller enbart vill erhålla ett förbättrat system. Så länge systemet stödjer användarna och är lätt att interagera med behöver inte systemet vara helt anpassat åt att bedriva distansutbildning, likt ett LMS för att upplevas som bra.

Användare som är relativt nöjda med systemet har trots detta synpunkter vad gäller användarvänligheten och anser att systemet har en del brister vad gäller denna punkt bl.a. att systemet upplevs som långsamt. Resultatet tyder på att UAV inte påverkar den faktiska användningen i någon större utsträckning, då hälften av informanterna gärna använder sig av systemet trots att det är långsamt.

Det resultat vi kan komma fram till utifrån analyskapitlet är att det finns de informanter som faktiskt inte använder sig av systemets olika funktioner och hyser en negativitet kring samtliga aspekter utifrån acceptansmodellerna samt spridning av innovationer i systemet. Dessa användare har kunskap kring andra system för distansutbildning, vilket vi tidigare nämnt påverkar hur användarna upplever ett system.

Sociala influenser styr inte en användare, men kan definitivt påverka en användares upplevelse av ett system. Individer har en tendens att följa gruppsyck och hålla med om vissa punkter, som exempelvis diskuterats med sina arbetskamrater.

Individuella faktorer kan också influera hur användare upplever ett system. En av informanterna erhöll hjälp av utvecklarna av Live@Lund, vilket gav ytterligare stöd för användning av systemet och som påverkade informantens systemupplevelse positivt.

Användarna vill gärna ha fritt utrymme att själva få bestämma, kunna lägga upp material i systemet utan att infinna begränsningar för användande av systemet, vilket resultat tyddes påverka användarnas upplevelse och systemacceptans. Slutsatserna som kan dras är att inte enbart systemet i sig påverkar användarnas systemacceptans, utan även utomstående faktorer.

Undersökningen tyder på att användare gärna vill ha ett system som går snabbt och effektivt, dvs. inte behöva gå igenom onödiga steg i systemet som bidrar till mer jobb än vad som egentligen krävs. Det innebär att UA påverkar användarnas upplevelse av ett system, men inte nödvändigtvis den faktiska användningen, då hälften av informanterna anser att systemet stödjer deras arbetsprocesser trots att systemet upplevs som långsamt.

Samtliga informanter anser att systemets användbarhet i viss mån kan påverka systemacceptansen och med detta menar vi att systemet kan vara svårt att använda då det ibland är för långsamt, som tidigare nämnt. Trots att vissa informanter anser systemet vara bra i förhållande till deras arbete, vill de inte använda systemet ibland eftersom det upplevs vara för långsamt. Detta motsäger de användare som anser systemet vara användbart och det innebär faktiskt att UAV i viss mån kan påverka systemacceptansen, som i sin tur påverkar den faktiska användningen av systemet.

Det framkommer tydligt av studien att användarna inte har koll eller använder sig av alla funktioner som finns i systemet, trots att en del funktioner kan vara användbara för dem. Det är alldeles för många funktioner och som enbart upplevs vara förvirrade enligt informanterna. Användarna håller sig enbart till de funktioner de känner till, vilket tyder på att innovation inte uppskattas av användarna eller sprids bland de, dvs. diffusion of innovation.

En del lärare var ense om att det hade varit bra med en övervakande funktion, vilket tyder på att synligt resultat kan öka användarnas motivation och som i sin tur påverkar systemacceptansen.

Diskussioner på forumet fungerar bra enligt de lärare som driver sina elever dit och nästintill ”tvingar” sina elever att föra diskussion jämfört med de lärare som låter det vara en frivillig uppgift. Det innebär att lärare blir motiverade av att eleverna upprätthåller en högre nivå och inte enbart diskuterar administrativa frågor. Vi har dock inget underlag för hur elever upplever bli ”tvingade” att diskutera vid dessa forum då vi enbart studerat lärare, administratör och projektledare.

Kommunikation är också något som påverkar användarnas systemacceptans. Lärarna använder sig i dagsläget av tvåvägskommunikation och som bidrar till att de måste hålla reda på flera kommunikationskanaler, vilket upplevs som ineffektivt.

De informanter som blev tillfrågade om hur de upplever en förändring i systemet anser det upplevas som negativt. Förändringarna i [Live@Lund](#) hjälper inte till eller har inverkan på informanternas (UA) och (UAV), utan skapar istället förvirrande moment i användandet av systemet. Detta främst för att informanterna anser att förändringarna har fokus på layout istället för att förbättra användarvänligheten och användbarheten i systemet. Det förekommer även att ändringar och nya innovationer blir tillämpade innan de befintliga funktionerna samt innovationerna fungerar.

För att få överskådlig bild över våra slutsatser, har vi valt att punktera upp dessa nedanför:

- Kunskaper kring andra system för distansundervisning, påverkar användares förväntningar på ett system.
- (UA) påverkar användares systemacceptans eftersom användarna i vårt fall vill ha ett system som är användbart i deras yrke och inneha bra funktionalitet.
- (UAV) påverkar en användares systemacceptans fast inte till samma grad som (UA) gör.
- Funktioner som finns tillgängliga och som anses vara nödvändiga, används inte då användarna enbart håller sig till de funktioner de känner till.
- Sociala faktorer och organisatoriska faktorer spelar också en roll för hur en användare upplever ett system. Utifrån vår undersökning är det dock mindre avgörande än (UA), (UAV) och förväntningarna på ett system.
- Frivillighet i systemet påverkar användarvänligheten och användbarheten för hur användare upplever ett system.
- Förändringar i systemet upplevs som mindre bra och orsakar mer problem än nytta för användarna. En av orsakerna är att informanterna anser att fokus ligger på layouten, istället för användarvänliga och användbara funktioner.

Med hjälp av teori, empiri och analys kan vi dra slutsatsen att det gäller att fokusera på vad användarna vill ha och behöver för stöd av arbete. Användarna kan ha olika förväntningar på ett system, ställa olika krav och ha olika åsikter. De användarna är ense om är att de förespråkar enkelhet och användbarhet, före fler valmöjligheter och systemets layout. Trots att det kan vara trevligt med en ny layout för systemet är första prioritet att få systemets funktioner och diverse saker att fungera, vara användarvänligt samt användbart till stöd för användarna.

Kunskap kring andra system är också en avgörande faktor för systemacceptans och förväntningar på ett system, vilket är det kunskapsbidrag vi kan tillföra denna studie. De

användare som inte har kunskap kring andra system eller vet hur dessa fungerar, nöjer sig med det system som används i dagsläget (Live@Lund) då användarna inte känner till något annat. Trots det kan användarna ha synpunkter kring viss funktionalitet, men så länge systemet är till stöd för användarna upplevs systemet som bra. Användare som har kunskap kring andra system för distansutbildning, ställer också högre krav på systemet som används eftersom de jämför det med andra system. Detta tyder på att användare som har koll på andra lärplattformar, anser att systemet som används saknar viktiga funktioner som finns i flesta LMS, dvs. chattfunktioner eller andra kommunikationsmedel för interaktion, en övervakande funktion och andra lösningar.

# Bilaga 1 – Intervjusammanfattning 1

*B1 Intervju med informant A, distanskursansvarig för: INFA20, Mobilbranschens utveckling och framtid*

## **Allmänt om kursen informanten håller i**

Grupparbeten finns inte tillgängliga i denna kurs, den enda interaktionen som sker är mellan studenter till lärare och lärare till studenter.

Kursen är öppen och fri för alla att söka till.

Tydliga begränsningar på vad man kan göra, asynkront arbetssätt, finns ingen möjlighet för studenter att fysiskt närvara. "Följer" inte schema. Kör ENBART efter ett asynkront sätt.

Bristen på interaktion med andra studenter är ett problem. Studenter har möjlighet att fråga på mail till kursansvarige, men gör sällan det.

Har en sorts opposition, på kursen. Liten extra grej, sköts genom en diskussionstavla, som inte är tillräcklig just nu.

Informanten ville ändra till diskussionstavla, som just nu görs via mail, alltså att göra det mer publikt.

Det är 57 studenter antagna till kursen. Informanten är glad om 10 av dem går igenom kursen, 10 stycken att gå igenom hela kursen är en hög siffra. En tredjedel som sätter igång, och av dem är det hälften som går igenom kursen.

Informanten vill inte dra igång för komplexa grejer, eftersom det inte finns tillräcklig plattform för att ha mer komplex undervisning.

Studenter ska ha möjligheter att dra igång precis vad de vill.

Har hållit kursen fysiskt också. Ser lite annorlunda ut, men i princip samma innehåll. Har stark koppling mellan den fysiska och distanskursen, det enda som sviktar är att studenter inte tar det lika seriöst på distans som i en fysisk miljö.

Kvaliteten på kursinnehållet är högre än deltagarna på kursen. Många som söker, vissa är lite äldre, ser jobbigt ut tror inte man ska klara det, lite avskräckande för dem som har en liten ödmjuk inställning till kursen.

Skrämmer bort de som är seriösa, för att det är svårt att bli undervisad genom nätet. Vad

producerar studenter? Får viss lön baserad på vad studenter producerar, bara de lämnar in ett arbete, så får de godkänt, ungefär.

Kursen är på en grundläggande nivå och det finns inga specifika behörighetskrav.

Kvaliteten på fysiska arbeten och distansarbeten är det en stor skillnad på. Lika svårt att få bra betyg på kursen, men betygen skiljer sig från de två olika typerna. Betygen brukar ligga runt E och kanske D, ingen har fått ett B eller A på distans. Medan kursen i en fysisk miljö, finns det flera stycken som har fått ett A eller B i betyg.

Finns inga tentor på kursen, bara inlämningsuppgifter.

### **Live at Lund(L@L) som teknisk plattform**

Informanten vill inte dra igång för komplexa grejer, eftersom det inte finns tillräcklig plattform för att ha mer komplex undervisning.

Feedback får de via Live at Lund, begränsningar för detta är informantens resurser och tid. Men har inte riktigt tid till mer än att sköta det via L@L.

Det asynkrona sättet gör arbetet begränsat och L@L är en usel plattform för distanskurser och att ha det på ett asynkront sätt genom denna plattform gör det ännu värre. Det beskrivs som väldigt rörigt med kursdokument osv. Fungerar hyfsat med information, fungerar bra med inlämningsuppgifter i L@L. Diskussionstavlan som är tillgänglig på L@L beskrivs som helt värdelös, då diskussioner inte fungerar alls därigenom. Man ser heller inte studenter som är inne och diskuterar.

Blir extra trött på L@L nu när informanten vet vad som finns. Varför man inte har tagit med det är för att L@L finns, och att den är egenutvecklad. Tekniska plattformar, finns en person som vi kan snacka med; Jenny. Modulbaserat, så man kunde få upp något fönster med twitter flöden osv. så man kan lätt få ihop det med flödet på kurserna på distans också. Verkar inte som att det går åt det hållet, men det är sagt att det ska bli så någon gång. Inget är sammankopplat med varandra. En enda röra.

Informanten anser att L@L absolut inte är tillräcklig för grupparbeten på distans.

Huvudsaken är asynkrona grejer, L@L begränsar interaktionen mellan studenter och lärare något enormt. Kan inte lämna in uppgifter via L@L. Saknas mycket för att kunna sköta grupparbeten.

Lever 20 år efter i utvecklingen, finns många begränsningar. Tekniska plattformen här är viktig, men ändå är den inte tillräckligt utvecklad för att hantera en distanskurs. En vägskommunikation, bara lärare till studenter. Ser inga av studenterna. Transaktionell distans finns inte och den sociala interaktionen finns inte.



Måste som student maila, eller går in på diskussionstavla, mer administrativa frågor. Uppfattar detta som mer hopplöst, går inte in där längre och diskuterar. Fungerar dåligt på att se om man frågar genom diskussionstavlan. Klumpigt sätt att se diskussionerna också. Det blir ännu sämre framförallt för att informanten vet att det finns bättre plattformar för detta.

### **Idéer kring förbättrad plattform**

Informanten har idéer på hur man kan förbättra detta. Finns ingen chattfunktion. Läraren kan göra sig mer tillgänglig via denna. Har idéer om hur man kan lösa diskussioner och mer lärare --> student frågor.

Man kan köra google hangout, för chatt möjlighet med video och tal. Kanske till nästa termin, inte just nu.

Skulle krångla till det lite för mycket med grupparbeten.

Visade exempel på plattformar som är bra; ser ut som facebook, där man kan snacka med varandra, lägger upp tips osv till varandra, kan "replya" till allting. Yammer är plattformen för denna interaktion. Ett tillfälligt projekt, plattform för både studenter och lärare, där dom som är inblandade kan diskutera med varandra. Vill ha denna plattform för den distanskurs informanten håller i. Blackboard är ett alternativ för andra sidor för diskussioner. Hundratusentals sitter och programmerar i denna miljö. Live at lund kan inte konkurrera med denna sida, har mer hobbyutvecklare, har inte riktigt tillgång för att kunna ha denna sida för detta.

### **Avslutning på intervjun**

Genomströmningen är ganska låg och tror inte att det hade varit mer om det hade blivit bättre med resurser osv. För just nu är det ingen stor siffra för studenter. Kommer behålla dessa kurser, men ser inte detta som någon större möjlighet. Behöver finnas ett tag så att de blir kända för studenter för att expandera kursen. Man kan utveckla dom, med multimedia osv.

Man kan ju inte tvinga studenter till att gå med i de här kommersiella plattformarna för studenter, och inte heller säga att man kan gå in där. Man kan säga att man kan gå in där och ha lite trevligt. Finns alltid några studenter som hakar på. Risken är att man ska både kommunicera via live at lund och den här kommersiella sidan för kommunikation.

## Bilaga 2 – Transkribering av intervju 2

*B2, Intervju med informant B, kursansvarig på distanskursen: Makroekonomi, A- nivå på ekonomihögskolan vid Lunds Universitet*

**Intervjuare:** Marika Rosenhall (MR) och Robin Nord (RN)

Intervjuperson: Informant B (IB)

MR: Vad heter kursen du driver?

IB: NEK A 52, Makroekonomi på A nivå distanskurs.

RN: Ja, vad innebär A nivå?

IB: Det innebär grundnivå, första terminen nationalekonomi. 4 möjliga kurser i nationalekonomi. Det innehåller 5 olika kurser, makroekonomi, mikroekonomi, internationell ekonomi, finansiell ekonomi, de flesta tar alla dessa kurser.

MR: Okej, bedrivs denna kurs fysiskt också?

IB: Ja det finns en kurs som heter något liknande som också är makroekonomi, det är samma kursbok och sådär. Det är klart man jämför kursen på distans och i sal. Men det är inget som säger att det är samma kurs egentligen.

MR: Okej, men hur ser kvaliteten ut jämfört med den fysiska kursen och distanskursen?

IB: Ja, det är väl egentligen lite varierande, det varierar framförallt lite mer. Men det är lite lägre på distans. För det första denna termin så är det 160 som sökt och blivit antagna. Medan i den fysiska kursen är det runt 600 som har ansökt och blivit registrerade. Sen har vi då efter ett par veckor en första inlämningsuppgift som man måste göra för att bli registrerade och vara anmäld till kursen.

MR: Mmm, jaaa..

IB: Nu rättade jag dem i förra veckan, och ungefär hälften lämnade in denna. Sen kommer det alltid eftersläntrare som inte har lämnat in den. Och dessa ges en extra deadline till för att få bli antagna på riktigt till kursen. Den första inlämningsuppgiften ger inga poäng utan är mer till för att kunna garva ut de som vill läsa kursen och sedan ta bort de som bara har registrerat sig till den och inte tänker fortsätta med kursen. Men sen i slutet är det ju ganska varierande, det är nog lite lägre kvalitet på tentaresultat osv. Det är lite skillnad, de som läser kursen i sal,

har tentorna där också. De får inte ha bok och anteckningar. De som läser på distans får lov att välja att skriva tentan i sal, men då är det en särskild tenta för dessa. Och de får ha med sig kursbok och egna anteckningar. Sen finns det dom som enbart kör kursen på distans och de får lov att använda sig av alla tillgängliga resurser för att skriva tentamen. När de väl har skrivit sina svar, ska de skanna in svaren och sedan lägga upp dessa på live at lund, som är plattformen för distanskurser. Det gör ju också att frågorna kan bara hålla en viss nivå, kan inte ha för hög nivå. Hade jag haft samma tentamen för de som skriver den fysiskt, hade jag varit lättare med stavfel och lite andra småsaker. Men på distans är jag mycket hårdare med rättningen och vill ha så utförliga svar som möjligt på de som skriver tentamen och då måste jag dra bort poäng. För att ställa en vis kravnivå så måste jag köra på denna stil, i och med att alla kan ha boken framför sig och svara på frågorna och de kan även ha Google som ett hjälpmedel.

MR & RN: Ja det är sant.. Mmm..

MR: Men tror du att distansstudenterna ser utbildningen som mindre seriös än de som går fysiskt?

IB: Alltså jaa, jag tror att det är många på distansutbildningen som inte tar det så seriöst som de kanske hade gjort om de hade varit här och tagit del av kursen.

MR & RN: Mmm jaa..

IB: (forts.): Det är ganska uppenbart, det är många som läser andra kurser samtidigt och det är ganska vanligt.

MR: Mmm jaa..

IB: (forts.): Och sen också att man märker det också på vissa som lämnar in, det är då 3 st. inlämningsuppgifter. Det finns ju då en grupp människor som man märker på dem att de tar det seriöst och har studerat ämnet i tid. Men sen finns det dom som lämnar in uppgifterna natten innan och hoppas på att det blir bra utan att de ens har läst igenom sina svar.

MR: Mmm jaa..

RN: Då ska vi ta en fråga först här efter, vad tycker du om live at lund som plattform som distansplattform?

IB: Alltså det är lite äventyr att använda den plattformen, den är ju byggd på Microsoft SharePoint, vilket jag inte vet mycket om. Men man kan väl göra allt möjligt med det. Det som är struligt där är att iallafall den kurssidan jag bedriver min kurs på, alla har ju denna plattform för både fysiska- och distanskurser. Men eh det är att det är ganska rörigt om var allt är, eller jaa det är VÄLDIGT rörigt allting.

RN: Mmm..

IB: (forts.): Men ja allting är väldigt rörigt. Men ja sammanfattningen är väl att det fungerar dåligt liksom, utifrån mitt perspektiv. Jag kan ju ta en del exempel på detta om ni vill?

RN & MR: Jaa det hade passat alldeles utmärkt för vårt arbete.

IB: Till exempel då så finns det ett kommunikationsforum då, eller ja en diskussionstavla då. Där studenter kan ställa frågor till mig och jag måste logga in varje dag för att kunna kolla om någon har svarat på det. Jag får inte upp något mail om någon har ställt en fråga på detta.

MR: Mm jaa..

IB: (forts.): Hade det varit högre frekvent, där det är många som ställer frågor varje dag, så hade jag varit tvungen att logga in varje dag och kolla vad som händer på detta forum. Men nu är det två frågor i veckan, och när det är tenta vecka är det kanske fler som frågar en massa frågor. Sånt är lite drygt, att man måste logga in för att se om det är någon som frågar.

RN: Jaa det kan jag förstå..

IB: (forts.): Och sen får man, när man loggar in, så dyker det upp något slags meddelande på live at lund, om någon har skrivit någon ny tråd. Men inte om det är någon som har svarat på en tråd. Så då måste jag hålla reda på hur många det är som har skrivit på den här tråden, för att kunna se om det är någon som har svarat. Sånt där är jätte konstigt...

MR: Mmm, jaa..

IB: (forts.): Och sen det här med inloggningen, att man måste logga in varje dag, hade egentligen inte varit något problem. Men det är bara det att hela den här inloggningsfasen och gränssnittet är så fruktansvärt långsamt. Jag gissar då att de har en för dålig server kapacitet då.

MR: Mm jaa..

IB: (forts.): Ehh så att det gör det störigt att man ska klicka in på en massa grejer då och att det går långsamt. Särskilt då när man ska få upp en lista på studenter, gissar jag då att då gör den en massa databas request och då är det en databas server som är för långsam för att kunna hantera alla dessa request. Medan vissa andra då som inte behöver all denna request (ohörbart).

MR: Mm jaa..

IB: (forts.) Ja så det är ju lite irriterande. Sen ett annat exempel är att när personer registrerar sig på kursen så får de då en mailadress från Lunds Universitet. Om jag då ska kontakta om

att till exempel om en komplettering till en uppgift, så märker de inte detta och kanske skickar sedan 2 månader efter och frågar om då den här kompletteringen. Vissa säger då att de har bytt mailadress på live at lund och ändå då så har den listan som jag inte har blivit uppdaterad och har fortfarande kvar den gamla mailadressen som de inte använder. Det är väldigt konstigt och fungerar inte optimalt.

MR: Nä precis..

IB: (forts.): Så jaa det fungerar inte optimalt. Sen är det såhär att när jag ska lägga upp de här inlämningsuppgifterna på live at lund, så har inte jag någon befogenhet att göra detta själv, varför vet jag inte riktigt. Så då måste jag maila till personer som har detta ansvar att lägga upp dessa uppgifterna på live at lund. Så då får dessa personer ett stort ansvar att lägga in rätt uppgifter på rätt ställe liksom. Nu inte för så länge sedan så var en på semester som hade hand om detta, och då dröjde det ju en massa tid för dessa dokument att komma upp på live at lund. Så det är lite konstigt om varför att jag inte kan göra allt detta liksom.

RN: Mmm jaaa..

IB: (forts.): Och sen är det också sådana här enkla grejer som att nu bytte dom layout på den här sidan. Och jag brukar inte ha problem med att byta layout egentligen. Men nu är det som såhär att det verkligen inte går att hitta vissa saker som man vill komma åt. Där dom fanns innan där finns de inte nu. Nu när det finns en motsvarande flik, liknande den som var där innan, så kommer man till en helt annan sida liksom. Det gäller då att man måste lära sig det här nya, och då vet man till nästa gång att man måste göra detta då också. Sen framförallt att gränssnittet är så pass långsamt, så går det ju inte att leta runt på sidan, som man i normalt sätt brukar kunna göra. Det tar en halv förmiddag att klicka igenom detta.

MR: Jaaa...

IB: (forts.): Så att rent teknisk på dessa grejer, fungerar inte bra.

MR & RN: Jaa vi håller med..

IB: (forts.): Sen en annan grej som jag tycker är lite konstigt, är att jag som lärare har en annan view när jag loggar in om man jämför med studenterna. Så om studenterna då har någon fråga om hur man ska hitta vissa grejer så vet jag inte hur de ska ta sig fram och vad de ser på sina sidor. Men jag kan välja att logga in som student och då få upp den här sidan som studenter får upp. För att då se hur och vart man ska klicka, men då vet jag lika lite som en annan student. Och då får jag bara leta upp det. Ja såna här detaljer liksom som är störiga och dryga att behöva göra.

MR: Mmm jaa..

IB: (fots.): Och sen då en annan komponent i den här kursen. Som jag sa då att det finns tre

stycken inlämningsuppgifter, och sen är det då 10 stycken multiple quiz frågor som man då får ett gäng sådana här frågor på då ett eller två kapitel. Så ska då studenter svara på det här. Så om studenter lyckas få 70% rätt på de här frågorna så får de med en poäng till tentamen som de ska göra sen.

MR: Jaha, okej.

IB: (forts.): Och detta sköts då från ett annat system som då heter quizmanager. Och det här är en värld i sig själv. För på då quizmanager så får jag en separat inloggning som jag kan logga in på och komma åt informationen på quizmanager.

MR: Jaja okej.

IB: (forts.): Så där kan jag logga in. Men problemet är då dels buggar det här då, så då när folk klickar och ska skicka in sina svar, så kommer det då upp ett error meddelande då för dessa studenter. Och då skickar studenterna då ett mail till mig och frågar om svaren verkligen har kommit in till mig då. Då får jag då gå in och kolla i det här quizmanager och se om det har registrerats. Då är det en sådan här enkel grej, så tidigare så hade den här kursen en annan kurskod, och i quizmanager så står då den här gamla kurskoden kvar. Det är ju samma kurs och samma innehåll. Och varje gång jag då loggar in och ska kolla det här, vilket inte är så ofta kanske en gång i månaden. Så står den här kurskoden kvar där då. Så kommer då jag på att; jaa just det den heter något annat och jag undrar fortfarande varför inte min kurs finns med där. Och då måste jag leta upp per personnummer leta upp svaren och så får man säga att det inte är så konstigt och att man har hittat studentens svar. Och säga att studentens svar är registrerat.

RN: Ja okej.

IB: (forts.): Sen ibland då får man ett mail om varför man inte fick rätt på de svaren studenten har lagt in. Och ja det kan man ju svara på. Oftast är dem schyssta och liksom skickar hela frågan och tar en screenshot på frågan och alla svarsalternativen. Och då är det lugnt liksom, då kan man ju bara svara på frågan och varför de inte har fått ett rätt svar. Men ibland så är det studenter som frågar om: Jaa på fråga 7 alternativ B, så fick jag fel varför fick jag detta? Och då är det såhär att det finns en lista på varje quiz som slumpartat väljer fram frågor på olika steg i den här quizmanagern då. Jag har då ingen aning om vilken fråga 7 och alternativ B är för något, så det är väl lite konstigt det med.

RN: Jaa precis, det förstår vi..

IB: (forts.): Sen är det också det här att man alltid minst har 2 kanaler, som man kommunicerar med varandra liksom. Dels är det då det här forumet på live at lund och sen får man då mail som man svarar på.

MR: Mmm...

IB: (forts.): Åtminstone borde jag få mail om att det finns saker i live at lund som jag bör kolla på. Så man kommer ifrån det här med att hålla koll på 2 olika kanaler.

MR: Jaa..

IB: (forts.): Ja det här är ju då det som är dåligt med live at lund och att bedriva en distanskurs här igenom. Sen är det då saker som är bra med det också. Studenter som läser då det här på plats har ju föreläsningar här på plats och blir undervisade här. (Intervjun hölls på Lunds Universitet). Det gör ju inte dom som går på distans. Då finns det inspelade föreläsningar för de som går på distans.

MR: Mmm..

IB: (forts.): Det är då folk som har spelat in ljud och föreläsningar och läst upp grejer och har någon slags powerpoint slides där man visar upp lärmaterialet.

MR: Okej.. Ni har inga grupparbeten som ni bedriver? Eller det fungerar kanske inte?

IB: På distans finns det inga grupparbeten för oss att bedriva.

MR: Okej, varför har ni valt att inte använda er av grupparbeten på distans?

IB: Jag vet inte riktigt, jag har inte varit med och planerat det här. Den här kursen har nog bara rullat på som den var från första början.

MR: Okej, jag tänkte mer på om det var svårt att hålla i ett grupparbete på distans och kanske därav att ni inte har några grupparbeten?

IB: Det tror jag, eller ja det är det garanterat. Men det ska ju fungera, det är inte så komplicerat. Det är bara att para ihop några så får dom chatta med varandra, kankse då via Skype eller någon annan plattform. Men nej vi gör inget sånt, allting är individuellt just nu.

RN: Jaa okej..

IB: (forts.): Men sen vet jag inte, det finns säkert en jätte bra tanke bakom detta. Jag menar om man blir ihop parad i en grupp som man inte känner alls, finns det risk för att alla personer i gruppen inte gör något alls. Vissa har en högre ambition än andra. Den risken är ju liksom större på en distanskurs.

RN: Mmm, okej, men i den fysiska kursen så har ni grupparbeten?

IB: Ja där är väl något grupparbete, i den fysiska kurs också.

MR: Okej, men är det någon slags deadlines för arbeten att bli inskickade på distanskursen?

IB: Ja jo det finns. Det finns deadlines för alla de här inlämningsuppgifterna. Och det är även deadlines för de quizen som bedrivs.

MR: Mm okej...

IB: (forts.): Quizen är ju inte öppen alltid och man kan bara göra dom under en veckas tid. Tentan är ju också under en fast tid även för distanskursen. Tentorna ligger alltid på helger, lördag eller söndag. Anpassat till folk som jobbar eller gör annat, som inte har tid mitt i veckan och vill ta det på helger istället.

MR: Mmm jaa..

RN: Hur brukar man ge feedback till studenter?

IB: Ja alltså det finns i det här live at lunds systemet, en funktion för inlämningsuppgifter, så när jag då mailar de här uppgifterna till studenter som har lagt det var det ska vara. Så gör studenterna dom och lägger upp dom. Sen när deadline är över så kollar jag på en lista, där alla som lämnat in som finns också klickar jag på varje namn så kan jag få upp alla dokument som har blivit inlämnade från studenter. Sedan klickar jag vidare in i dokumentet och där finns det en ruta för feedback och en ruta som är för mina egna noteringar. Då skriver jag lite feedback där och brukar aldrig skriva något i noterings ruta.

MR: Mmm..

IB: (forts.): Då skriver jag om de är godkända eller om de behöver komplettera någonting. Och om de behöver komplettera någonting så klickar man på ett K och ställer in och väljer när deadline ska vara.

MR: Okej..

IB: (forts.): Och det är också en sådan grej, att detaljer gör så himla mycket. En detalj då är att när man klickar på en komplettering, eller för den delen att man ska lägga upp en uppgift eller något sådant där. Då är default värdet för tiden 00.00, så att om det står den 13 december 00.00, så är det många som undrar om när det är.

RN: Okej..

IB: (forts.): Är det liksom på natten mellan den 12e och den 13e eller är det mellan den 13e och den 14e? Så är det alltid någon som frågar. Och jag själv har faktiskt heller ingen aning liksom om vad det är för datum det ska bli inskickat.



MR: Nej okej..

IB: (forts.): Då tycker jag att man bör ändra på detta så att man istället har det den 13e december 23.55, så att man slipper den här förvirringen.

RN: Men om studenter skulle missa den här deadline, brukar man kunna få en uppskjuten deadline då?

IB: Det varierar. På den första inlämningsuppgiften så är den deadline ganska flytande, om det kommer någon som säger att de missade deadline så får de oftast skicka in arbetet i efterhand. De får ändå inga poäng för denna och de visar med hjälp av denna inlämning att de vill vara kvar på kursen då, annars rensas de bort.

MR: Mmm okej..

IB: (forts.): Men för de andra inlämningsuppgifterna är deadline hårdare, men vi är ändå frikostliga med dispens. Om personer kommer efter och säger att de var sjuka och kunde inte göra uppgiften, får de inte dispens. Men om de säger till före uppgiften att de är sjuka så är det helt okej att skjuta upp lite på deadline.

MR: Mmm okej..

IB: (forts.): Men för de här quizarna så ger vi inte någon dispens alls. Det är mycket för att det känns för bökigt att ge extra deadlines till de som inte har gjort quizen. Det hade varit alldeles för mycket administrativt strul med detta, bara för en sådan liten grej.

MR: Mm okej.. Har du haft den här distanskursen länge?

IB: Jag tog över den i mitten av förra terminen.

MR: Mitten av förra terminen, okej..

IB: (forts.): Det är ju kanske inte optimalt att ta över en kurs mitt i kursen. Då har de från början kontaktat en annan lärare som har hand om kursen och sedan ska de vända sig till mig istället. Så han som hade kurser skickade vidare alla mail han fick, till mig, när han då var i USA.

MR: Mmm..

IB : (forts.): Det känns ju väldigt besvärligt. Då hade jag en inlämningsuppgift, sen rättade jag tre tentor som var på distans.

MR: Mmm.. Men är det många som börjar på kursen och sedan aldrig läser klart den?

IB: Jag har inte kollat så jätte noga på den där statistiken. Men om man väl har börjat göra de

här inlämningsuppgifterna så har man med sig några poäng till tentan och då brukar folk också göra tentan. Det som kan inträffa är att studenter först gör den första inlämningsuppgiften och sedan hoppar över alla andra, quizar och inlämningsuppgifter, fram till tentan liksom.

MR: Hur räknas det då?

IB: Ja alltså det är att totalt är kursen 100 poäng och man kan få 10 poäng om man klarar alla quiz, och sedan 5 poäng för en inlämningsuppgift, alltså totalt 10 poäng här med. Så att man får 20 poäng totalt om man klarar av alla de här momenten fram till tentan. Tentan är på 80 poäng och man måste ha klarat 50 poäng för att klara av hela kursen.

RN: Okeej...

IB: (forts.): Då är det ju såhär att man måste klara minst 50 poäng på tentan för att bli godkänd på kursen.

MR: Så då har man ingen chans att göra inlämningsuppgifter i efterhand?

IB: Nej det är då att antingen gör man det innan deadline eller så får man klara minst 50 poäng på tentamen.

RN: Mmm...

IB: (forts.): Och sen då om man gör de här quizarna, så gäller de här poängen enda fram tills man har klarat av tentan och därmed klarat av kursen.

RN: Mmm..

IB: (forts.): så dem har rätt många chanser på sig att klara av kursen liksom.

RN: Vet du om det finns några andra läroplattformar som man kan använda sig av, än bara live at lund?

IB: Ja, alltså det vet jag, men jag har ingen koll på om de fungerar bra eller dåligt liksom. Men jag vet att det finns något som heter Blackboard.

MR: Mmm..

IB: (forts.): Men jag vet inte alls vad det är. Men sen när jag läste här i Lund, så hade dem ett eget utvecklat system, som bara hette kommunikationsforum liksom. Som var ganska enkelt skrivet i PHP. Då var det mycket enklare, för man hade inte alla dessa funktioner, som finns idag på live at lund. Det tror jag fungerade bättre för studenter som gick på kursen.

MR: Vad tror du det beror på då?

IB: Det var ju att det inte fanns en massa bloats, utan de funktionerna som fanns, fanns bara och inget annat. Det fanns bara de funktioner som verkligen behövdes för de kurserna man läste. I live at lund är det liksom att det finns mycket funktioner, och jag antar då att det blir långsamt. Det andra var ju inte långsamt så som live at lund är.

MR: Mmm.. Vilken funktion saknar du mest i live at lund, som kunde vara behövt för den kursen du bedriver?

IB: Ja alltså jag säger precis tvärtom. Att det finns för mycket av allting på live at lund. Det är som att skriva i Microsoft Word. Jag menar, om man bara vill skriva, så finns det mycket knappar runt om, som man inte alls använder, för att bara kunna skriva. Det är lite samma i live at lund, det är långsamt och går väldigt trögt. Sen finns det så mycket överallt, så mycket länkar, knappar och funktioner, som heter skumma saker. Så man vet ju liksom inte vad man ska klicka på.

MR: Mmm..

IB: (forts.): Det bästa hade ju varit om det hade varit nedskalat, det är ju den här klassiska mjukvaruutvecklingsgrejen som förekommer. Att någon kanske skulle behöva dessa funktioner, men så är det inte. När man istället hade kunnat bygga något som 90% av de som läser klarar av att hantera. Så får de andra 10% anpassa sig liksom.

RN: Mmmm...

IB: (forts.): För att nu är det ju för stort. Det är ju ingen som använder allt. Blir mer förvirrande.

MR: Men om man bara tänker på kommunikationen, om hur elever kan kommunicera med varandra, alltså fungerar det bra på live at lund?

IB: Alltså där finns ju ett forum, men dom kommunicerar inte så mycket där, utan det mesta är liksom att de vill ha svar från en lärare. Då de lägger upp ganska allmänna frågor, som alla kan se, istället för att skicka den på mail till informanten. Ibland är det så att andra studenter som svarar, om jag dröjer lite med att svara, speciellt innan tentorna.

Det är ju rätt lite som går in där, säg att det är 80 personer som går kursen, så högt räknat är det kanske 10 personer som går in och gör inlägg på forumet, under hela kursens gång. De flesta skriver liksom bara en grej en gång.

MR: Aha okej...

IB: (forts.): Men sedan är det några som är återkommande på de här forumet. Men ja, funkar det rent tekniskt? Ja de kan ju göra det, men rent praktiskt så används det inte av någon

anledning, vilket jag inte vet vad det är för anledning.

MR: Mmm...

IB: (forts.): Sen vet jag inte om de kommunicerar på ett annat sätt, om det är till exempel 5 kompisar som läser denna kurs, så kanske de använder sig av Skype, MSN eller Facebook för att hjälpa varandra liksom. Men i live at lund så försiggår det inte så mycket kommunikation, det är rätt dött där.

RN: Det är ju så att vi tänkt fråga om interaktionen mellan lärare och studenter och studenter till studenter fungerar bra rent kvalitetsmässigt på den här plattformen?

IB: Det känns ju lite skumt att det har blivit såhär. Live at lund är ju ändå inte så gammalt. Nationalekonomi var ju ändå bland de första som började använda detta. Jag bara tänker såhär att det här ska ju vara modernt och helst aktuellt så att man kan göra utvecklingen av distanskurser. Så att det inte bara är såhär att man har några quizar och inspelade föreläsningar.

MR: Mmm, jaa..

IB: (forts.): För om man jämför det här med de stora Universiteten som finns i USA, som erbjuder öppna kurser. De lyckas ju på något magiskt sätt att ta in flera tusen studenter som då de håller helt utan kostnad. De har ju sådana här videoinspelade föreläsningar till studenterna, som är välgjorda och de lyckas med det här. De lyckas även att kommunicera med så pass många som de gör. Jag vet inte hur det fungerar, för att jag har aldrig gått på en sådan här kurs tidigare.

MR: Mmm jaa..

IB: (forts.): Så det finns ju plattformar som kan hantera det här på ett bra sätt, med flera tusen studenter samtidigt och att samtidigt kunna hålla en interaktion mellan alla. I live at lunds fall så kanske man ska överse att kunna lägga pengar på kanske videoinspelade föreläsningar istället för att lägga pengarna på alla de här funktionerna som finns.

MR: Mmm, jaa..

IB: (forts.): Jag vet inte, men det finns en sådan här helpdesk som man kan ringa till om man har problem med live at lund. Men jag har aldrig vågat ringa.

MR & RN: Haha..

IB: (forts.): Men ja jag bara tänker att jag inte kommer att förstå vad de säger och menar om jag någon gång skulle ringt dit. Men det är ju mer såhär med politik, vad man ska lägga pengar på etc..

MR: Ja, det är väl det..

RN: Men en snabb kommentar är typ att live at lund kanske inte fungerar så jätte bra, jämfört med USA:s fria distanskurser?

IB: Ja alltså jag vet inte så jätte mycket om det, men jag skulle tro det. För det är stora Universitet som är inblandade, så som MIT, Harvard och liknande. En tanke som har gått runt i mitt huvud är att live at lund är egenutvecklat och är utvecklat i SharePoint, som inte har lyckats bra.

MR & RN: Mmm..

IB: (forts.): Jag menar, det finns ju företag som till exempel Blackboard då, som jag inte riktigt vet om det fungerar. Men det är ju då en sådan här standard lösning, som hade kunnat lösa problemet med live at lund. Det finns ju andra företag som också ligger i framkant, som lägger sin tid på att utveckla fungerande plattformar till just distanskurser. Där de både tänker på att det både ska fungera rent pedagogiskt och tekniskt att bedriva kurserna på.

MR: Mmm jaa..

IB: (forts.): Jag bara tankar att det måste vara bättre än det här, sen kanske det är dyrare att implementera och driva, men det tror jag inte att det är. Så det lär finnas andra anledningar till varför man inte väljer att ha detta.

RN: Mm jaa.. Sen när man ska liksom hålla i en lektion för er lärare, vad är positivt respektive negativt med att hålla en kurs på distans, jämfört med att hålla kursen i en fysisk miljö?

IB: Ja alltså allting är ju bara röststyrda föreläsningar, men jag håller inte i något sådant alls liksom. Jag snackar aldrig med dem, det finns ingen sådan här två timmars Skype möte med studenter, där jag kan hålla i en lektion. Det roliga med de här inspelade föreläsningar är att det finns då 10 block, 10 moduler för varje quiz liksom. Då finns det inspelade föreläsningar för 8 stycken block eller moduler. De resterande 2 finns inte och studenter måste då läsa till sig dessa i boken. Pengarna tog slut för det här projektet och de som ger ut föreläsningarna gjorde inte mer än 8 stycken. Det är inte så att universitetet som har spelat in det här, utan det är studentlitteratur som ger ut kursboken som har gjort detta.

MR: Jaha okej..

IB: (forts.): Så att det är de som har spelat in det här och universitet har då fått rättigheter för att kunna spela upp de här för studenterna.

RN: Okej...

IB: (forts.): Vilket inte universitet har haft alla terminer och då har studenter fått klara sig utan inspelade föreläsningar och bara fått läsa i boken.

MR: Okej.. Ja vi har väl fått ut det mesta här och vi tackar för oss.

IB: Okej, tack själv. Hejdå.

MR & RN: Hejdå.

## Bilaga 3 – Intervjusammanfattning

### *B3 Intervju med informant C, projektansvarig för Live@Lund*

#### **Intervjusammanfattning:**

Det är vissa lärare som har klagat på Live@Lund att den saknar en ”övervakande funktion”, dvs. kunna se vilka studenter som är inloggade på läroplattformen samt vem som ändrar i ett dokument. Lärarna vill känna att de är i en miljö som liknar ett vanligt klassrum.

Live@Lund har inte tagit hänsyn till grupparbete och tänker att diskussioner, chat etc. bedrivs på en annan plattform som exempelvis: Facebook och Skype etc. De som jobbar med utvecklingen av Live@Lund har kollat mycket på om man kan börja använda sig av Google och något som heter Google Hangout, som kan underlätta interaktion samt samarbete med andra studenter. Informanten nämnde att ”Vi försöker bygga ihop oss istället för att själva bygga upp”. Men det menar informanten att de försöker gå ihop med någon som redan har de funktioner Live@Lund kan tänka sig behöva, istället att från grunden utföra dessa funktioner eftersom de redan finns till.

Distansutbildningarna byggdes främst för campuskurserna från början. De har använt sig av något som kallas för: Question Marks, vilket vi förstår är ett slags sätt att öva in sig diverse frågor på kursen. Programmet slumpartar frågor och eleverna får välja ett alternativ de tror är rätt utav tre svar. Det har inte fungerat så pass bra, då det är trögt att använda sig av och eleverna har klagat på det. De som arbetar med Live@Lund försöker nu istället bygga upp sig mot något som heter Model och som verkar fungera bra.

Alla ger olika kritik och lärarna använder sig inte av funktioner de hade kunnat använda sig av på Live@Lund. Det handlar mycket om det sätt man är van vid att arbeta på och lärarna använder sig av de funktioner de är vana vid att hantera. Informanten säger att i dagsläget fungerar inte Live@Lund så bra för distansutbildningar. Men de arbetar mot att utveckla en läroplattform som passar distansutbildningar och är deras aktuella mål. De använder sig idag av Sharepoint 2012 och kommer utveckla det till den senaste versionen, Sharepoint 2013, vilket tillhandahåller ytterligare funktioner.

Informanten nämner att en bra läroplattform som informanten känner till är Lubit och som ägs av CED. Problemet är bara att den inte är kopplat till Lunds Universitets system, vilket också spelar en viktig roll. Ett byte till annan plattform är därmed väldigt svårt. I systemet Lubit krävs det även ett nytt och påhittat användarnamn, vilket också skulle ställa till det. Informanten nämner att det som är bra med Live@Lund är att man vet hur och studenterna kommer åt alla sina kurser etc. Det är inte alla institutioner på Lunds Universitet som gör och

därmed är det en del institutioner som vill ansluta sig till Live@Lund.

Det är ungefär 10 000 användare av Live@Lund varav ungefär 7000 är unika, dvs. inte tillhör institutionen på ekonomihögskolan.

Vi ställde en fråga till informanten om man kan mäta kvalitet samt aktivitet gällande kommunikation och det finns tyvärr inte.

Alla lärare som vi har intervjuat här på institutionen har klagat över att det går väldigt trögt att använda sig av systemet. På det svarar informanten att de har tittat på just den här biten och även mätt på hur pass lång tid det tar. Informanten nämner att det inte får ta mer än 3 sekunder för det att ladda, vilket är den tid det har tagit vad man kan se av deras mätningar. Problemet är bara att 3 sekunder är lång tid ändå.

De kommer att flytta deras servrar i framtiden till LDS och det kommer då att bli en helt annan lastbalansering, vilket de tänker satsa på. De har även tänkt på att lärarna ska kunna lägga upp videos på deras kurssida, vilket kommer att ske inom kort. Informanten nämner att lärarna har kunnat lägga upp en url: länk för åtkomst till videos på exempelvis Youtube. Det öppnar upp för att se möjligheten att ladda upp filmer. Informanten nämner de att det är många som lärare som ser sig otrygga i att lägga upp en url: länk. De har därmed skapat den här tjänsten, för att förenkla processen och göra det smidigt att ladda upp en video- länk.



## Bilaga 4 – Intervjusammanfattning

*B4 Intervju med informant D, ansvarig och administratör för distansutbildning vid Nationalekonomi på Lunds Universitet.*

### **Intervjusammanfattning:**

Informanten har den dagliga kontakten och håller i det administrativa. Det kan handla om saker som rör deras betyg, eller administrationsfrågor etc. Tommy Andersson är annars den person som har det pedagogiska ansvaret och som är lärare för kursen. Det finns ytterligare en administratör, men som sköter kursen som ges på campus. Informanten har även överblick kring den kursen. Informanten nämner att det finns en del skillnader mellan betygssättningen på kurser som ges på distans med de som ges fysiskt. Det är tentamen som bestämmer betyget som eleverna får på kursen. Men eleverna får även göra inlämningsuppgifter. Gränsen för godkänt är 50 poäng av hundra, med gränsen på 50%. Får du däremot över 36 på din tentamen, i regel underkänt. Behöver eleverna på distanskursen inte göra en omtenta, utan får istället en komplettering. Det här görs eftersom de ska få bättre genomströmning av elever på kursen. Hade tentamen getts på campusutbildningen, hade eleverna istället fått göra om tentamen och ingen kompletteringsuppgift hade utgivits.

Informanten nämner att det är svårt att hålla uppe motivationen om det inte ständigt finns någon typ av deadline. Det kan handla om deadlines på kursen, som enbart rör sig om ett poäng. Men att eleverna var vecka har ett mål att nå, tror de gör mycket för att hålla igång eleverna på kursen. De vill gärna veta ungefär hur pass många studenter som verkligen går kursen. De tar in mer än vad de räknar att ha i slutet av kursen. För att veta ungefär vilka personer som går på kursen, måste de göra en obligatorisk inlämningsuppgift. Om inte personerna gör den här uppgiften, slussar de ut och räknas inte med på kursen. Informanten nämner att 30% av eleverna åker ut redan vid första uppgiften. En del elever har distanskursen hängandes bak ganska länge.

### **Hur tycker du det fungerar med läroplattformen Live@Lund?**

Informanten tycker att det fungerar bra, informanten nämner att det är en privilegierad situation eftersom informanten fikar med de på live två gånger om dagen. Informanten får mycket hjälp med det informanten behöver av de som sitter på Live@Lund. Det som inte fungerar bra på läroplattformen är de test som de använder och som kallas för Question Mark. De testar i nuläget en annan modell som heter Model, vilket verkar fungera bättre. De har inte hunnit använda så pass mycket av det ännu, men informanten säger att det tros fungera bättre.

## **Fungerar det administrativa bra också?**

Informant B sa att informanten var tvungen att maila till dig, eftersom informanten inte kan lägga in vissa inlämningsuppgifter på Live@Lund.

Det fungerar bra tycker informanten, eftersom det är informantens jobb att ha koll på det här. Utmaningen rent administrativt säger informanten är att eleverna vänder sig till kursläraren och inte till personer som sitter med det administrativa, fastän det är en administrativ fråga. Tommy är jättebra på det här med administration, han har koll på vad det är som ska göras. Diskussionsforumet.

## **Det finns en diskussionstavla vad vi har fått reda på. Går studenter och lärare in där och diskuterar? Hur fungerar det?**

Det varierar säger informanten. Lärarna försöker att vara aktiva på forumet. Informanten har även hört att lärarna tycker det är roligt att vara med om det är intressanta diskussioner som framförs där. Vissa terminer kommer diskussionerna inte riktigt igång. Det varierar och kan bero på om det är några studenter som börjar eller sparkar igång det hela. ”Men att någon på något sätt måste leda den andra dit”. Om det inte kommer igång, gör inte lärarna så pass mycket. ”Lärarna är väldigt elevberoende och det känns som att vi borde tänka på hur man kan få igång det”.

## **Det finns ju en del andra plattformar exempelvis Yammer och blackboard. Har ni tänkt på att hitta på något alternativ?**

-Nej det har jag inte tänkt på alls, jag är ganska ny i min tjänst här. Jag har bara kommit till den punkten då jag kollat på vad som fungerar bra och mindre bra. Försöker lära mig fortfarande. Informanten säger att man kanske borde prata om det och diskutera fram något annat. Det känns som att vi får bättre resultat från en grupp som fört diskussioner. Det är de här ”ägget”, som man brukar tala om.

De har inga s.k. ”samlingar” under kursen. Vissa distansutbildningar har sådana samlingar. På kursen kan de skriva tentamen vart i världen de än befinner sig, det finns exempelvis de elever som sitter i Kina och ska skriva en tenta. Det är därför det är så pass bra med distanskurser, att de kan befinna sig vartsomhelst i världen.

## **Om du hade kunnat beskriva konkret hur feedbacken sker?**

När studenterna lämnat in sina inlämningsuppgifter, får de sedan feedback på de som de kan hämta i Live@Lund. Ett problem med live@Lund är att det går ganska trögt, vilket är informantens största frustration. ”Jag spenderar mestadels av tiden med att titta på skärmen och tänka varför, varför?”. (Visar hur feedbacken ser ut) Det ser annorlunda ut med den administrativa vyn än vad studenterna ser. Eleverna får feedbacken under uppgiften, så det fungerar ganska bra. ”Vi försöker vara väldigt aktiva på mail. Jag försöker svara inom en

timme, de mail jag får.” Det är mycket mail som kommer in. Det känns som att det är de viktiga att ta hand om. Informanten nämner att de inte bara svarar på mail, utan att de är väldigt bra på att skicka emellan varandra så att både lärarna och informanten vet vad som händer. De är de mycket sämre på när det gäller campusutbildningarna, då de träffar alla eleverna fysiskt. Det finns även en test quiz på läroplattformen, där eleverna kan få upp relevanta frågor till kursen. Dessa quizar kan eleverna utföra hur pass många gånger de vill. Det finns en hel ”bank” av de där frågor slumpas av testen. Klarar eleverna sedan av testet, får han eller hon ett poäng. De har inspelade föreläsningar, föreläsningssanteckningar, övningsuppgifter upplagda på Live@Lund. De kan få feedback på sina övningsuppgifter. Det är en sådan grej som ”de som frågar får svar” och är väldigt studentberoende. Är det någon som frågar och inte hittar var saker och ting befinner sig? Eleverna hittar de mesta, den enda gången de inte hittar är när de får panik, exempelvis när de lagt upp en hemtenta. Det som live@lund borde ordna är vart tentamen laddas upp, då det kommer på ett helt annat ställe. Informanten brukar få jättemycket mail om det här, ungefär tre minuter innan tentamen startar.

Informanten brukar maila de som får dispens på att göra hemtentan, skickar ut information om var de ska finna den. Tentamen går under fliken ”Inlämningsuppgifter”, vilket gör eleverna förvirrade.

De har tillgång till ganska mycket på Live@Lund. De kan fråga om övningsuppgifter etc. på diskussionsforumet.

### **Tror ni att det skulle fungera att ha grupparbete på distansutbildningen?**

Nej det tror inte informanten, eftersom det är svårt för de att veta vilka som deltar på kursen (den deltagande procenten för varje student). Det är många som har olika schema, det är fler som har barn, jobbar och många som är i utlandet eller pluggar. Det är väldigt många studenter som inte har ett vanligt studieupplägg för distansutbildningen. ”De behöver den friheten att vi inte ger de grejer som de inte kan eller hinner prestera”

### **Tror ni att grupparbeten hade fungerat på Live@Lund, eller behöver ni ta del av någon annan plattform?**

Det beror på vad eleverna ska göra. De har en funktion som kallas för ”upload”, där eleverna kan lägga upp sina uppsatser. Det läggs upp som ett ”bibliotek” där eleverna kan kolla på varandras uppsatser.

### **Tror du att opponering skulle fungera, på ”distans”?**

Endast en skriftlig opposition, svarar informanten. Informantens sambo pluggade en arabisk kurs och hade då grupparbete via Skype. Informanten sa att informanten tror att det inte fungerade så bra. Informantens sambo var då i USA och klockan var 4 på morgonen när han gjorde det här. De hade en god diskussion etc. Men det var väldigt krystat och tog tid. Den

distanskursen som informanten är ansvarig för, är ett väldigt ”skriftligt ämne”. Behovet av verbala eller face- face kontakt är ganska litet. Det är mycket matematik.

### **Positiva grejer samt negativa med kommunikationen?**

Det positiva nämner informanten är att studenterna alltid brukar få den hjälp de behöver. Eleverna får snabbt den feedback de behöver. Kommunikationen sker för det mesta via mail eller att eleverna besöker informanten på kontoret. Det skiljer sig mellan kurs- kurs. Det har mycket att göra med lärarna, om lärarna förstår konceptet eller inte. Det handlar mycket om hur bra koll lärarna har på studenternas behov. ”Vad är det bästa med kursen?” Eleverna brukar vara nöjda med inlämningsuppgifterna. De tycker att innehållet är bra i kurserna.

### **Vad tycker eleverna borde förbättras?**

Det skiljer sig från kurs- kurs samt vilken lärare eleverna har på kursen. En kursutvärdering visade att eleverna inte fått tillräcklig med feedback. Det var inte pedagogiskt, förklarade inte momentet på ett bra sätt och tyckte det var abstrakt och inte fungerade bra. Läraren hade inte lyckats knyta kursboken med det eleverna höll på med. Allting handlar egentligen om kommunikation. ”Hur gör man boken relevant för folk som sitter och läser den hemma?”, en gemensam kontext. Så kan det se ut om man inte helt har lyckats med det. Medan här är ett exempel på hur det kan fungera bättre. Det är väldigt lärandeberoende. Eleverna tyckte de var pedagogiskt, föreläsarna var engagerade, lätta att förstå. Fick svar snabbt via mail. Det återkommer på en specifik kurs, att eleverna har förstått kontexten dvs. det läraren säger i jämförelse med boken. Läraren är bra på att kommunicera. Eleverna tycker att distanskursen fungerar bra, eftersom kommunikationen har varit bra. ”Så länge plattformen är utformad så att man kan ha snabb kommunikation, bör det fungera bra”, säger informanten. Det var någon elev som nämnde att det borde finnas ett format för iphone, så att man enkelt kan ta del av informationen vart man än befinner sig.

Skiljer sig kvalitet mellan de uppgifter som ges på distans med de som pluggar på campus?

Det är svårt att jämföra. De som pluggar på campus kanske inte brinner för nationalekonomi, men de måste läsa den här kursen eftersom den är obligatorisk. De är även många elever som går på kursen via campus, ungefär 400- 500 elever och som är ganska unga. De påverkar den genomsnittliga nivån. Medan på distans är det många äldre som studerar, som kanske har kommit i kontakt med eller är intresserade av ämnet. Dessa elever brukar gå utanför det som förväntas och erhåller bra kvalitet. Det finns även de elever som inte har stort engagemang. De behöver någon som säger åt de vad de ska göra och när, fasta tider etc. Informanten nämner att Campuskurserna: Medelmåttig nivå och engagemang, distanskurserna: Riktigt intresserade kontra de som inte riktigt hänger med. Det är olika grad av grupper.

## **Bilaga 5 – Transkribering av intervju 5**

*B5 Intervju med informant E, lärare för A- kurser inom nationalekonomi på ekonomihögskolan vid Lunds Universitet*

### **Vet ni andra läroplattformar som studenter kan använda sig av?**

Det finns ju ett antal den största kommersiella aktören heter Blackboard och största open source är Model med 70 % av arbetsmarknaden. Sedan har Lunds universitet något som heter Luvit, som man bestämt sig för att egenutveckla. Men det finns massor av olika plattformar.

### **Fungerar de bättre än Live?**

Vi har tittat på Model innan. I Live finns det dock en koppling till våra system som exempelvis ladok, lokalbokningssystem och hela den biten. Live gör att det underlättar det administrativa arbetet. Därmed är det inte sagt att det inte går att göra på de andra läroplattformarna, på blackboard går det inte då det är ett slutet system som man själv inte får lov att gå in och pillar i. Men i en open source kod är det inga problem alls. 150 studenter som läser 30 hp per termin via distans. (hela A kursen).

### **Hur skiljer sig campus utbildning vs. Distans?**

Det som skiljer sig är att om man går på campus, träffar man läraren men det gör man inte via distans. Vi har lite mer material på distans, inspelade föreläsningar etc.

### **Hur fungerar det rent kvalitetsmässigt, mäter ni kvalitet och aktivitet?**

Det finns ingen funktion i Live@Lund över vilka studenter som är inloggade etc. Det enda de kan gå på är hur de fyller i sina kursutvärderingar. I samband med högskoleverket har de granskat hur det skiljer sig i betyg. Det skiljer sig enbart 10: delar på de studenterna som går på distansutbildningarna. Det är däremot många som hoppar av kurserna. Ungefär 40% av eleverna som hoppar av. Informanten kan tänka sig att det enbart är ungefär 15% som hoppar av på campusutbildningarna. De som stannar ser de inte någon kvalitetsskillnad.

### **Du har inte spekulerat kring varför elever hoppar av?**

Informanten tror det beror på att är man student i Lund är man en student här för man vill vara en student. Går man en distanskurs gör man det i ambition av att plugga. Men sedan kanske man tror att man kan göra det vid sidan av. Deras distansutbildning kräver 40 h i veckan. Det är vissa som jobbar på heltid och tror att de kan göra det vid sidan av, vilket inte fungerar.

## **Hur fungerar det med diskussionsforumen, använder sig studenterna av det?**

Det är olika från termin till termin, den här terminen har varit ganska dålig. För att komma igång med diskussionsforumen, krävs det att det finns aktiva lärare. Det ser de direkt, är de inte aktiva så händer det ingenting. Det krävs även en kritisk massa, att eleverna är med och diskuterar. Så att det inte blir att man slänger ut en fråga och att ingen är med och diskuterar. Generellt sätt fungerar det sådär. Om man börjar att titta på diskussionsforumen, så är det ett väldigt basic diskussionsforum. På hur det trådas etc. Det här är bara en spekulering, skulle vi få en förbättring på själva diskussionsforumet hade inte påverkat ifall det förs någon diskussion eller inte. Utformandet spelar ingen roll, eftersom det har att göra med hur pass aktiva samtliga elever och lärare är på diskussionerna. De kan inte tvinga någon att vara aktiva.

## **Man kan inte utforma något i form av opposition?**

Vi testade det här en gång, att de körde innan de hade live. Att de hade en egen wikisida, där det var obligatoriskt att bygga på wikiartiklar etc. Det som händer när man kräver någonting, behöver man någon som administrerar. Så det man gör är att man skapar en enorm administrativ apparat. I fråga till vilken nytta då? Informanten tycker det är en helt fel väg att gå. En sak man skulle kunna tänka sig är att man har en chatt, att man ser vem som är inloggade eller inte. Det som är intressant är att se vem som är inloggad och aktiv på kurserna, vilket inte går nu. Du kan se vem som är registrerad på kursen, men det är inte lika intressant.

## **Kan ni ge konkreta exempel på hur feedback sker?**

Det beror på det finns olika sätt som vi gör. Det finns möjlighet att ge enskilda kommentarer på deras uppgifter. Eleverna får kommentarer på sina uppgifter, vilket alla elever får. Gjorde rätt på fråga ett och fråga två etc. Dessutom sker diskussion via mail och utanför live, men vi vill gärna att de ska göra det på diskussionsforumen så att alla elever kan ta del av diskussionerna. Människor gör inte detta, eftersom de är rädda för att säga någonting dumt och tar det därför det informellt. Så att det autas vem man är, det kommer foto och visar på att en människa säger si eller så.

## **Är det eleverna som måste fråga efter feedback?**

De får automatiskt feedback på tentor och inlämningsuppgifter samt på deras kunskapstester där de får det automatiserat. Här gjorde du rätt och här gjorde du fel, här är sidan i boken etc. Vi spårar inte aktivt upp de så att de får en typ av feedback, det är en resursfråga. Vi hade kunnat följa upp de om exempelvis fem veckor och se hur det har gått.

## **Vad fungerar dåligt med Live@Lund?**

Det är quizen samt att det är väldigt segt. Det tar hur lång tid som helst för att ladda, det är

troligtvis en dålig design då sidan måste ladda ner all information och hämta från databasen. Alla säkerhetsinställningar spelar roll också och rättigheter för vem som kan se vad.

### **Bedrivs grupparbeten på kursen?**

Det finns möjlighet, inte via live men lunds universitet då vi har google docs som alla studenter kan tillhandahålla. Det är utanför Live@Lund för att kunna göra saker tillsammans men vi gör inte det längre. All funktionalitet som finns i Model, det finns dokumenterat och göra en jämförelse med live. Vi kommer att se att det skiljer sig en hel del. Det är klart att Det som också fungerat dåligt är att det kommer ny funktionalitet av webbläsare. Kommer det exempelvis en ny version av google chrome eller safari så fungerar inte viss funktionalitet i Live@Lund, vilket har varit ett stort problem genom åren. Så brukar studenterna komma med att det fungerar på den här sidan, men inte på den här. Men nu finns det rutiner i live så att man kan kolla upp när det kommer nya versioner.

### **Blir man "rädd" som användare att det kommer någonting nytt i Live?**

Problemet med live är att man förnyar det innan det gamla fungerar. Man har varit extremt intresserad av det grafiska gränssnittet, att det ska se fräscht ut och vilket de gör. Man har varit mindre intresserad av användarvänlighet. De tre första terminen vi använde oss av live så var man tvungen att bygga upp alla kurs id för varje termin. Tänk då att vi har då på distans fyra kurser och till varje sida finns det kanske kopplat mellan 10- 15 webbsidor dvs. 50 webbsidor som ska byggas om. Storleksordningen 12- 13 webbparts på varje. Vi talar om flera veckors manuellt jobb. Att bygga om en webbsida för varje termin, som är helt bortkastad tid. Det finns där, men det har handlat om rättighetssättningar så de inte har kunnat kopiera över det, vilket är löst nu. Det har varit massa sådant, barnsjukdomar som är borta. Ska man göra mer avancerade grejer, så fungerar det inte. Varje gång de släpper ny version så fungerar det inte. Bara en sak som att registrera kurser. Än nu i maj exempelvis så syns inte elevernas namn, utan det är bara NEKVVh12 och en massa siffror. Det första som bör fungera är att få in studenterna namn på sidan så att det fungerar om inte det fungerar bör man inte göra någonting annat. Men informanten måste säga det att de på Live@Lund är väldigt tillmötesgående och serviceinriktade och det är inte de som är orsaken till det. Det tar ungefär sex sekunder att ladda en sida, det går t.ex. snabbare att ladda ner aftonbladet på mobiltelefonen, med tanke på alla banners de har så bör det ta längre tid.

### **Är det svårt att få fram en ny idé, tar det lång tid eller fastnar i processen?**

Det första är att få det att fungera och sen insåg man orimligheten sen såg vi som för fyra år sen, att gå på Model. De har de gjort nu, vilket har varit skitschysst.

## Bilaga 6 – Transkribering av intervju 6

*B6 Intervju med informant F, kursansvarig för global economy på Ekonomihögskolan vid Lunds Universitet*

(Fetstilta stycken är sagda av oss (Marika och Robin), det som inte är fetstilt är svar från informant C.)

Kursen: Global economy, handlar om världens ekonomi på 1700-talet och framåt.

### **Vad tycker du om Live at Lund som plattform?**

Jag tycker att den fungerar bra.

### **Vad är det som fungerar bra med plattformen?**

Får ut den information som behövs till studenterna, studenterna verkar också nöjda, i och med att det inte förekommer så många frågor och klagomål på plattformen.

### **Hur fungerar kommunikation?**

Studenter frågar mig förvånansvärt lite om administrationen på plattformen.

### **Kan det ses som både negativt och positivt?**

Ja det tror jag nog att det kan ses som.

### **Är studenter med och diskuterar på live at lund?**

Ja det är dom, det har inte egentligen hänt något sen den nya layouten på plattformen har tillkommit. Jag hoppas att de verkligen hittar diskussionsforumet nu. Det har varit något enstaka inlägg. Möjligheten finns ju för studenter att fråga, och vi har använt den hyfsat flitigt under tidigare tillfällen. De diskuterar både ämnen och administration på forumet.

### **Hur sker feedback på plattformen?**

En del tas via mail, sen har vi tre styckna diskussionsövningar som sköts genom forumet, där studenter ska ge varandra feedback. Den som ger feedback lär sig lite mer på kuppen också. Det fungerar ganska bra med detta, nästan alla får bra feedback. Inga grupparbeten. Jag hinner inte med att ge alla feedback på denna kurs, för att det är tre hemtentor och 108 studenter totalt på kursen. 70-tal ungefär som genomför hela kursen.



### **Det är ju en bra genomströmning på kursen. Eller vad tycker du?**

Ja det är en bra genomströmning, det är i flesta fall så att när studenter väl har genomfört en uppgift i början så brukar de fortsätta hela kursen ut.

### **Bedriver du den här kursen fysiskt också?**

Nej det är bara på distans.

### **Jag tänkte om du ser någon skillnad på dessa två utbildningssätt?**

Ja jag har tänkt mycket på denna fråga, men jag försöker lägga ut så mycket information som behövs så att det känns som om det är likadana kurser man går på. Så att studenter håller igång kontinuerligt.

### **Hur ser du på kvaliteten på arbeten på distanskursen?**

Ja jag tycker att det är en bra kvalitet på kursen, sen är det ju vissa som inte bryr sig så mycket om vad de får i betyg osv. Vilket drar ner kvaliteten lite på kursen.

### **Sköts de här diskussionsövningarna som du beskrev innan på live at lund?**

Jag har lagt upp flera diskussionstavlor på live at lunds diskussionsforum och ser till att alla studenter går in och kommenterar minst två arbeten därifrån. Eller svarar på kommentarer. Detta blir ett väldigt rörigt moment, där jag måste gå in och kolla hela tiden och liksom hålla reda på alla som har skrivit och det är lätt att man glömmer bort vem och vart de har kommenterat på det här forumet. Det är detta som studenter har klagat på live at lund, att det är väldigt rörigt uppdelat med forumet och svårt att fullfölja sina uppgifter.

### **Fungerar diskussionstavlan bra?**

Ja det tycker jag faktiskt att den gör. I mitt fall vill jag inte ha några notifikationer när personer lägger upp nya inlägg på forumet och jag nöjer mig med att det är på detta sätt. Däremot har jag tänkt på andra program som kan stödja denna funktion, med notifikationer osv. Men jag ska försöka få mina studenter att gå in och kika på det här forumet kontinuerligt för att de verkligen har en användning av att gå in och diskutera här.

### **Kan du ge konkreta exempel på feedback till studenter?**

Studenter får en möjlighet att kontakta mig inför tentor på mail. Där jag ger ganska utförlig feedback till studenterna.

### **Okej, brukar du få andra frågor än bara dessa på mail?**

Jo det kommer en hel del mail faktiskt. Jag försöker att hinna med att svara på allas mail och det är faktiskt inte så många som kommer med frågor till mig via mailen.

### **Hur mäter ni kvalitet och aktivitet på plattformen och kursen?**

Det är genom en utvärdering av kursen, dock är det inte så många som skickar tillbaka dessa utvärderingar elektroniskt, tråkigt nog.

### **Okej, men hur brukar dessa utvärderingar se ut då om man ser det från ett generellt perspektiv?**

Mycket bra kritik på utvärderingar. I det området så är det faktiskt väldigt bra svar. Men det är inte så lätt att dra några slutsatser om detta, för att det är så få som svarar på dessa utvärderingar.

### **Om man skulle vilja bedriva grupparbeten i denna kurs, tror du att live at lund hade varit tillräcklig som plattform för detta?**

Det kan jag inte riktigt svara på, då kanske man skulle behöva lite andra verktyg som jag inte riktigt har tittat på, som chattar och liknande. Jag har ju sett att det finns en del gruppfunktioner på live at lund men jag har inte riktigt tagit del av detta.

### **Känner du till någon annan plattform som skulle kunna vara bra för kommunikationen och integrationen mellan studenter och lärare?**

Nej faktiskt inte, jag har inte koll på innehållet i dessa plattformar iallafall.

### **Har ni inspelade föreläsningar på kursen, eller det kanske är mer kursboken som gäller?**

Ja böcker är ju nummer ett, men sen har vi några videoinspelade föreläsningar från den här kursboken då. Det är författarna för kursböckerna som har spelat in dessa föreläsningar. Sen är det något som jag själv har lagt in som material för studenterna, det är powerpoint slides och lite andra anteckningar för kursmaterialet. Med länkar till nyttiga ställen för definitioner från det ena till det andra.

### **Är det många som tar del av detta kursmaterial, eller hittar studenter sin information mer på internet kanske?**

Nej jag kräver mer att de ska ta del av detta material, annars klarar de sig inte på kursen och klarar inte sina tentor. Det är mer en koll så att de inte fuskar på tentor osv. jag har också en noga koll på hur de refererar på tentorna.

### **Mäter ni kvaliteten på föreläsningarna som ges ut?**

Jag ställer inte så många frågor på detta, men det är generellt sämre betyg på dessa föreläsningar än allt annat. De tycker mer att föreläsningarna inte är till någon stor nytta för deras lärande. En del nybörjare kanske tycker att det är bra med denna typ av sammanfattningar och extra material.

### **Hur tycker du att plattformen fungerar, är den långsam eller fungerar den tillräckligt bra för ditt arbete?**

Jag tycker faktiskt att den är förhållandevis snabb till det jag ska göra. Det är ibland det kan förekomma lite problem med att det är långsamt.

### **Finns det kanske några överflödiga funktioner på plattformen som du tycker är lite onödigt att ha med?**

Som administratör är det inte så lätt att ändra på någon sida eller att lägga upp rätt dokument på rätt sida. Det är väldigt rörigt. Då får jag fråga efter hjälp av de som är administratörer över live at lund.

### **Kan då dessa administrativa uppgifter vara lite svårt för dig att sköta?**

Ja det är det, jag fattar inte alls vad de olika funktionerna gör ibland. Men jag tror att de försöker bättra sig lite gällande denna fråga.

### **Vad tror du gör att denna kurs har en så hög genomströmning som den har?**

Det är en spridd grupp som är i medelåldern som har en examen från en annan högskola. Sen är det dom som har precis börjat och ska ta den här kursen inom ramen för sin grundutbildning.

### **Hur är det upplagt med distansuppgifterna?**

Uppgifter, material och seminarium är som sagt upplagt regelbundet på live at lund för att försöka få en så bra planering som möjligt för studenterna som läser kursen.

### **Det är kanske detta som driver eleverna, att de ser att det händer något hela tiden på kursen?**

Ja jag håller med.

## Bilaga 7 – Transkribering av intervju 7

*B7 Intervju med informant G, kursansvarig för distanskurs i finansiell ekonomi, nybörjarnivå.*

Det som är skrivit i fetstil, är stycken som vi (Marika & Robin) har utfört. Det andra är svar från vår intervjuperson, informant G.

**Ser du någon skillnad på resultat och kvalitet på de arbeten som skickas in på din distanskurs, jämfört med en campuskurs?**

Det är svårt att jämföra, eftersom det är helt olika kurser. Dels är denna kurs på en bas/nybörjar nivå och de kurser jag undervisar på campus är på mastersnivå. Det är väldigt svårt att göra en jämförelse.

**Vet du några andra läroplattformar man kan använda sig av istället för live at lund?**

Som man kan använda sig av, vet jag att det finns. Men jag har aldrig tittat närmre på dessa plattformar.

**Hur tycker du att kommunikationen fungerar på distans? Mäter ni kvalitet och aktivitet på distanskursen?**

Mäter gör vi väl inte direkt. Vi har väl kursutvärderingar som vanligt, men vi har egentligen ingenting som är direkt relaterat till just att det skulle vara en distanskurs eller liknande. Utvärderingen skiljer ju inte sig direkt, det är precis samma utvärdering.

**Okej, men mäter man aktiviteten på distansutbildningen via live at lund?**

Ja det är ju det enda sättet att vi kommunicerar på, via då live at lund. Vi har ju mail också som vi kan kommunicera med studenterna på också. Men jag försöker styra studenterna mot att kommunicera via live at lund då. Och andra sidan finns det ett diskussionsforum på live at lund, som studenter kanske inte riktigt vågar fråga samma saker som de gör via mail. Just för att det är publicerat och att alla kan se detta inlägg. Då skickar de istället dessa frågor via mailen. Men som sagt, vi försöker styra alla studenter åt att kommunicera via detta forum istället.

**Tycker du att studenterna går in på forumet och verkligen är med och diskuterar därifrån då?**

Det beror väldigt mycket på studenterna själva. Vissa är mycket diskussionsvänliga, medan

vissa har ingen aktivitet alls. Det är ju inte så att vi tvingar studenter till att vara aktiva på detta forum.

### **Fungerar det bra med att använda sig av detta diskussionsforum?**

Ja, det fungerar mycket bra. Från mitt perspektiv har jag lagt upp det så att jag får ett mail varje dag, som talar om för mig exakt vad som har hänt på live at lund, alltså inte bara på diskussionsforumet, utan allting. Sen läser jag det mailet och oftast då är det något jag vill svara på och blanda sig in i denna diskussion. Då går man in på live at lund och skriver till dem i forumet då. Men om det är något som inte berör mig, väljer jag bort detta och blandar helt enkelt inte mig i diskussionerna. Mailet får jag runt tre på eftermiddagen och får liksom en notifikation om vad som har hänt under dagen på live at lund. Det fungerar mycket bra, så man slipper att logga in varje dag och leta efter inlägg som har gjorts. Man kan även få detta mail i realtid, så att man får ett mail varenda gång någon gör något på live at lund.

### **Är det här automatiskt styrt?**

Ja det skickas ut helt automatiskt från systemet.

### **Hur sker feedback till studenter från dig som lärare?**

Det sker inte så mycket feedback, det är mer den kontakt man har med studenterna, via de här diskussionerna. Sen har vi möjligheter via de här inlämningsuppgifterna, att man då lämnar feedback till studenterna om man vill och har tid. Vilket är en stor aspekt i denna fråga. Att dela ut feedback till alla studenter går inte, men om man skulle vilja dela ut det så finns det möjligheter för det. Det är ju ungefär 100-150 personer som studerar denna kurs och två inlämningsuppgifter och man har inte riktigt tid för att ge feedback till alla.

### **Men finns det tillräckliga resurser för att hinna med att ge feedback till alla studenter?**

Nej det finns det ju inte. Det är nästintill omöjligt. Först och främst ska studenterna lämna in uppgiften på live at lund och sen om de är underkända så måste man motivera varför det har gått som det gick. Är det en godkänd uppgift så är det oftast inte så mycket att säga om den.

### **Är det många studenter som har frågor kring vad de ska göra osv. på kursen?**

Nej, det måste ha och göra med hur man formulerar inlämningsuppgiften, om det är en bra formulerad inlämningsuppgift, så kommer man ifrån de här frågorna. Eftersom man vet att det är en distansutbildning man bedriver, så försöker man vara mer tydlig med vad som ska göras.

### **Hinner studenter få den feedbacken som behövs?**

Det är ju många som ställer frågor under arbetets gång, men det är ju en annan sak. Det är ju klart och då svarar vi.

Så man är väldigt aktiv som lärare på distans och svarar väldigt mycket på mail?  
Ja det är ju det man gör egentligen. Svarar på mail och deltar i diskussioner på diskussionsforumet. Förutom att skriva tentor och att rätta tentor.

### **Vad är det du inte tycker är fungerande med live at lund som plattform?**

Huvudsakligen att det inte alltid fungerar och är online. Det får ju egentligen aldrig vara offline (nere), men det är det ju. Men när det väl fungerar, så tycker jag att det fungerar bra. Men det har faktiskt blivit bättre än hur det var från början. Det är ju bara det att det måste alltid fungera när man som student ska gå in och hitta material om kursen etc. via läroplattformen. Studenter är väldigt beroende av att det måste vara online hela tiden och det finns egentligen inga tidpunkter där studenter inte är online. För det finns ju studenter som studerar från många olika håll i världen, där tiderna skiljer sig åt. Det måste egentligen alltid vara uppe. Det kanske är ett omöjligt krav, men det är ju egentligen detta krav man måste ha för att få kursen att fungera bra. Det skapar stor irritation, för att man är så beroende av att komma åt sidan.

### **Hur ser du på användarvänligheten med den här plattformen?**

Det är ju så att de byter layouten hela tiden på plattformen och då får man ingen särskild information om att det ska ändra på layouten och om vad som har ändrats. Men det är inte så svårt att klicka sig igenom plattformen och att hitta funktionerna på plattformen.

### **Upplever du plattformen som snabb respektive långsam?**

Jag upplever det som ganska långsamt faktiskt. Jag kan inte riktigt jämföra med andra plattformar för distansutbildningar, men om man jämför plattformen med alla andra hemsidor eller liknande så tycker jag att det går väldigt långsamt.

### **Har ni grupparbeten på distanskursen?**

Nej, det har vi inte.

### **Okej, men tror du att det hade fungerat via den här läroplattformen då?**

Jag tror att det hade fungerat för vissa studenter, men inte för alla. I och med att studenterna är så pass olika som de är. Man kan säga att studenterna på en sådan här distanskurs är lite mer heterogena de skiljer sig väldigt mycket. Det är många som har helt olika bakgrunder och helt olika förutsättningar för att läsa denna kurs. Medan på campus är det kanske så att alla är liksom 22 år gamla och kommer härifrån (Skåne), det är väldigt större homogenitet och det är då detta som talar emot grupparbeten. Men för vissa hade det säkert fungerat alldeles utmärkt för. Det är jag helt säker på.

### **Hur ser det ut med genomströmningen för kursen här på distans?**

Den är ju per definition sämre än på campus. Jag tror att det beror på två saker, det första är att jag tror att det är lite lättare för studenter att hoppa av distanskurser, i och med att man aldrig riktigt är lika närvarande på en distanskurs, som på en campuskurs. Sen tror jag också att det är många studenter på en distanskurs som gör helt andra saker under tiden de läser kursen, som att de kanske jobbar heltid någon annanstans. Det är inte så att studierna är deras huvudsakliga sysselsättning. Och detta gör att det är mycket lättare att hoppa av kursen. Genomströmningen är väl sämre på en distanskurs än på campus. Jag vet ju också att det finns studenter som brukar träffa varandra, som läser denna kurs på distans, vilket helt är på deras egna initiativ.

# Referenser

Al-Busaidi, KA. (2012). *Learners' Perspective on Critical Factors to LMS Success in Blended Learning: An Empirical Investigation*. Information Systems Department. Volume 30, Article 2, pp. 11-34, January 2012.

Black, EW., Beck, D., Dawson, K., Jinks, S., DiPietro, M. (2007). *The other side of the LMS: Considering implementation and use in the adoption of an LMS in online and blended learning environments*.

Chen, H-R., & Tseng, H-F. (2012). *Factors that influence acceptance of web- based e-learning systems for the in- service education of junior high school teachers in Taiwan*.

Cheng, Y-M. (2011). *Antecedents and Consequences of E-Learning Acceptance*. Information Systems Journal (21)3, pp. 269–299.

Coux, S., Darses, F., De-La-Garza, C. (2012). *From needs to requirements for computer systems: the added value of ergonomics in need analysis*.

Davis, F. D. (1993). *User Acceptance of information technology: System characteristics, user perceptions and behavioral impacts*. Int. J. Man-Machine Studies, 38, 475-487.

Davis, F.D. (1986). *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End- User Information Systems: Theory and Results*.

Greve, H.R. (2009). *Fast and expensive: The diffusion of a disappointing innovation*. Strategic Management Journal, 949- 968.

Harman, K. & Koohang, A. (2007). *Learning Objects: Applications, Implications, & Future Directions*. Santa Rosa: Informing Science Press.

Hartwick, J., and Barki, H.(1994). *Explaining the Role of User Participation in Information System Use*. Management Science (40:4), 1994, pp. 40-465.

Högskoleverket. (2011). *Kartläggning av distansverksamheten vid universitet och högskolor*.

Jacobsen, D.I. (2002). *Vad, hur och varför? Om metodval I företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*.

Joshi, K. (2005). *Understanding User Resistance and Acceptance During the Implementation of an Order Management System: A Case Study Using the Equity Implementation Model*. Journal of Information Technology Case and Application Research (7:1), pp. 6-20.

Kim, H-W., & Kankanhalli, A. (2009). *Investigating User Resistance To Information Systems Implementation: A Status Quo Bias Perspective*. National University of Singapore.



Liaw, S. S., & Huang, H. M. (2007). *Developing a Collaborative e-learning System Based on Users' Perceptions*. Lecture Notes in Computer Science, 4402, 751–759.

Myndigheten för skolutveckling. (2007). *Effektivt användande av IT i skolan. Analys av internationell forskning*.

Nanayakkara, C. (2007). *A Model of User Acceptance of Learning Management Systems: a study within Tertiary Institutions in New Zealand*.

Robinson, L (2009). *A Summary of Diffusion of Innovations*.

Rogers, E.M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press.

Santos, OC. & Boticario, JG. (2008). *Users' experience with a recommender system in an open source standard-based learning management system*.

Selander, L. & Henfridsson, O. (2012). *Cynicism as user resistance in IT implementation*.

Stanley, D.J., Meyer, J.P. & Topolnytsky, L. (2005). *Employee cynicism and resistance to organizational change*. Journal of Business and Psychology, 19, 429–459.

Statistiska Centralbyrån. (2012). *Tema: Utbildning. Distansutbildning på Högskolan*.

Venkatesh, V., & Davis. (2000). *A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies*. Management Science, 46.(2), 186.

Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., Davis and F. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View*. MIS Quarterly.

Wang, H.C. & Y.F. Chiu (2011). *Assessing E-Learning 2.0 System Success*. Computers & Education (57)2, pp. 1790–1800.