

Göteborgs Universitet  
Institutionen för Journalistik och Masskommunikation  
Medie- och kommunikationsvetenskap

## **Att kommunicera eller inte(rn) kommunicera?**

– en kvantitativ studie om internkommunikation på MKV

Kristoffer Gutling Tobiasson  
Niklas Andersson  
C-uppsats  
Fördjupningskurs, HT 2006  
Handledare: Monica Löfgren-Nilsson

## Abstract

Titel:	Att kommunicera eller inte(rn) kommunicera
Författare:	Niklas Andersson och Kristoffer Gutling-Tobiasson
Kurs:	Fördjupningskurs
Termin:	Höstterminen 2006
Syfte:	Att undersöka den interna kommunikationen mellan lärare och studenter på Medie- och kommunikationsvetenskap på institutionen för Journalistik och Masskommunikation Göteborg.
Metod:	Surveyundersökning
Material:	130 Enkätvar

Uppsatsen bygger på huvudproblemet: *Hur väl fungerande är interaktionen när det gäller internkommunikation, elektronisk kommunikation och feedback mellan lärare och studenter på Medie- och kommunikationsvetenskap, inom institutionen för Journalistik och Masskommunikation Göteborg*

Syftet var att *undersöka den interna kommunikationen på medie- och kommunikationsvetenskap*, samt ge JMG ett underlag på hur kommunikationen uppfattas inom institutionen och visa på eventuella problem när det gäller *intern kommunikation, elektronisk kommunikation och feedback*. Uppsatsen beskriver hur studenterna ser på internkommunikationen i allmänhet, kommunikationen via kursportalen, e-postkommunikationen mellan dem och lärare och den kommunikativa feedbacken gällande examineringar.

Vi använde oss av kvantitativ metod byggd på en *enkät* riktad till studenter på *Medie- och kommunikationsvetenskap* samt på *Informationsproduktion*. Respondenterna var således ett totalurval av medlemmarna på MKV vid institutionen JMG. Undersökningen inkluderade internkommunikation, elektronisk kommunikation som e-post och högskolans intranät, samt studentrelaterad feedback.

Undersökningen visar på resultat att internkommunikationen vid MKV i stort sett uppfattas som positiv av studenterna. De studenter som har en något negativ inställning till kommunikationen har visat sig vara kvinnliga studenter. Förtroendet för de anställda vid MKV är starkt och i princip alla studenter känner sig välkomna och bra bemötta. Det finns en balans mellan formella och den informella kommunikationen som underlättar kommunikationen lärare och studenter emellan. Samtidigt gör detta att det blir en god kommunikationsmiljö. MKV får positiva svar på frågor som har med organisationen MKV att göra. Även de tydligaste resultaten om de medierade kommunikationsformerna visar på ett övervägande positivt omdöme från studenterna.

# Innehållsförteckning

1. Inledning .....	3
2. Bakgrund .....	4
2.1 Historik .....	4
2.2 Medie- och kommunikationsvetenskap .....	5
2.3 Kurser inom MKV .....	5
2.4 Elektronisk kommunikation .....	6
2.5 Andra kommunikationsformer .....	7
3. Teoretisk bakgrund .....	9
3.1 Organisationen – en begreppsdefinition .....	9
3.2 Organisationskultur .....	12
3.2 Meningsskapande kommunikation .....	16
3.3 Vad är kommunikation? .....	17
3.4 Organisationskommunikation .....	18
3.5 Intern kommunikation .....	19
3.5.1 Interkommunikationens funktioner .....	20
3.5.2 Den interna kommunikationens vägar .....	21
3.6 Informell och formell kommunikation .....	22
3.6.1 Formell kommunikation .....	22
3.6.2 Informell kommunikation .....	22
3.7 Interpersonell kommunikation & smågruppskommunikation .....	23
3.8 Hinder i kommunikationen .....	24
3.9 Lärande i organisationer och IKT som en del av det .....	25
3.9.1 Praktikgemenskaper .....	27
3.10 Feedback .....	28
3.11 Sammanfattning teori .....	29
4. Syfte .....	32
5. Frågeställningar .....	33
5.1 Delfrågor .....	33
6. Metod .....	34
6.1 Kvantitativ metod som angreppssätt .....	34
6.1.1 Varför kvantitativ metod med enkäter? .....	34
6.1.2 Förberedande insatser .....	35
6.1.3 Undersökningen .....	35
6.2 Enkäternas struktur .....	36
6.3 Avgränsningar .....	37
6.3.1 Population och urval .....	37
6.4 Bortfall .....	38
6.4.1 Svarefrekvens och bortfall .....	38
6.4.2 Bortfallsanalys .....	38
6.4.3 Externt bortfall .....	38
6.4.4 Internt bortfall .....	38
6.5 Metoddiskussion .....	39
6.5.1 Reliabilitet .....	40
6.5.2 Validitet .....	40
7. Resultat och Analys .....	41
7.1 Internkommunikation .....	41
7.1.1 Sammanfattning internkommunikation .....	44
7.2 Kursportalen .....	45
7.2.1 Sammanfattning kursportalen .....	48
7.3 E-post .....	49
7.3.1 Sammanfattning e-post .....	52
7.4 Feedback .....	53
7.4.1 Sammanfattning feedback .....	56
7.5 Analys .....	57
8. Slutdiskussion .....	61
9. Sammanfattning .....	64
10. Referenser .....	66

# 1. Inledning

Genom alla tider har människor träffat andra människor, pratat med dem och utbytt erfarenheter och kunskaper. Det är inte heller något nytt fenomen att möten som genererar kunskap ofta sker i organiserad form. Lärare förmedlar vidare det som de är bäst på och studenter tar in det som förmedlas och diskuterar, analyserar, sorterar och lagrar.

Ibland kan mötet mellan två människor vara nog så intressant och komplicerat att studera, och det finns massor av faktorer som spelar in i vad som sägs, i vilken form och hur detta uppfattas. Vår studie handlar om just kommunikation mellan människor, fast i begränsad skala. Vi är intresserade av att undersöka kommunikationen så som den är i den organisation där vi själva dagligen finns på plats för att utöka vår egen kunskap; medie- och kommunikationsvetenskap vid Göteborgs universitet.

Vår del av universitetet, Institutionen för Journalistik och Masskommunikation står inför nya tider. Hela Göteborgs Universitet står inför en förändringsprocess i och med den nalkande Bolognaprocessen. Dessutom väntar ett byte av lokaler då lokalerna på Sprängkullsgatan byts mot nybyggda. Vi vill titta nära på kommunikationen på vår del av JMG. Hur ser studenterna på internkommunikationen på MKV? Hur ser studenter på kommunikationen via MKV's kursportal? Hur ser studenter på den kommunikativa feedback som rör deras inlämningsuppgifter och gemensamma tentamensgenomgångar?

I och med att Internet blivit en allt större del av vår vardag, och användandet blivit mer integrerat med våra studier tycker vi det är intressant att se vad studenter tycker om den medierade kommunikation som kursportalen och universitetets webmail innefattar. Hur ser studenter på e-post-kommunikationen mellan dem och lärare?

Vårt syfte är att studera internkommunikation studenter och lärare på den del av JMG som vi själva tillhör, MKV.

Inledningsvis presenterar vi vår bakgrund, följt av vårt teoretiska perspektiv, det som förklarar det vi avser att studera. Till sist följer resultat och vår slutliga analys, vår slutdiskussion och en sammanfattning avslutar hela vår studie. Vi vet vad vi själva tycker. Nu återstår det att se om vi är ensamma om att ha den uppfattningen.

## 2. Bakgrund

### 2.1 Historik

Institutionen JMG inrättades 1990 då Journalisthögskolan och Avdelningen för masskommunikation, vid Statsvetenskapliga institutionen, förenades. Genom sammansättningen och flytten till Sprängkullsgatan hamnade de båda grundutbildningarna, *journalistutbildningen* och *informationsteknik*, under samma tak. Idag är JMG en ledande institution inom samhällsvetenskaplig forskning och utbildning om journalistik och medier i Norden.

Journalistutbildningen blev en del av universitetet 1977. Informationsteknik började 1970. År 1979 etablerades Sveriges första professur i massmedieforskning vid Göteborgs universitet och det blev därefter möjligt att doktorera i det nya ämnet. En professur i ämnet journalistik utsågs 1992. Från hösten samma år inbegrep forskarutbildningen både journalistik och masskommunikation. Efter förenandet utökades journalistutbildningen och informationsteknik byggdes ut till en utbildning i Medie- och kommunikationsvetenskap. Hela institutionen JMG har idag ungefär 500 studenter, varav cirka 200 läser MKV. Vidare finns ett femtiotal anställda lärare, forskare och administratörer. Den delen av institutionen som rör vår studie, MKV, har i dagsläget sex fast anställda plus studierektor samt kurssekreterare. Däröver jobbar ett tiotal lärare med återkommande inblandning i undervisning, handledning och liknande.

JMG står nu inför en förändring med tanke på de nya lokaler som institutionen kommer att befinna sig i ifrån och med nästa hösttermin. Då kan det vara av värde att få med sig en färsk studie i hur den egna kommunikationen ser ut och hur den eventuellt kan förbättras. I grunden föddes intresset hos oss i att se om det levs som det lärs på JMG, en av de största institutionerna för kommunikation bland Sveriges universitet och högskolor.

Idag är det vanligt att studenter ställer höga krav på den feedback som lärare ger. Studenterna vill få ut så mycket av sin utbildning som möjligt, vilket kan förklaras med att lärandet inte stannar vid en inlämning utan kräver återkoppling via feedback. Den elektroniska kommunikationen mellan lärare och studenter måste fungera för att relationen mellan parterna, samt lärandet, skall fungera effektivt. Vi anser att det finns en stor vikt av att ämnet

bearbetas och att det ses över hur studenterna vid institutionen upplever sin situation. Målet med uppsatsen är att skapa en undersökning som kan bidra till att utveckla ämnet samt medverka till fortsatt forskning och undersökning kring ämnet. Vi kommer att se över hur *kommunikationen mellan lärare och studenter* fungerar och se om det kan behövas förändringar i hur detta tar sig uttryck. Det kan vara så att en institution av det här slaget lever för nära sitt ämne för att fullt ut efterleva de principer som lärs ut. En inomvetenskaplig relevans bör ligga i ett intresse från JMG att få ta del av *hur deras studenter ser på kommunikationsprocessen inom institutionen*.

## **2.2 Medie- och kommunikationsvetenskap**

Den del av institutionen som innefattar vårt urval heter *Medie- och kommunikationsvetenskap* (MKV), och rymmer fristående ämneskurser från A-nivå till D-nivå - från grundkurs upp till påbyggnadskurs (magisternivå). Utöver ämneskurser hålls en praktiskt inriktad kurs på 20 poäng vid namn Informationsproduktion.

Utbildningen riktar sig till dem som tänker sig information, medier och kommunikation som ett kommande yrkesmässig verksamhet, men också till dem som vill ägna sig åt ämnesstudier i medie- och kommunikationsvetenskap.

Det som främst kännetecknar MKV:s utbildningsprofil är ett samhällsvetenskapligt perspektiv, inriktningen på medier av olika slag, en tydlig forskningsanknytning och en nära kontakt med samhälle och bransch.

*”Utbildningens mål är att ge de studerande kunskaper om medier och kommunikation och en förmåga att självständigt kunna studera och analysera den medierade kommunikationens innehåll, roll och villkor. Praktiska tillämpningar av teoretiska kunskaper förekommer regelbundet i utbildningen”.*([www.jmg.gu.se](http://www.jmg.gu.se))

## **2.3 Kurser inom MKV**

- Grundkursen i medie- och kommunikationsvetenskap belyser mediernas ställning och funktioner i det moderna samhället. Dessutom studeras hur människan kommunicerar som individ, i grupp och genom medier. Kursen avslutas med ett mindre projektarbete.

- Föreläsningarna belyser förutsättningarna för medierad kommunikation. Tonvikten ligger på den roll olika medier spelar för informationsförmedling och opinionsbildning. Vidare sker en fördjupning i planerad kommunikation. I kursen ingår vetenskaplig metod och ett avslutande uppsatsarbete.
- Fördjupningskursen belyser vetenskapsteoretiska frågor inom forskning om medier, kommunikation och journalistik. Anknäytning görs till olika forskningstraditioner inom ämnet. Ett självständigt vetenskapligt arbete avslutar kursen.
- Påbyggnadskursen syftar till fördjupade studier inom ett tillämpningsområde: exempelvis kvalificerad informationsverksamhet, medievetenskap, opinions- och marknadsundersökningar. Det finns även möjlighet att välja en fördjupning inom forskningen om journalistik, medier och kommunikation. Det avslutande examensarbetet genomförs i nära samverkan med föreläsare inom det valda specialområdet.
- Informationsproduktion tillämpar ämnesteoritiska kunskaper vid planering av praktiska informationsåtgärder. Tyngdpunkten är lagd på analys, planering och produktion av olika typer av informationsåtgärder. I kursen behandlas bland annat textproduktion, grafisk teknik, desktop, utställningsteknik och video.  
([www.jmg.gu.se](http://www.jmg.gu.se))

Det som ger människor sin allmänna uppfattning om hur en organisation fungerar beror ofta på dess kommunikationssystem. Kommunikation ses idag som ett stort ämne och inkluderar flera olika synvinklar inom medie- och kommunikationsvetenskap. Ämnet kan vara en direkt bidragande orsak till organisatorisk nytta och fungerar sammanhållande både vad gäller interna faktorer och stabilitet. En fungerande intern kommunikation kan även vara grunden för en fungerande extern.

## **2.4 Elektronisk kommunikation**

*Elektronisk kommunikation* är en starkt växande kommunikationskanal som kräver allt mer tid av organisationens medlemmar. Tillgängligheten, tidseffektiviteten och det kraftiga Internetanvändandet har ökat flödet av elektronisk information. Samtidigt ökar kraven på

snabbare svar i takt med den tekniska utvecklingen, vårt ständigt växande datoranvändande och stressen i samhället. Anställda i organisationer kan ha problem med att avsätta tid för att läsa och besvara e-post samtidigt som de ska sköta sina vardagliga arbetsuppgifter. Vikten av ett väl fungerande kommunikationssystem är stort idag av flera anledningar. Samtidigt ställer studenter idag högra krav på att högskolan uppfyller deras krav, samt levererar det stöd som krävs för att studenten på bästa sätt skall åstadkomma ett gynnsamt lärande. Det inkluderar såväl feedback på examinationer och övriga kursrelaterade arbeten och inlämningar. *Med feedback definierar vi den respons studenten får tillbaka av lärare på arbeten, inlämningar och examinationer.*

Idag har studenter höga krav på lärares feedback. Studenterna vill få ut så mycket av sin utbildning som möjligt, vilket kan förklaras med att lärandet inte stannar vid en inlämning utan kräver återkoppling. Den elektroniska kommunikationen mellan lärare och studenter måste fungera för att relationen mellan parterna, samt lärandet, skall fungera effektivt. Målet är att skapa en undersökning som kan bidra till att utveckla ämnet samt medverka till fortsatt forskning och undersökning kring ämnet.

Varje student vid MKV har möjlighet att logga in på en kursportal knuten till den aktuella kurs som läses vid tillfället. Via adressen [www.portalen.gu.se](http://www.portalen.gu.se) kan alla studenter på kursen komma in på en egen personlig sida. På den egna sidan finns information om kursen, kalender, samt en personlig e-post. Dessutom finns en direktlänk till universitetsbiblioteket, samt olika hjälpavsnitt. För att komma in krävs ett personligt användarnamn samt lösenord. Den personliga e-posten är en stor del av kursportalen. Studenternas e-postadresser skapas av universitetet utifrån studentens för- och efternamn samt ett prefix.

## **2.5 Andra kommunikationsformer**

En annan kommunikationskanal vanligt förekommande på många universitet och högskolor är gemensamma tentamensgenomgångar. Enkelt uttryckt innebär detta att efter avslutad tentamen får elever och lärare möjlighet att vid tillfälle träffas och diskutera kring tentamensfrågorna. Tentamensgenomgången blir då ett tillfälle för studenter att öka förståelsen för tentamensfrågorna och dess svar. Idealet blir då att de eventuella luckor som lämnats vid tentamenstillfället täpps till och kunskaperna bli mer heltäckande. Det är även ett



medel för lärare att få respons på eventuella oklarheter kring de konstruerade frågorna, och bildar således ett underlag för kommande tentamina.

Kursintroduktioner kan även ses som en form av kommunikationskanal, där lärare förser studenter med material om den aktuella kursen. Denna information är ofta av praktisk karaktär, och kan exempelvis innehålla schema, kurslitteratur, lektionsplaneringar och så vidare. Detta är ett vanligt förekommande på alla kurser.

### 3. Teoretisk bakgrund

*I detta kapitel presenterar vi de teorier som används i uppsatsen. Dessa ska fungera som underlag till analys av empirin. Teorierna skall även förklara diverse nyckelbegrepp.*

#### 3.1 Organisationen – en begreppsdefinition

En enklare och inledande definition av vad en organisation är förklaras på liknande sätt av flera kommunikationsforskare. En av de mer grundläggande förklarar Strid (1999);

Organisationer:

- Består av människor.
- Är strukturerade på något sätt.
- Är ämnade att uppnå bestämda mål.

Det innebär alltså att en organisation med sin struktur och sina mål skall kunna samarbeta för att i slutändan nå längre än vad som skulle ha gjorts om människorna arbetat var för sig.

Bruzelius och Skärvad gör i sin bok *Integrerad organisationslära* följande definition:

*”En formell organisation brukar definieras som ett antal individer som utför olika arbetsuppgifter (arbetsfördelning och specialisering) på ett samordnat sätt (samordning, styrning och ledarskap) för att uppnå vissa mål. Med social organisation menas samspelet mellan människor såväl innanför som utanför formella organisationer.” (Heide et al 2002)*

I enlighet med vår studie delar vi Heide, Johanssons och Simonssons uppfattning att denna definition bara fungerar delvis. Det som utelämnats är att en organisation bör ses som ett *socialt fenomen, där kommunikation är det som ska stå som grundpelare för en lyckad verksamhet*. Kommunikation inom en organisation skall alltså inte arbetas fram utan finnas där hela tiden. På så sätt kan medlemmarna inom en organisation *samarbeta och interagera för att till slut uppnå önskade mål* (Heide et al 2002:37). Kommunikationens roll blir då att skapa ett fungerande klimat inom gruppen, där både sociala och kulturella identiteter skapas, men även att styra grupperingar samt sociala relationer (ibid). Genom att medvetet arbeta med kommunikationsfrågor och eventuella problem ökar förståelsen hos medlemmarna inom organisationen och målet blir således enklare att nå.

En tydlig beskrivande indelning av organisationer kan vara en indelning i sektorer. Modellen nedan visar axlarna privat/offentlig samt kommersiell/ideell verksamhet. Således ger detta fyra *institutionella former*. (Larsson, 2001:62)

Figur 1. Översikt av olika organisationssektorer. (Larsson 2001)

Sektorsindelning	Privat	Offentlig
<i>Kommersiell</i>	Företag	Statliga bolag
<i>Ideell/Icke kommersiell</i>	Vissa skolor, vårdhem Museer etc.	Myndigheter Offentlig service

Modellen fungerar väl för att exemplifiera tydliga fall, men det ska sägas att gränserna mellan de olika fälten inte är helt satta. Till exempel kan vissa företag inte ha något uttalat vinstintresse och en del myndigheter kan ha kommersiella inslag i sin verksamhet. Vissa organisationer kan till och med sägas inte passa in alls i något av fälten (ibid).

Att se på organisationers uppbyggnad kan även det vara värdefullt då det föreligger som analysobjekt. En vanlig myt är att offentliga organisationer ses som mer byråkratiska medan företag är tvärtom mer tillmötesgående. I Larsson beskrivs organisationers uppbyggnad efter Mintzbergs fem typer av organisationer (både offentliga och privata) (Larsson 2001:63).

- *Maskinbyråkratin* – som är formaliserad, centraliserad, specialiserad och beroende av standardiserade arbetsprocesser
- *Entreprenörformen* – det enkla företaget som drivs av ägaren själv, och där medlemmarna har många olika skiftande uppgifter.
- *Den professionella strukturen* – som ofta är horisontellt specialiserad och decentraliserad. T.ex. sjukhus och universitet
- *Ad hocratin* – ofta nya organisationer i projektformer. Ömsesidig anpassning inom organisationen.
- *Den diversifierade organisationen* – är indelad i halvautonoma divisioner för olika marknader och styrs med finansiella kontrollsystem.

Idag finns det inom forskningen två dominerande sätt att se på organisationer. Tidigare har forskare talat i termer av slutna och öppna organisationer, men det kan konstateras att slutna

organisationer utan påverkan från omgivningen inte existerar idag. Snarare beskrivs organisationer på två sätt: *Organisationer som öppna system och organisationer som socialt konstruerade betydelse- eller meningssystem* (Heide et al 2002:38). Den vanligast förekommande uppfattningen är *organisationer som öppna system*. Den aktuella organisationen ses då som ett objektivet fenomen i en objektiv, oberoende omgivning. Teorierna om system kommer från 50-talets Tyskland. Grunderna inom teorin innebar att alla vetenskapliga fenomen skulle kunna förklaras med lagar och regler. Ett system innebär en mängd delar som alla har en likvärdig relation till varandra. I en organisation skulle alltså alla delar av organisationen vara lika beroende av varandra för att fungera (Heide et al 2002:39). Att systemet skulle ses som öppet innebär att det finns ett konstant utbyte av information med omgivningen. För att systemet ska fungera måste insikten om att den yttre omgivningen och dess delar är föränderliga och bör anpassas efter det.

Den andra synen, *organisationer som socialt konstruerade betydelsesystem*, menar att människan och dennes uppfattning skall stå i centrum. Medlemmarna i organisationen skapar här aktivt sin egen omgivning med hjälp av social interaktion. *Det som människor uppfattar som sin verklighet är skapat av mänskliga handlingar och val, och åtföljs av intellektuella försök att förstå och ge dessa handlingar någon mening* (Heide et al 2002:39). De forskare som anammar denna syn på organisationer menar att det inte är intressant att försöka se objektivet utifrån på en organisation utan snarare att försöka förstå människors uppfattningar, eftersom det är de som påverkar valen och handlingarna. Det är även viktigt att poängtera att denna syn ses som en ständigt förändrande och att organisationen inte ses som en stabil process utan en rörlig som förändras i samma takt som medlemmarna möter nya kunskaper och intryck. Ofta är detta en trög process, men dock ändå alltid i rörelse. Kommunikationen blir här central för medlemmarnas förmåga att själva organisera sig.

Då det inte ligger i vårt syfte att fånga en objektiv bild av en organisation, sluter vi därför an till att se organisationer som socialt konstruerade betydelsesystem. Det som är mest intressant för oss är att *förstå studenternas uppfattningar* kring de kommunikativa områden som ligger i linje med vårt syfte. Vidare är det alltså mindre intressant att studera organisationen i sig, än de pågående organiseringsprocesserna.

”En organisation är aldrig helt stabil utan förändras efter hand som organisationsmedlemmarna möter nya problem och utmaningar och erhåller nya insikter” (Heide et al 2005:39)

### 3.2 Organisationskultur

Ända sedan den intellektuella revolutionen på 1960-talet blev många akademiker och praktiker intresserade av konceptet *organisationskultur*. När det talas om den kulturella aspekten av en organisation, så menas de kvalitéer som organisationen utgörs av. Mer bestämt de egenskaper som gör den till vad den är och hur dessa skiljer sig från andra organisationer. Pacanowsky och O’Donnel-Trujillo noterade att *varje organisation har sitt eget sätt att göra det de gör och sitt eget sätt att prata om vad de gör* (Miller 2006).

Det finns enligt Miller två olika sätt att se kultur i organisationer. Det första sättet berör kultur som någonting en organisation *har*. Det andra sättet är att kultur är något en organisation *är*. En modell som tar upp dessa sätt är Edgar Scheins modell. Han menar att konceptet organisationskultur består av antaganden, värderingar, beteenden och saker eller produkter som en organisation framhäver i ett försök att anpassa sig till interna och externa oförutsedda och oväntade händelser (ibid:106). På ett universitet är det viktigt att deras värderingar förs över på studenterna.

De identifierade fyra olika nyckelbegrepp inom en stark kultur är:

1. **Värderingar:** Visioner och framtidstro som medlemmarna i en organisation har.
2. **Hjältar/förebilder:** De personer som kommer att representera företaget och dess värderingar.
3. Genom **riter och ritualer** håller organisationer dess värderingar vid liv.
4. Det **kulturella nätverket** är viktigt då det fungerar som ett system där kulturella värderingar skapas och återbildas. (Miller 2006:97)

Peters och Waterman skrev boken *In Search of Excellence*, där de studerade 62 olika organisationer som blev benämnda *utmärkta* (excellent) av dess medarbetare och organisatoriska experter. De identifierade olika teman som karaktäriserade dessa organisationers kulturer. De som känns viktigast för den organisationstyp ett universitet utgör är:

*En bas för handling:* En utmärkt organisation reagerar snabbt och lägger inte ned onödig tid på planering och analysering.

*Nära kundförhållanden:* En utmärkt organisation styr beslut och handlingar efter kundens behov.

*Produktivitet genom människor:* En utmärkt organisation uppmuntrar positiva och respektfulla förhållanden mellan ledningen och ”fotfolket”.

*Värderingsdrivna:* I en utmärkt organisation delar ledning och medarbetare likadana värderingar vad gäller produktivitet och arbetsprestationer.

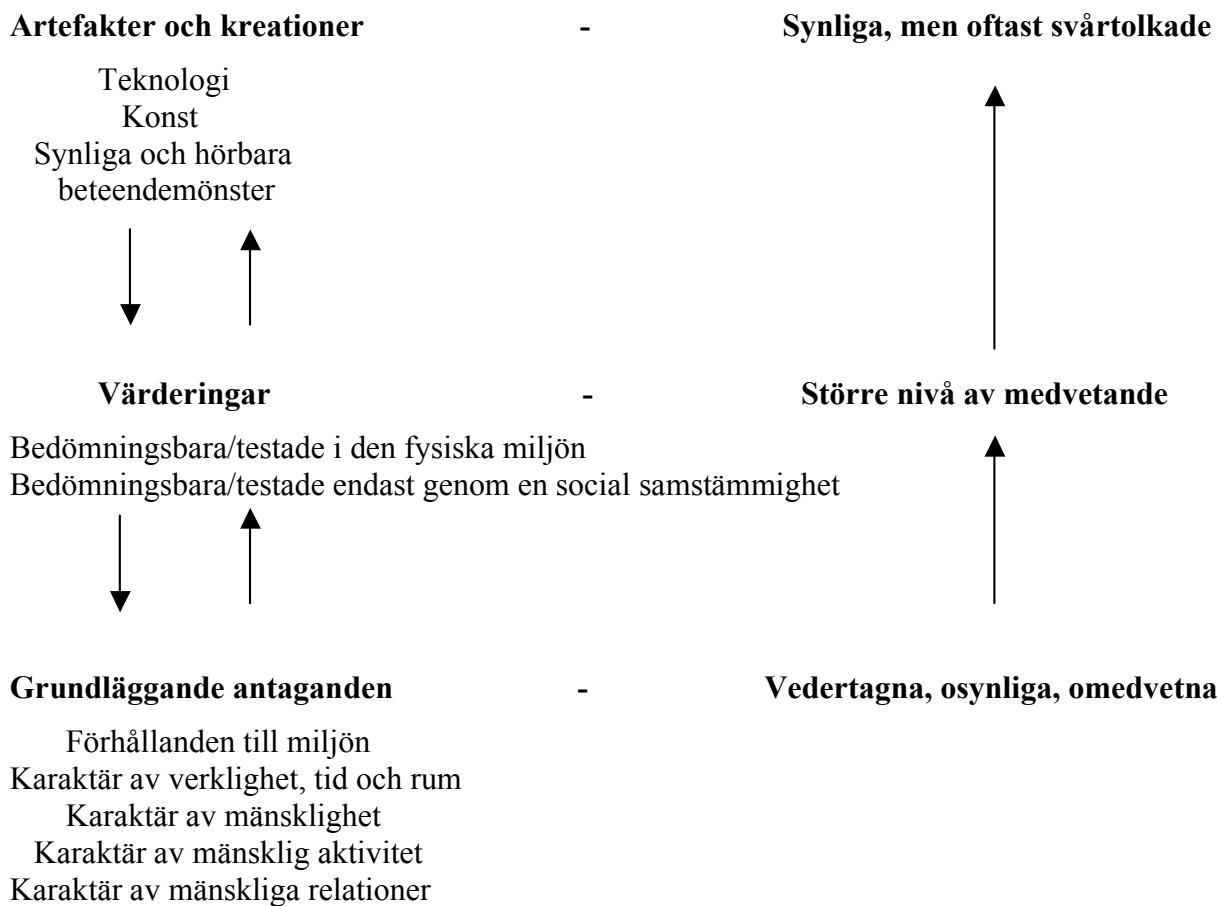
*Fokusering på det väsentliga:* En utmärkt organisation fokuserar på vad den gör bäst och undviker radikala omväxlingar eller avstickare.

*Enkel form, stabil personal:* En utmärkt organisation undviker komplexa strukturer och fördelning/uppdelning av arbete.

*Strama och lösa tyglar:* En utmärkt organisation undersöker både enigheten och samstämmigheten vad gäller syfte och mångfald, nödvändig för innovation. Ramverket ska vara tydligt och varje område/avdelning ska veta vad/vilka deras mål är och vad som ska uträttas (Miller 2006:98).

Dessa modeller har dock fått kritik inom två områden. Det första är att det kan vara naivt att tro att det finns en särskild formel eller schema att följa, för att uppnå framgång i en organisation. Det andra är att dessa modeller behandlar kultur som en sak som organisationer har. Att se kultur på detta sätt kan vara riskabelt då den förenklar viktiga delar av den komplexa processen genom hur organisationskulturen bildas och lever. Denna förenkling består i att vi då antar att alla medarbetare i organisationer delar samma kultur och att denna kultur är bestående under en längre tidsperiod. Denna kritik har fått många akademiker att mer eller mindre undvika dessa modeller. De har istället valt att fokusera på beskrivningen och förståelsen av de komplexa sätt som en organisationskultur uppstår och frodas genom (ibid:99).

Edgar Schein har med en modell försökt bringa klarhet i hans resonemang angående organisationskultur:



(Miller 2006:107)

*Artefakter och beteenden:* Den tydligaste nivån av kultur enligt Scheins modell består av den fysiska och sociala miljön som medlemmar i en organisation har skapat. Om en forskare ska försöka förstå och undersöka en organisations kultur via artefakter, skulle denne titta på sådant som arkitektur, möbler, teknologi, kläder, skrivna dokument och konst. Om en forskare ska undersöka beteenden skulle denne titta närmare på kommunikationsmönster som hur personal tilltalar varandra (vilka titlar som används), beslutsprocesser, kommunikationen under möten och nätverkskonfiguration. Det svåra med denna nivå är att förstå vad sakerna har för betydelse och mening, hur de relaterar till varandra, om de reflekterar någon djupare mening och om de någon mening alls.

*Värderingar:* Denna nivå berör både individuella och gruppvärderingar. Värderingar representerar företrädanden eller vad som borde hända. Till exempel, en individ som värderar

hårt arbete kommer antagligen att spendera mycket tid på kontoret. En chef som värderar innovation kommer antagligen att belöna medarbetare som kommer med nya och bättre idéer om hur de kan arbeta mer effektivt. Denna nivå har dock en del aspekter som kan diskuteras, till exempel att organisationer inte har värderingar, utan individer. Många forskare tror att ledningens värderingar är av tyngsta betydelse när det gäller att forma organisationskulturen, genom ett starkt inflytande på resten av medarbetarna och deras värderingar. En annan synpunkt på denna nivå är att ibland påstår individer att de har en viss värdering, men handlar annorlunda.

*Grundläggande antaganden:* Denna nivå behandlar antaganden som individer i en grupp har om världen och hur den fungerar. Dessa antaganden har blivit vedertagna därför att de blivit inbyggda och förstärkta flera gånger om när gruppen behandlat interna och externa problem. Dessa antaganden är enhetligt hållna av gruppen genom kulturella eller subkulturella medlemmar. Individer kan dock sällan uttala dem eftersom de blivit en naturlig del av deras sätt att vara eller hur saker och ting går till i organisationen. Schein diskuterar sex olika områden som alla berör dessa typiska antaganden:

1. Antaganden gällande karaktären av verklighet och sanning.
2. Antaganden gällande karaktären av tid.
3. Antaganden gällande karaktären av rum.
4. Antaganden gällande karaktären av mänsklighet.
5. Antaganden gällande karaktären av mänsklig aktivitet.
6. Antaganden gällande karaktären av mänskliga relationer.

Dessa antaganden är inte specifika till endast organisationsfunktion, utan berör hur människor i allmänhet ser på världen och deras relation till den. Scheins definition och modell representerar alltså *kultur som ett komplext mönster av antaganden, värderingar, beteenden och saker (artefakter)* (ibid 2006:110).

Edgar Schein är en forskare och konsult inom management och intresserar sig för rollen som ledare/ledning har i utvecklingen och upprätthållandet av organisationskultur. Han har fått kritik på fyra områden för sin definiering av kulturen inom en social grupp (organisation eller annat kollektiv). Det första gäller att han ser den som ett *gruppfenomen*. Enligt Schein, kan inte en individ ha en kultur därför att kulturell formation baseras på kommunikation. Det



andra området gäller att han *definierar kultur som ett mönster av grundläggande antaganden*, vilket antyder att de är bestående och kan vara svåra att ändra på. Det tredje området är att hur han ser på kultur som *banbrytande och samtidigt en utvecklande process*. Enligt hans definition så upptäcks och anammas kulturer när en grupp möter/stöter på interna och externa utmaningar. Den sista kritiken han fått berör hans definition angående organisationskulturens socialiseringsaspekt. Han menar att när individer börjar arbeta inom en organisation, så utvecklar de en förståelse för de antaganden och värderingar som den organisationen består av. Med detta inte sagt att alla individer är ”oskrivna blad” som bara anammar en ny kultur lätthändigt. Schein menar istället att i många fall kan det bli mer intressant när nya medarbetare samspekar med gamla medarbetare, därför att det kan skapa ny kreativitet i processen att bygga en organisationskultur.

### **3.2 Meningsskapande kommunikation**

År 1948 publicerades Claude Shannon och Warren Weavers modell för informationsteori. Deras intresse med modellen var att *se hur kommunikationskanalerna kunde användas effektivast och gav underlag åt utveckling av optimala överföringssystem med maximal effektivitet och ekonomi* (Falkheimer 2001:42). Upphovsmännen menade själva att modellen var applicerbar på all kommunikation. Kritiken som ofta riktas mot denna kommunikationsmodell är att den kan vara för enkelriktad, ytlig och schematisk. *Den tar inte hänsyn till i vilken kontext kommunikationen sker och eventuella tolkningar som inryms hos mottagarna*. Vidare ses endast källan ha en aktiv roll medan destinationen ses som en passiv mottagare (Falkheimer 2001:42-44 & Fiske 2004:18-20).

Svagheter och problem kan hittas i denna *transmissionsmodell*. Det är framförallt tre saker som är tydliga. För det första så *förenklar modellen kommunikationens roll*, och ger en bild av att sändarens meddelande är identiskt med det mottagna. *En sådan inställning leder till en övertro på den egna kommunikationen och dess förmåga och effektivitet* (Heide et al 2005:34). Det andra problemet är att den *feedback som ges inte alltid är tillräcklig för att visa på om meddelandet förstås och följts*. En vanlig missuppfattning är att det i processen skall räcka med att upprepa sändningen för att förståelsen ska gå fram. Slutligen menas att *modellen inte ser kommunikationen som problemet när kommunikationssvårigheter uppstår*. Detta är på grund av att transmissionsmodellen endast ser mottagare som just mottagare av

meddelanden. I det långa loppet leder detta till att kommunikationens roll blir en av sändaren kontrollerad istället för en *dynamisk process* (ibid).

Den *meningsskapande synen på kommunikation* skiljer sig från det ovan beskrivna. När *transmissionssynsättet lägger fokus på informationsöverföring, så brukar den meningskapande synen på kommunikation ofta kallas kulturmetaforen* (Heide et al 2005:35). Detta innebär att med detta sätt att se på kommunikation så uppfattas den som en viktig del av organisationen. Till skillnad från en inställning där kommunikation existerar i organisationen så *skapar och vidmakthåller kommunikationen organisationen*. Personer inom organisationen använder sitt språk för att beskriva och förklara det som sker runt om dem. Dialoger skapar gemenskap och bevarar en social verklighet, och utifrån detta verkar personerna därefter (ibid). Det är detta senare synsätt som vi ansluter oss till i denna uppsats, och ser medie- och kommunikationsvetenskap på JMG som en plats där kommunikationen är en del av organisationen.

### **3.3 Vad är kommunikation?**

Det första som direkt kan konstateras är att det finns flera olika synsätt på kommunikation. Vilken roll kommunikationen spelar har naturligtvis att göra med vilken roll användaren är i. En PR-konsult på ett multinationellt företag ser naturligtvis på kommunikation på ett helt annat sätt jämför med en lärare inom en statlig organisation.

Ordet kommunikation kommer från latinet. *Communicare* betyder ”att göra gemensamt”. Svenska akademins ordlista förklarar ordet kommunikation med ”överföring av information”. Skillnaderna mellan information och kommunikation brukar förklaras så som att *information är mer riktad från ett håll till ett annat, som en enkelriktad process, medan kommunikation är mer interagerande, en dubbelriktad process* (Heide et al 2005:31). Den latinska översättningen identifieras idag av många som den mer moderna synen, och påvisar en tydlig skillnad mellan äldre och nyare traditioner.

I denna uppsats ser vi kommunikation som meningskapande, vilket sker utifrån kontexten och genom individens förutsättningar.

### 3.4 Organisationskommunikation

Organisationskommunikation är intressant ur ett akademiskt förhållningssätt eftersom det sprider sig över flera olika ämnen. Dels är det naturligtvis kommunikationsvetenskap, men även viss psykologi samt vissa inslag av företagsekonomi. Just på grund av detta kan ämnet ibland uppfattas som otydligt, och ibland går åsikterna isär när det handlar om vad som faktiskt ingår i begreppet organisationskommunikation (Heide et al 2005:40).

En första beskrivning är att organisationskommunikation *inbegriper företags, myndigheters och intresseorgans alla kommunikativa handlingar och interaktioner* (Larsson 2001:66).

Oftast brukar organisationskommunikation beskrivas som den formella och informella kommunikationen som sker internt i organisationer. Detta går under uttrycket *intern kommunikation* (Heide et al 2005:40).

Begreppet organisationskommunikation har sitt ursprung i tidig amerikansk forskning om *organisationer, företagsledning och retorik*. Ända sedan forskningen startade har uppfattningen om organisationskommunikation utvecklats parallellt med övriga organisationsteorier. Det begrepp som användes innan organisationskommunikation var begreppet *"business and industrial communications"*. Den tidiga litteraturen i detta ämne handlar om *kommunikation mellan ledning och medarbetare*. I denna forskning fanns ett tydligt ledningsperspektiv där kommunikation mellan chef och anställd skulle resultera i en ökad förståelse, vilket i sin tur ledde effektivare produktion (ibid:44). De första teoretiska bidragen till ämnet kom i större grad på 1960-talet, och det var då som ämnet organisationskommunikation blev etablerat.

Forskaren Stanley Deetz påpekar svårigheterna med att försöka ge en enkel bild av vad begreppet organisationskommunikation innebär. Han resonerar sig fram till tre grundläggande sätt att se på organisationskommunikation:

1. Det första handlar om att se organisationskommunikation som ett *område inom kommunikation som utförs av enskilda personer med specialkompetens*, till exempel konsulter på en informationsavdelning.
2. Det andra paradigmet handlar om att organisationskommunikation skall ses som *ett existerande fenomen*. Ofta används detta synsätt till att uppfatta vad som är

kommunikativt inom organisationer och vad som inte är det. Många läroböcker använder sig av denna vinkel.

3. Det tredje och sista sättet är idén om att organisationskommunikation är till för att *beskriva och förklara organisationer*. Kommunikation blir här en central faktor för att förklara olika moment som sker inom en organisation. Precis som andra ämnen kan tillämpas för att förklara processer inom en organisation, till exempel inom sociologi och företagsekonomi, så kan även det kommunikativa perspektivet tillämpas.

Det är det tredje och sista synsättet som vi i vår studie ligger närmast. Vårt syfte ligger nära just att beskriva och få en förståelse för JMG som organisation, och den del som vi är en del av; Medie- och kommunikationsvetenskap.

### **3.5 Intern kommunikation**

Idag är gränserna mellan intern och extern kommunikation inte helt tydliga, men den externa kommunikationen tenderar att lägga fokus på kontakten med organisationens omvärld. Vi har därför valt att lämna det perspektivet och följande avsnitt behandlar således intern kommunikation inom organisationer.

Internkommunikation inledningsvis delas in i en uppdelning av *formella och informella former av kommunikation*. Följande modell illustrerar detta på ett tydligt sätt. Modellen är indelad i både intern och extern kommunikation i original, men den externa delen är här borttagen då det inte ligger i vårt syfte att lyfta upp den externa kommunikationen.

<b>Intern kommunikation</b>	
<b>Formell</b>	Mål och policy Regler och riktlinjer Producerad information (möten och info-material)
<b>Informell</b>	Samtal och diskussion Spontana gruppmöten Berättelser Rykten

Figur 2. Översikt av formell och informell kommunikation i relation till intern kommunikation (reviderad)  
(Larsson 2001:67)

### 3.5.1 Interkommunikationens funktioner

Det kan konstateras att en väl fungerande intern kommunikation inom en organisation är en av de viktigaste faktorerna för att ha en handlingsduglig verksamhet. Det blir enklare att nå uppsatta mål och genomföra planerade aktiviteter. Sett till helheten så har kommunikationen en stor del, eftersom de som deltar aktivt känner sig delaktiga i resultaten. Överfört till ett närliggande exempel så kan det antas att en väl fungerande kommunikation studenter och lärare emellan absolut bidrar till positiva resultat.

För att se en helhet har Kreps formulerat fyra huvudfunktioner med interkommunikation som knyter an till ovan. De fyra funktionerna är:

- Sprida och genomsyra mål, uppgifter och regler för verksamheten.
- Koordinera organisationens aktiviteter.
- Förse ledningen med upplysningar om tillståndet i organisationen.
- Socialisera in medarbetarna i organisationens kultur (Larsson 2001:70).

Andra forskare, bland annat Eriksson (1998) menar på att det finns ett vidare synsätt att se kommunikationens funktioner på. Eriksson går lite djupare in på ämnet och beskriver intern kommunikation som ett sätt att dels ge medarbetare god överblick, skapa enighet i gruppen, öka motivation, skapa bättre underlag för beslut samt delegering och decentralisering. Det är främst tre av Kreps huvudfunktioner som vi vill applicera på denna studie. För ett universitet

är det viktigt att tydligt sprida dess mål, uppgifter och regler för deras verksamhet, så att studenterna upplever en delaktighet i dessa. Att vidare kunna socialisera in studenterna i universitetets kultur är en huvudfunktion som ter sig väldigt viktig för studenternas känsla av tillhörighet i den organisationsmiljö de befinner sig i och ta del av de visioner och den framtidstro som medlemmarna i en organisation har.

Vidare finns ett antal kriterier för att internkommunikationen skall fungera och vara effektiv. De tre tydligaste kriterierna för detta är *saklighet, trovärdighet och aktualitet/snabbhet* (ibid). Det är också viktigt att poängtera att internkommunikation sker på olika nivåer beroende på hur många som deltar i kommunikationsprocessen. Kreps (1990) påvisar fyra olika nivåer:

- Intrapersonell nivå – den egna personliga kommunikationen
- Interpersonell nivå- samtalet och dialogen mellan två individer
- Smågruppsnivå – den vanliga mötesnivån i den minsta enheten.
- Stor- och flergruppsnivå – där hela eller delar av organisationen möts

(Larsson 2001:71)

Intressant för oss i vår studie blir att den teoretiska fokusen ligger på den *interpersonella nivån av kommunikationen*, då den inrymmer de begrepp som återfinns i uppsatsen syfte. Det som faller utanför den interpersonella kommunikationen är de gemensamma tentamensgenomgångarna. Dessa går under det Larsson benämner som *smågruppsnivå*, då de sker kursvis och inte nödvändigtvis innefattar kommunikationen mellan två personer, utan oftare mellan individer i grupp.

### **3.5.2 Den interna kommunikationens vägar**

Det är relevant att se vilka vägar som kommunikationen tar inom en organisation. Målet att sträva efter är att *producera rätt information till rätt person på rätt sätt vid rätt tidpunkt* (Larsson 2001:73). Det kan konstateras att kommunikation inom en organisation knappast följer en utstakad riktning. Katz och Kahn (1978) beskriver i huvudsak tre riktningar för kommunikation. Den första är en *nedåtriktad* från ledning till övriga i organisationen. Vanligtvis är denna typ av kommunikation enkelriktad och knappast vanligt förekommande idag. Motpolen till detta är kommunikation som är *uppåtriktad*. Den fungerar som feedback från medarbetare o.s.v. i form av reaktioner och synpunkter. Den tredje är en horisontell

strömning där de deltagande på samma nivå kommunicerar med varandra. Det finns ytterligare en strömning där kommunikation kan äga rum på olika plan inom organisationen. Detta ses som en mer tvärgående kommunikationsväg och innebär att kommunikationen sker inte bara horisontellt eller vertikalt utan mellan olika nivåer (Ibid).

### **3.6 Informell och formell kommunikation**

*Informell och formell kommunikation handlar i stor grad om hur de strukturella systemen är uppbyggda. Den visar indelningen i avdelningar och de viktigaste funktionerna.*

#### **3.6.1 Formell kommunikation**

Den formella delen av kommunikationen styrs vanligtvis av en uppsättning *huvudregler* som ska kunna gälla för organisationens kommunikation. Dessa regler kan vara i proportion till arbetsdelning och styrning och behöver heller inte vara nedskrivna. Den formella begreppsdelningen kan mer ses som att *vikten läggs vid direktiv, regler och andra formella strukturer*. I ett vidare perspektiv innebär formaliseringen att kommunikationen kan vara *rutinbaserad*. Teoretiker drar paralleller till hårt regelstyrda organisationsformer som byråkratier, där mycket styrs av regler, rutiner och kontroller. Dessa kan ofta appliceras i större grad på stora organisationer med en stor grupp medlemmar men återfinns även i olika typer av organisationer (Bakka 2001:37-38). Larsson skriver att *de formella kanalerna inte alltid gör medlemmarna i en organisation helt tillfredsställda gällande behov av information* (Larsson 2001:68).

#### **3.6.2 Informell kommunikation**

En informellt strukturerad organisation ser kommunikationen och människan som individer med sociala behov. De behov organisationen inte kan tillgodose kan de anställda täcka upp hos varandra. Således kan informell kommunikation ses som spontana kontakter mellan individer, grupper och nätverk. Informell kommunikation kan ses som *mindre styrd och mindre rutinbaserad*. Teoretikerna menar att den informella kommunikationen kan *anpassas till organisationsmedlemmarnas intressen och behov* (Bakka 2001:37-38). Om en organisation lyckas med sin ordinarie kommunikation minskar behovet av den informella. Därför blir detta en viktig faktor för en sådan organisation som ett universitet utgör. Lärare på

en institution kan utnyttja de informella kanalerna som går via studenterna och se detta som en positiv funktion. Kreps menar att all informell kommunikation är av vikt i en organisation och ser den inte bara som något negativt (Larsson 2001:68).

En informell kanal som ofta utvecklas är *djungeltrumman*, vilken skapas genom interaktion medlemmar emellan. Den utvecklas ofta ju mindre de formella kanalerna lyckas tillgodose ett relevant budskap. Detta är en kraft som kan vara stark och som är både effektiv och snabb och går sällan att minimera (ibid:68). Det händer att organisationer undviker den informella kommunikationen då den kan vara svår att kontrollera men även för att den ofta utvecklas på egen hand. Vidare finns alltid en risk för ryktesspridning och skvaller, som vill undvikas för att inte hindra kommunikationen. Dock kan denna kanal *skapa en kompletterande del i till den formella* kommunikationen i en organisation (Kreps 1990:143). I grunden utvecklas den informella kommunikationen bland medlemmarna i en organisation när de upplever att de får fel, eller för lite information från ledningen. Alltså utvecklas ett förhållande där ledningens input av information blir för liten att tillfredsställa medlemmarna och de tvingas söka upp informationen på egen hand (ibid:208).

### **3.7 Interpersonell kommunikation & smågruppskommunikation**

Den interpersonella kommunikationen kan ha en avgörande innebörd för att *skapa mening* (Kreps 1990). Vidare beskriver Kreps den interpersonella kommunikationens vikt genom att:

*”Människor kan inte utbyta mening, de kan bara utbyta meddelanden i kommunikationen. Desto mer effektiva dessa meddelanden är, desto större sannolikhet att kommunikatorerna kommer att kunna skapa liknande mening och på så sätt dela information och utveckla kommunikativ förståelse”* (Kreps, 1990:32)

Kommunikation kan ha olika former och en uppdelning mellan olika typer av aktivitet är därmed möjlig. Delar av kommunikationen vi undersöker i denna uppsats är av *interpersonell* karaktär men även *kommunikation smågruppsnivå* blir av intresse. Detta eftersom vi undersöker *det som sker mellan två personer* och deras utbyte med varandra, samt i *det som sker i mindre grupper* på gemensamma tentamensgenomgångar. Vanligtvis är det kommunikationen öga mot öga som innefattas i begreppet interpersonell kommunikation,



men även medierad kommunikation, som sker direkt via till exempel telefon eller e-post. Falkheimer skriver i sin bok *Medier och kommunikation – en introduktion* om centrala nyckelbegrepp som karaktäriserar den interpersonella kommunikationen. En *ömsesidig förståelse* är av stor vikt för att sändarens avsikt ska uppfattas korrekt av mottagaren. Vidare är *koder, meningsskapande, social kontext och ickeverbal kommunikation* viktiga begrepp som alla har stor inverkan på den interpersonella kommunikationen (Falkheimer, 2001:21-22).

### 3.8 Hinder i kommunikationen

Det finns en rad olika *faktorer som kan begränsa, störa eller hindra kommunikationen* mellan olika parter. Inom litteraturen kan andra termer än hinder ses som synonymer till begreppet. Det kan vara ord som barriärer, filter eller interferens. Dimbleby och Burton behandlar ämnet och delar in hinder i tre olika delar. Vi redogör för dem här:

- **Mekaniska hinder**

Denna del handlar om hur *fysiska* hinder kan störa vår kommunikationsprocess. Det kan handla om störande ljud omkring, att mottagaren hör illa eller att sändaren talar otydligt, tyst eller skriver svårförståeligt.

- **Semantiska hinder**

Semantiska hinder kan appliceras på sådant vi i dagligt tal kallar slarvfel. Om orden inte används korrekt eller ges en individuell innebörd försvåras förståelsen och hinder i kommunikationen uppstår. Bryter vi till exempel på grammatiska regler, översätter fel eller ändrar i något allmänt accepterat. *Konventioner och kontext* ligger ofta till grund för semantiska hinder.

- **Psykologiska hinder**

Här handlar hinder om *blockeringar hos mottagaren eller mellan mottagaren och sändaren*. Attityder, övertygelser och värderingar kan vara vanliga aspekter inom psykologiska hinder. Politiska åsikter kan utgöra ett stort psykologiskt hinder.

Effekten av hinder kan bero på vilka som utgör sändare och mottagare. De tre olika delarna kan ses som verktyg för att belysa diverse hinder i en kommunikationsprocess. Mekaniska hinder förekommer oftast i samklang med kodningsprocesser där det ligger en tolkning i

budskapet. Semantiska hinder hänförs vanligen till formuleringar och psykologiska kan finnas i människors emotionella processer (ibid:91-95).

Fiske skiljer på begreppen *tekniskt* brus och *semantiskt* brus i sin bok *Kommunikationsteorier*. Shannon & Weaver delar in brus i olika nivåer där den första nivån, nivå A, har som avsikt att lösa tekniska problem. Det var för att förklara just dessa problem som modellen ursprungligen utvecklades (Fiske, 2004:18). De ansåg att betydelsen ryms inom meddelandet, vilket det görs i nivå B. Här beskrivs semantiskt brus som feltolkning av betydelsen som kan ske i en kommunikationsprocess. Det kan tilläggas att den inte är avsedd av källan men påverkar mottagningen av meddelandet vid destinationen (ibid:20).

### **3.9 Lärande i organisationer och IKT som en del av det**

Inom kommunikationsforskningen är begreppet organisationslärande ett nytt område. Traditionellt sett har det först och främst varit företagsekonomer som uppmärksammat ämnet, men även pedagoger har varit delaktiga (Heide et al 2005:133). Relevant för oss i vår studie är att i och med pedagogikforskningens ökade intresse, och med den betoningen av kommunikationens roll för ett lyckat lärande, har kommunikationsforskare slutit an till skaran.

En elementär slutsats är att *människors kommunikation och språk är avgörande viktigt för lärandet*. Enligt Vygotsky har språket minst två funktioner, en *kommunikativ* och en *kognitiv* (Heide et al 2005:135). Den kommunikativa aspekten är helt central i vårt teoretiska perspektiv. Den gör det möjligt för oss att ”*omvandla vårt tänkande till information*” (ibid). Den kommunikativa delen blir då att vi tillsammans med andra tillåts möjligheten att dela alla våra uppfattningar och vår bild av omvärlden. Genom att kommunicera med andra i former av diskussioner, reflektioner och till exempel argumentationer skapar vi meningsskapande processer och ökar vår egen förståelse (ibid).

Medier och lärande går ofta hand i hand. I begreppet medium räknas inte bara tekniska och digitala medier, utan även ord, kroppsspråk och det talade språket. Bruhn Jensen (2002) skiljer på *tre grader av medier*:

- *Verbalt och icke-verbalt språk (första graden)*
- *Tekniska medier (andra graden)*
- *Digitala medier (tredje graden)* (Heide et al 2005:136)

Det kan då konstateras att medier alltid haft en stor påverkan och betydelse för vårt lärande. Historiskt sett har det naturligtvis skett otroligt mycket, framförallt genom en hastig teknisk utveckling, men även förmedlandet av kunskaper, som före skrivkonstens intåg i historien låg mest på det narrativa planet. Skrivkonsten innebar en stor praktisk fördel i och med möjligheten att lagra och sprida kunskaper. Naturligtvis gjorde detta att den geografiska begränsningen försvann (ibid).

Idag talas denna utveckling i begrepp om IKT (Informations- och kommunikationstekniken) och idag är e-post och diskussionsforum samt webb effektiva sätt för att sprida kunskap och information. *IKT har generellt satt höga förväntningar på att organisera organisationslärandet.*

På 60-talet började denna typ av forskning ta ordentlig form. Det var främst två företagsekonomer, Cyert och March som talade i begrepp av *organisationslärande* (Heide et al 2005:137). Dessa tog sin grund i den mer kända systemteorin, och idag kan två huvudriktningar inom organisationslärande utrönas. Det första är ett traditionellt och individualistiskt synsätt, mer stora likheter i den klassiska *transmissionssynen*. Den lämnar vi därhän, och knyter vår teoretiska bas istället till det andra perspektivet, *det sociokulturella*.

Det sociokulturella perspektivet slår fast att det krävs tolkningar, reflektioner och meningsskapande för att vi ska skapa oss nya kunskaper. Sett ur detta perspektiv ses inte kunskap bara som något som samlas hos oss människor. *Kunskap konstrueras och existerar enligt företrädarna för detta perspektiv genom kommunikation och samarbete mellan människor* (Heide et al 2005:138). Detta innebär alltså att lärande således är *sociala konstruktionsprocesser* (ibid). Processerna sker gemensamt med andra och språket är en social vara. Perspektivet innebär också ett klagörande att lärandet inte är isolerat till enskilda tillfällen, utan det sker löpande och per automatik. Säljö skriver: *Kunskaper är något som används i handlandet i vardagen och en resurs med vars hjälp problem löses, hanterar kommunikativa och praktiska situationer på ändamålsenliga sätt* (ibid).

### 3.9.1 Praktikgemenskaper

I organisationer talas det ofta om *praktikgemenskaper*. Enkelt uttryckt innebär det att *flera personer har gemensamma kunskaper inom ett område och förenas informellt genom den*. För organisationen har denna gemenskap två huvudfunktioner, dels att *sprida kunskap* samt att *producera ny kunskap*. Faktum är att den största delen av lärandet sker genom merparten av dessa praktikgemenskaper (Weick & Roberts 1993 i Heide et al 2005). Vidare kan detta naturligtvis belysas på en gemenskap inom en institution på ett universitet. I ett klimat, så beroende av kunskap som inom universitetet, är det enligt Heide, Johansson och Simonsson tydligt att dessa organisationer präglas av olika tolkningar. Dessa är ofta motstridiga och det finns sällan enkla och raka svar. För att finna svar krävs att det finns kommunikation inom organisationen. I enlighet med vårt syfte vill vi här återigen knyta vår teoretiska ram till en del av de nyare medierna som används för att kommunicera, nämligen e-post. Genom kommunikation via e-post kan medlemmar i en organisation kommunicera virtuellt på ett plan som antingen kan inbringa informella kontakter men även formella. Överförs detta på universitetet används e-post både studenter emellan men även i kontakt med lärare. En styrka med denna kommunikationsform är att det inte ställs för höga krav på korrektheten, utan att det kan ses som ett samtal, där responsen kan vara snabb och effektiv (Heide et al 2005:145). Praktikgemenskaper kan alltså konstateras som en naturlig plats för kommunikation och lärande inom en organisation. Med lyckade medel kan då organisationen uppnå önskade mål.

Det kan vidare sägas att IKT genererar fler nya möjligheter att öka kunskapen i en grupp. Det bör dock poängteras, precis som McDermott gör, att det inte går utan en väl fungerande kommunikation inom gruppen. Finns inte kommunikationen där redan, och kunskaper inte delas emellan varandra, kommer IKT inte att tillföra några revolutionerande tillskott. Han menar på att de tekniska möjligheterna ofta bländar och begränsar möjligheterna. Vidare kan mycket väl poängteras att det är viktigt att fokusera på *användarna* och dess behov och inte bara uppbyggandet av stora IKT-system (Heide et al 2005:146).

Det absolut viktigaste är att medlemmar inom en organisation hittar den formen för kommunikation och lärande som passar just deras organisation. På så sätt kan både formella kontakter samt de informella praktikgemenskaper som tidigare nämnts användas med rätt verktyg för ett ökat lärande.

### 3.10 Feedback

*Överföringen av mottagarens reaktion tillbaka till sändaren kallas feedback.* Feedback kan göra det möjligt för avsändaren att kunna styra meddelandet eller framställningen till mottagaren, det vill säga att kunna anpassa sig till eller för publikens behov. Kort sagt kan *begreppet feedback innebära det gensvar som mottagaren ger till avsändaren* i ett meddelande. I ett vidare perspektiv kan feedback försvåras genom vissa mediekanaler. Vid kommunikation ansikte mot ansikte finns möjlighet till direkt respons, med hjälp av både verbal och fysisk feedback. Varje kanal kan således ha en varierad grad av tillgång till feedback. En student har vanligtvis mindre möjlighet att ge gensvar på en föreläsning än ett seminarium, eftersom det sistnämnda kan ge större utrymme för studenten att själv yttra sig verbalt. *Feedback kan alltså ha en huvudfunktion – att hjälpa kommunikation att anpassa ett meddelande till mottagarens behov och gensvar.*

Det kan sedan finnas ett antal underfunktioner, som att feedback *hjälpes mottagaren att känna sig delaktig* i kommunikationen. Om alla inblandade i ett kommunikationssystem är medvetna om att kommunikation kan ta hänsyn till respondentens reaktion ökar möjligheten att acceptera det som förmedlas. Skulle det finnas än större förutsättningar att vara oförmögen i kommunikationsförhållandet kan reaktionen snarare bli en växande känsla av vanmakt. Det kan i längden fungera som brus i kommunikationen. *Feedback kan öka effektiviteten i ett meddelande* (Fiske, 2004:37-38). Dimpleby och Burton förklarar begreppet som *återföring på kommunikation eller ett svar på ett tidigare budskap*. Det skulle kunna innefatta att sändaren anpassar sin kommunikationsstil som grund för en motreaktion på meddelandet. I ett samtal ges vanligtvis feedback direkt och kontinuerligt, både avsiktligt och oavsiktligt (Dimpleby & Burton, 1999:281).

Feedback kan även ses ur två synvinklar. Den första kan innebära att ett budskap skickas genom verbala eller ickeverbala kanaler som respons på ett meddelande från en annan person. En annan form kan vara att responsen frambringar en reaktion. Det kan innebära omarbetning av meddelandets första innehåll och stil. Detta kan vara viktigt eftersom det kan hänföras till att en part är dålig på att kommunicera med andra. Verbal kommunikation kan vara ett direkt gensvar vid en muntlig kontakt (ibid:73). I en organisation är det viktigt att kunna ta till sig kommunikation och således förbättra den och utveckla positiva relationer. Effektiva kommunikatörer inser vikten av att kontinuerligt söka feedback som ett steg till att klargöra

mänsklig kommunikation. Att aktivt söka feedback, gällande relationer, är ett sätt att kommunicera till någon att deras åsikter värdesätts (Kreps 1990:35). Vidare kan feedbackens funktioner ses som ett sätt att socialisera medlemmarna i den kultur som råder i organisationen, eller som i vårt fall de studenter som studerar vid MKV. Med vår utgångspunkt för denna uppsats, är feedback även ett sätt för JMG att kommunicera ut rätt värderingar till de som studenter på MKV. I praktiken innebär det att studenten känner till hur det är att vara en medlem av denna organisation. Det kan gälla till exempel bedömningar men det bör även ses som ett sätt för studenten att kunna utvecklas inom organisationen.

### **3.11 Sammanfattning teori**

Sammanfattningsvis ämnar en organisation få medlemmarna att åstadkomma sina gemensamma mål genom att arbeta tillsammans. Alla organisationer består av medlemmar som är strukturerade på något sätt och som är ämnade att uppnå bestämda mål. Denna definition fungerar delvis men det bör även tilläggas att se denna process som ett socialt fenomen med kommunikation som viktigaste faktor. En indelning av olika typer av organisationer är möjlig och den som ligger mest i vårt intresse för vår studie är den decentraliserade professionella organisationen. Här skapar medlemmarna aktivt sin egen omgivning med hjälp av social interaktion.

Kulturen lever och frodas i organisationer och är under ständig utveckling. Kulturen gör organisationen till vad den är och urskiljer den således från andra. Det finns en del givna sätt för en organisation att uppnå en utmärkt organisationskultur men det ska mer ses som vägledning är som en formula till framgång. Det kan vara riskabelt att förenkla den kulturella processen. Alltså visar kulturen ett komplext mönster av artefakter, värderingar och grundläggande antaganden i en organisation.

Till skillnad från transmissionsmodellen, där kommunikation ses som överföring av information, sluter vi an till kulturmetaforen och dess meningsskapande synsätt. Internkommunikationen delas in i formell och informell och handlar i stor grad om hur strukturella systemen är uppbyggda. Den formella är mer styrd av regelverk och den informella kan fungera som ett komplement till den förstnämnda. Vidare skapas den informella kommunikationen bland medlemmar i en organisation när de upplever ett ökat behov av information. Internkommunikationens funktioner har olika huvudfunktioner och

sker på olika nivåer. Vid feedback ges en avsändare ett gensvar från en mottagare av ett meddelande. På så sätt hjälps kommunikationen att anpassa meddelandet till mottagarens behov. Vidare kan feedback få mottagaren att känna sig delaktig i kommunikationen och kan också öka effektiviteten i ett meddelande.

Vidare finns del olika faktorer som kan störa och hindra kommunikationen från att fungera optimalt. Dessa hinder delas upp i mekaniska, semantiska och psykologiska hinder och deras effekt kan bero på vilka som utgör sändare och mottagare.

Medlemmar i en organisation kan sammanföras informellt med hjälp av de gemensamma kunskaper som de besitter inom ett specifikt område. Teorin om praktikgemenskap är sådan att organisationen kan sprida och kommunicera kunskap och således sker lärandet via detta. En organisation finner sällan enkla lösningar utan den får hitta rätt kommunikation för respektive organisation. När det gäller e-postkommunikationen sker den med snabb och effektiv respons och kan ske både informellt och formellt och kommunikationen sker mer horisontellt. Dessa kommunikativa verktyg används för ett ökat lärande.

Det är viktigt för oss att tydligt markera vår ståndpunkt i det teoretiska perspektivet. Anledningen till detta är helt enkelt att vår egen analys och de slutsatser som vi senare kommer dra präglas av de teoretiska synsätt vi anser oss höra samman med. Detta innebär alltså att det teoretiska perspektivet i denna studie markerar en samhörighet till flera olika skillnader. För det första är det som tidigare nämnt ett synsätt som ser organisationer som socialt konstruerade betydelsesystem. Studenternas uppfattningar är alltså helt centrala och inte primärt organisationen i sig.

Vidare har även kommunikationens roll diskuterats i det teoretiska perspektivet. Det äldre transmissionssynsättet är inte det synsätt som vi identifierar vår egen uppfattning med, utan som beskrivits en mer meningsskapande syn på kommunikation. Vi anser att detta är helt centralt i vår studie och ser detta synsätt som väldigt lärorikt och värdefullt.

Kommunikationen blir alltså en så viktig del av organisationen att den inte bara ses som något som existerar inom organisationen, utan är kittet som håller samman och förklarar fenomen i hela organisationen. Detta begrepp brukar ofta nämnas som *kulturmetaforen* och tar alltså fokus bort ifrån informationsöverföring och flyttar det till ett annat plan. Att då inta detta

perspektiv gör att steget inte är långt att knyta ihop det teoretiska perspektivet med vårt antagna synsätt om lärande inom organisationer.

Vi ser det som en självklar ansats att se på kunskap som något som utvecklas och skapas i gemenskap med andra i grupp. Till detta kommer de medierade alternativ som IKT handlar om, och vi ser stora möjligheter att både i grupp informellt och via till exempelvis e-post sprida sina kunskaper och dela dem med andra. På så sätt blir hela organisationen en lärande sådan, och framförallt inom en kunskapsbaserad miljö som universitetet ser vi att just denna form bör vara den mest lyckade.



## 4. Syfte

Vårt syfte med uppsatsen är att *undersöka den interna kommunikationen mellan lärare och studenter ur studenternas perspektiv, på Medie- och kommunikationsvetenskap på institutionen för Journalistik och Masskommunikation Göteborg.*

Undersökningen skall fungera som ett stöd för framtida utveckling av ämnet internkommunikation, samt ge JMG ett underlag på hur kommunikationen uppfattas inom den del av institutionen som MKV utgör och visa på eventuella problem när det gäller *elektronisk kommunikation och feedback.*

## 5. Frågeställningar

Undersökningens huvudproblem är: *Hur väl fungerande är interaktionen när det gäller intern kommunikation, elektronisk kommunikation och feedback mellan lärare och studenter inom Medie- och kommunikationsvetenskap på institutionen för Journalistik och Masskommunikation Göteborg.*

### 5.1 Delfrågor

- Hur ser studenterna på internkommunikationen på MKV?
- Hur ser studenter på kommunikationen via MKV's kursportal?
- Hur ser studenter på e-post-kommunikationen mellan dem och lärare?
- Hur ser studenter på den kommunikativa feedback som rör deras inlämningsuppgifter och gemensamma tentamensgenomgångar?

## 6. Metod

*Här presenterar och motiverar vi den metod vi valt, samt den kritik som kan riktas mot vårt val. Vidare preciserar vi hur vi gått till väga för att genomföra undersökningen.*

### 6.1 Kvantitativ metod som angreppssätt

Ett *kvantitativt* angreppssätt ger svar på något med ett fåtal variabler i förhållande till ett stort urval. En *kvalitativ* metod kan istället ge svar på en helhet, det vill säga ett stort antal variabler med färre respondenter, i förhållande till den kvantitativa metoden. Det finns även en större förmåga till objektivitet inom kvantitativa metoder eftersom observatören förblir mer neutral som undersökare (Darmer & Freytag, 1995:124-127). Dock finns det andra forskare som hävdar motsatsen men i vår studie ser vi oss på detta sätt. Vi har inte i syfte att påverka resultatet och genom en anonym enkät ställs vi som undersökare som mer neutrala än vid till exempel mer personliga intervjuer, där så många olika faktorer kan spela in i hur svaren levereras. Vi har valt ett kvantitativt angreppssätt i vår uppsats. Det innebär att vår undersökning byggs upp med hjälp av *enkäter*.

I kvantitativ metod fungerar data som en jämförbar faktor i förhållande till respondenterna. Darmer och Freytag skriver att den kvantitativa undersökningsmetoden bör vara både välstrukturerad och prövad innan ett faktiskt genomförande. De skriver vidare, om urvalet av respondenter är för heterogena, kan frågorna uppfattas olika. Handlar det om olika kulturer blir skillnaden således större än om respondenterna finns inom samma organisation. Urvalet i kvantitativa metoder görs vanligen i förhållande till totalpopulationen (ibid).

Eftersom delar av enkäterna *distribuerades genom post* benämns vår undersökning i teoretisk mening som postenkäter. Vi har dock valt, för enkelhetens skull, att endast skriva ”enkäter” i texten. Dock tydliggör benämningen postenkäter hur vi distribuerade undersökningen. Vidare behandlades undersökningen konfidentiellt.

#### 6.1.1 Varför kvantitativ metod med enkäter?

Vanligtvis finner forskare inom samhällsvetenskap att *surveyundersökningar* är den metod som är bäst för att undersöka attityder hos en grupp människor som inte går att observera

direkt. Enligt Bengt Johansson kombineras här metoden att med uråldrig teknik samla in information genom utfrågning och modernare teknik för ett slumpmässigt urval som möjliggör det faktum att en relativt liten grupp kan representera en mycket större population (Ekström & Larsson 2000:79).

Vi valde en kvantitativ metod eftersom *vår målgrupp bestod av en stor population* och för att kunna fastställa en generaliserbarhet. Undersökningen bygger på *en enkät*, som vi både postade och delade ut i föreläsningssalarna. *Med dessa ville vi se parternas attityder och uppfattningar vid eventuella problem, brister, svagheter samt styrkor*, enligt uppsatsens syfte och problemformulering. Antalet postade enkäter berodde på hur många studenter vid MKV som befann sig på distans vid tillfället av undersökningen. Studenter vid fördjupningskursen skrev uppsats vid denna tidpunkt och begränsade därför möjligheterna för att finna dem i lokalerna. I övrigt gick vi ut och delade ut enkäterna vid föreläsningstillfällena för att minimera ett eventuellt bortfall. Antal studenter på Institutionen för Journalistik och Masskommunikation, inom Medie- och Kommunikationsvetenskap, är cirka 200. Med enkäter var möjligheten till *statistisk signifikans* större än om vi valt en kvalitativ metod med till exempel intervjuer eller fokusgrupper.

### **6.1.2 Förberedande insatser**

Det första vi gjorde var att via studieadministratören vid Medie- och kommunikationsvetenskap, Lena Johannison ta reda på hur många studenter som ingick i vårt urval. Vissa studenter skulle vi kunna nå direkt vid deras undervisningstillfällen, andra skulle vi nå ut till via brevtuskick. Aktuella scheman och adresser till studenterna gjorde att vi kunde nå ut till alla deltagande studenter.

### **6.1.3 Undersökningen**

Det är viktigt i en surveyundersökning att respondenterna känner att de kan svara helt anonyma. Studenterna behövde således därför endast fylla i vilket kön de hade och vilken kurs på universitetet de gick den aktuella terminen. För att tydliggöra detta informerades alla studenter om att deras deltagande naturligtvis var helt konfidentiellt, och att enskilda studenters svar inte var av intresse, utan en total bild. För att säkra anonymiteten bifogades svarskuvert till de studenter som fått enkäter via post, och dessa skickades direkt tillbaka till

universitetet. Anonymiteten poängterades även muntligt vid de föreläsningstillfällena som vi gick ut och genomförde undersökningen. Vikten av att lova en konfidentiell behandling skall inte underskattas, då det i slutändan bidrar till ett större förtroende och även en större uppriktighet, vilket i slutet ökar chanserna att studenterna ger uttryck åt sina tankar och uppfattningar. (Ekström, Larsson 2000:72)

Genomförandet av enkätundersökningen fick delas upp i två delar. De elever som inte hade obligatorisk undervisning vid tillfället fick enkäter utskickade till sin hemadress, och hos dem som hade schemalagd tid på universitetet genomförde vi undersökningen på plats. Vi hade då tagit kontakt med ansvarig lärare för de olika klasserna, för att garantera att tid skulle ges vid varje tillfälle. För att ytterligare få upp svarsfrekvensen bland de enkäter som skickades ut via post, skickades en påminnelse ut. Här bifogades en ny enkät och ett kortare brev där vi beskrev vikten av respondentens svar. Allt tillsammans med ett svarskuvert för att göra det så enkelt som möjligt att returnera den.

## 6.2 Enkäternas struktur

Eriksson och Wiedersheim skriver att enkäter bör ha en maxgräns vid 20 frågor som inkluderar fria svar eller 60 om svarsalternativ finns. Vi valde att använda oss av 36 frågor i vår enkät som riktade sig till *studenter*. Den innefattade en avslutande fråga med fritt svar, resterande inkluderade svarsalternativ. Vidare skriver Eriksson och Wiedersheim om formulering och ordning på frågor, samt bakgrundsuppgifter som kön, ålder eller utbildning. Vi ansåg att utbildning, det vill säga vilken kurs samt år studenterna gick, var av värde för vår undersökning. *Frågorna grundade sig i uppsatsens syfte och problemformulering samt delfrågorna*. För att säkerställa reliabiliteten i undersökningen och i dess frågor, använde vi oss av tidigare undersökningar inom samma område samt inom liknande områden, tidigare studentuppsatser samt undersökningar från SOM-institutet. Enligt Metodpraktikan är det önskvärt att använda sig av andra redan granskade och godkända frågor (Esaiasson et al 2003). Vidare har vi även konstruerat egna frågor för att undersökningen skulle optimeras i förhållande till vårt syfte.

Vi valde att strukturera upp våra ämnen i frågor kring *internkommunikation, elektronisk kommunikation och feedback*, i olika avsnitt för att göra det så enkelt och tydligt som möjligt för respondenten. Eriksson och Wiedersheim anser att svarsalternativen bör vara mellan tre

och fem i antal och fungera som en form av gardering. Vi valde att inte använda oss av något fast antal svarsalternativ genom hela enkäterna utan varierade oss för vad vi ansågs passa frågan bäst. Eriksson och Wiedersheim menar att svarsalternativ kan kompletteras med öppna frågor eller fria svar när det finns särskilda skäl för det. Det var något vi anammande då vi ansåg att det fanns skäl till det. Innan den faktiska enkätundersökningen genomförde vi tester på slumpvis utvalda studenter för att redigera eventuellt svårtolkade frågor, otydligheter och andra brister. Vi följde slutligen råden om att presentera undersökningens syfte (Eriksson & Wiedersheim, 2001:88-91). Detta gjorde vi i form av ett kortare brev som gick ut tillsammans med postenkäterna. För övriga respondenter förklarade vi enkätens syfte muntligt.

## **6.3 Avgränsningar**

*I denna del presenteras hur vi valde ut våra respondenter och vilka som skulle innefattas i vår enkätundersökning.*

### **6.3.1 Population och urval**

När det kommer till att avgöra exakt hur många personer som ska ingå i en undersökning avgör ofta hur mycket tid som finns till förfogande. En *population* bör fastställas och den avser *de totala antal människor/medlemmar som berörs* av undersökningen.

För att kunna genomföra en undersökning sker ett urval från populationen i så stor utsträckning som möjligt är representativ (Bell 2005:81). För att uppnå denna representation gjorde vi ett *totalurval* som bestod av att välja ut alla studenter på MKV från klasslistor. Dessa listor representerade *studenter från Medie- och kommunikationsvetenskap och Informationsproduktion höstterminen 2006*. Det *totala urvalet* till studentenkäten blev 190 stycken.

## 6.4 Bortfall

### 6.4.1 Svarsfrekvens och bortfall

Bruttourval	190
Naturligt bortfall	0
	-----
	190
Nettourval	190
Svar	130
Svarsfrekvens (netto)	68 %

### 6.4.2 Bortfallsanalys

Av vårt totalurval var det sammanlagt 60 elever som inte svarade på vår enkät. Vårt bortfall har vi således delat in i kategorierna externt och internt bortfall. Anledningen till detta är att vi inte har några studenter som faller inom ramen för naturligt bortfall då undersökningen är baserad på ett totalurval av alla studenter på MKV samt IP.

### 6.4.3 Externt bortfall

I och med enkätens nära samband med studenternas vardag, trodde vi på och hade förhoppningar om en hög svarsfrekvens. Överlag tycker vi att de 68 % svarande som vi till slut fick är klart acceptabelt. Den enda gruppen som sticker ut något vad gäller bortfallet är studenterna vid fortsättningskursen där bortfallet var 57 %. Vad gäller dessa studenter har vi inte hittat någon anledning till att förstå detta, då vi dels var ute i lektionssammanhang samt skickade enkäter via post till dem som inte var närvarande.

### 6.4.4 Internt bortfall

I stort sett tycker vi oss inte se någon tendens till att studenterna tyckt enkäten innehållit frågor av karaktären att de inte velat eller kunnat svara. Som vi kommer att diskutera i metoddiskussionen finns det dock vissa fel som tillkommit på grund av oss, då en felaktig

formulering gjort att en del studenter inte svarat på tre av frågorna i enkäten. Överlag har vi dock inte sett några tecken på ett internt bortfall.

## 6.5 Metoddiskussion

Vid en undersökning av det här slaget finns det alltid en risk att enkäternas frågor kan ha misstolkats av respondenterna eller varit svåra att förstå. Det kan även ha funnits oklarheter i delar av enkäten men vi har inte sett några större indikationer på det och i så fall är det kommenterat i resultatet. Undersökningen löper även risken att respondenterna inte svarat sanningsenligt eller kan ha överdrivit sina åsikter. Således kan studenterna ha förmedlat en överdrift om de känt missnöje över vissa områden i enkäten.

Något som ofta talar mot giltigheten i en studie av detta slag är de faktorer ovan men vi har diskuterat dessa förhållanden och presenterar endast pålitliga resultat och är försiktiga i tolkningen där ett endast ett fåtal svarat på ett visst sätt. Vi har dock en god representativitet i de olika delkurser som deltagit i studien, vilket ger oss goda möjligheter att generalisera resultaten.

Det finns dock ett par frågor i enkäten, där den tillfrågade ombads att gå vidare om denne svarat ett visst alternativ. På frågan om *hur ofta de besöker MKV:s kursportal* (6) bad vi respondenterna gå vidare till frågan om *vad de tycker om kursportalen* (9). I stället skulle det ha varit bäst om de gått till frågan om *de fått information om hur kursportalen fungerar* (8). På grund av detta fick vi inte veta om även de mest frekventa besökarna fått ta del av information kring kursportalens användande.

Vi insåg även att om de svarat ”aldrig” på frågan om *hur ofta de får feedback* (24), skulle de inte ha gått till frågan om *hur viktig de tycker att en gemensam tentamensgenomgång är* (30), utan till frågan om *hur ofta de har genomgång av genomförd tentamen* (28). Det finns nu en risk att vi fått en mindre svarsfrekvens på frågan om hur ofta gemensamma tentamensgenomgångar genomförs då en del respondenter inte svarat på denna fråga på grund av felaktiga direktiv i enkäten.

Vidare på frågan om *hur ofta de använder sig av universitetets webmail* (16) finns ett liknande problem då vi ber respondenten att gå vidare till frågan om de svarat att de använder



sig av universitetets webmail upp till 1-2 gånger i månaden (20). Det optimala hade varit om de i stället svarat på frågan om *hur ofta de skickar e-post till lärare* (18) och på frågan om *hur ofta de får svar på den* (19), då de kan ha tillgång till annan e-postadress för att skicka e-post till lärare.

### **6.5.1 Reliabilitet**

Vid insamling av information, och i valet av metod, är det viktigt med kritisk granskning för att kunna fastställa graden av *tillförlitlighet* i resultaten. Omständigheter kan göra att resultaten ter sig olika om studien genomförs vid olika tillfällen. *Reliabilitet är ett mått på i vilken utsträckning ett tillvägagångssätt ger samma resultat vid olika tillfällen under i övrigt lika omständigheter* (Bell 1995:62). Det finns alltid faktorer som kan komma att influera respondentens svar och en nyupplevd händelse, som ligger inom ramen för studien, kan få ett direkt avgörande för utfallet. En hög tillförlitlighet gör att en mätning ska ge samma resultat vid en förnyad mätning (Trost 2001:59). Vår bedömning är att vi har god reliabilitet och är nöjda med vår urvalsmetod, som var total i sin karaktär. Alla enkäter som vi fick in stansades in i SPSS och vi har i vår analys inte funnit några tecken som tyder på att inkodningen inte fungerat som den skulle. Allt arbete med enkäterna har dessutom skett mycket systematiskt och utifrån dessa faktorer kan vi inte se några större brister i reliabiliteten.

### **6.5.2 Validitet**

Vid utformning av enkätfrågor finns det en eftersträvan att *frågorna ska beskriva det de avser att beskriva*. På så sätt uppnås *validitet* och därmed bör svarsalternativen i undersökningen ligga i linje med det undersökaren har för avsikt att mäta (ibid:61). Vidare bör alltså en kritisk granskning av frågorna genomföras, gärna genom att frågorna prövas i förväg, vilket ger en bild huruvida ens frågor är giltiga (Bell 1995:63). Validiteten i uppsatsen handlar mycket om utformningen av enkätens frågor och struktur. Vidare testade vi den innan den gick ut till respondenterna och kunde därmed revidera en del mindre misstag i förväg. Det är lätt att vara självkritisk angående arbetet kring enkäten men överlag är vi nöjda och det har fungerat bra. Tydlighet har varit viktigt i utformandet av enkäten och vi har inte sett några indikationer i efterarbetet på att den innehållit några oklarheter.

## 7. Resultat och Analys

I denna del kommer vi att *presentera resultatet* av undersökningen vi genomfört tillsammans med en *analys av dess olika delar*. Vi jämför även *undersökningsresultat med varandra samt med teorier*. De olika delarna är: *internkommunikation, kursportalen, e-post samt feedback*. Frågorna presenteras i kortare tabeller med tillhörande kommentarer. Varje del avslutas med en kortare sammanfattning och till sist avslutas kapitlet med en djupare analys där vi *presenterar och förklarar olika samband*.

### 7.1 Internkommunikation

*I denna del av resultatkapitlet presenteras frågor och svar gällande den interna kommunikationen vid MKV. Detta för att vi skulle få en överblick och se mer generella tendenser. Vi ville även se hur detta påverkade studenternas förtroende för sina lärare på, samt om studenterna kände sig bra bemötta på MKV.*

**Tabell 1. Hur tycker du att kommunikationen mellan anställda och studenter på MKV fungerar? (i procent)**

Mycket bra	14
Ganska bra	75
Ganska dåligt	11
Mycket dåligt	0
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

En första översiktlig fråga ger oss en aning om hur studenterna upplever att kommunikationen på MKV fungerar. Tabell 1 ger en tydligt positiv inställning till kommunikationen. En klar majoritet av de svarande tycker att kommunikationen mellan anställda och studenter är antingen mycket bra eller ganska bra. Endast dryga elva procent (11,5) tycker att kommunikationen är ganska dålig. Alternativet ”Mycket dålig” finns inte ens representerat bland svaren.

**Tabell 2. Hur tycker du att kontakten med institutionens lärare fungerar? (i procent)**

Mycket bra	20
Ganska bra	70
Ganska dåligt	10
Mycket dåligt	0
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

Kontakten med lärare på MKV upplevs som positiv av studenterna. Återigen finns inte alternativet ”Mycket dåligt” representerat, utan resultatet visar att nio av tio studenter tycker att kontakten med deras lärare är bra, varav 20 % tycker att den är mycket bra. Endast en av tio tycker att kontakten med lärare fungerar ganska dåligt.

**Tabell 3. Hur är ditt förtroende för dem som arbetar på institutionen? (i procent)**

Mycket stort	25
Ganska stort	70
Ganska litet	4
Mycket litet	1
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

Resultatet på denna fråga befäster och styrker en uppfattning om att en god kommunikation skapar förtroende. Förtroendet för de som arbetar inom MKV är generellt stort hos studenterna. Ungefär var fjärde student (24,6 %) upplever att de har ett mycket stort förtroende för dem som arbetar i deras skolmiljö. Antalet studenter som har svarat att de har ganska litet eller mycket litet förtroende (7 stycken) ligger endast på cirka 5 % (5,4 %) och får anses som en liten del.

**Tabell 4. Kommunikationen inom MKV är viktig (i procent)**

Instämmer helt	83
Instämmer delvis	17
Instämmer knappast	0
Instämmer inte alls	0
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

Av de fyra svarsalternativen är det på denna fråga bara två som representeras, och det är de båda positiva alternativen. Naturligtvis känns detta som en given fråga som inte många skulle ha en negativ inställning till, men det är ändå relevant att poängtera att studenter faktiskt

tycker att det är viktigt med kommunikationen inom deras egen del av universitetet. 83,1 % instämmer helt på detta påstående och det får ses som en klar markör.

**Tabell 5. Jag får tillräcklig information för att kunna utföra mina dagliga studier (i procent)**

Instämmer helt	50
Instämmer delvis	48
Instämmer knappast	2
Instämmer inte alls	0
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

Hälften av de svarande instämmer helt på påståendet att de får tillräckligt med information. Ytterligare 47,7 % instämmer delvis och endast drygt 2 % instämmer knappast om detta. Det kan alltså konstateras majoriteten av alla svarande tycker att de får tillräckligt med information för att klara av sina dagliga studier.

**Tabell 6. Jag känner mig förbisedd, genom att jag inte fått information som jag önskat ta del av. (i procent)**

Instämmer helt	4
Instämmer delvis	30
Instämmer knappast	37
Instämmer inte alls	29
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

Detta är ett intressant resultat, med tanke på den ovan visade tabellen. När den förra tabellen visar på att de flesta studenter får tillräckligt med information för att kunna utföra sina studier, så visar denna tabell att det trots allt finns studenter som tycker att de missar information. Nästan 35 % instämmer i påståendet att de känner sig förbisedda, och på så sätt missat information. Detta är intressant tycker vi för det ställer ju frågan vad för typ av information de missar och vikten av den. Det kan då tolkas som att den tredjedel som instämmer på detta påstående, tycker att den information de får är tillräcklig för att utföra sina studier, men samtidigt inte är nöjda med det, utan känner att de skulle behöva mer.

**Tabell 7. Jag tycker det är viktigt att känna till vad som händer på MKV (i procent)**

Instämmer helt	47
Instämmer delvis	45
Instämmer knappast	8
Instämmer inte alls	0
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

En viktig fråga med ett resultat som visar en tydlig signal att studenter på MKV är intresserade av att känna till vad som händer på MKV. Mer än nio av tio studenter (92,3 %) instämmer helt eller delvis i påståendet. Det är viktigt att poängtera relevansen i en fråga som denna, då det ger ett tydligt resultat att det är meningsfullt att producera och leverera relevant information till studenterna.

**Tabell 8. Jag känner mig välkommen och positivt bemött på institutionen (i procent)**

Instämmer helt	62
Instämmer delvis	36
Instämmer knappast	2
Instämmer inte alls	0
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

Ett starkt positivt resultat, och ett viktigt resultat för JMG framförallt att ta med sig in i en ny tid. Över 98 % av alla studenter tycker att de känner sig välkomna och positivt bemöta. Förhoppningsvis är detta ett kvitto på en lyckad inställning och ett målmedvetet arbete med att skapa en positiv miljö på universitetet. Ett fortsatt positivt klimat tror vi bara har stora fördelar att inbringa, då hela institutionen får ett gott renommé, vilket i sin tur genererar nöjda studenter och fler sökanden.

### **7.1.1 Sammanfattning internkommunikation**

En övergripande sammanfattning om internkommunikationen är att studenter vid MKV är av resultatet att döma engagerade i sina studier. De ger en bild av vilja veta vad som händer på MKV. Mer än nio av tio studenter knyter an till denna inställning. Resultatet av detta blir att lärarna vid MKV vet att de har en god grund att stå på inför beslut som rör studenterna. Lärarna får även beröm av studenterna som generellt tycker att internkommunikationen är bra. Denna inställning har vidare genererat ett starkt förtroende, sett ur studenternas synvinkel. En stor majoritet tycker att kontakten med lärare fungerar väl, och att de får

tillräckligt med underlag för att kunna sköta sina studier. Dock finns alltid risken med att luta sig tillbaka på ett positivt resultat. Vi tror att om MKV tar med sig samma synsätt in i framtiden, med nya lokaler, Bolognaprocessen och den fortsatta undervisningen, så finns det goda möjligheter att kunna presentera en institution med utmärkt potential att studera och utvecklas inom.

## 7.2 Kursportalen

*Denna del är mer inriktad på kursportalen och vilka som använder den, vad omdömet är om den och i vilken utsträckning den används.*

**Tabell 9. Hur ofta är du inne på MKV:s kursportal? (i procent)**

Varje dag	3
Flera gånger i veckan	34
1-2 gånger i månaden	35
Mer sällan	18
Aldrig	10
<b>Total</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

När det handlar om hur ofta studenterna besöker kursportalen visar undersökningen på en majoritet hos dem som gör det flera gånger i veckan och 1-2 gånger i månaden. Här ses tendensen att kursportalen besöks frekvent, dock är det endast ett fåtal studenter som besöker kursportalen varje dag. Det ska även uppmärksammas att knappt 30 % aldrig eller mer sällan tar del av MKV:s kursportal. Dessa siffror visar en något delad uppfattning i användandet av kursportalen.

**Tabell 10. Varför använder du inte MKV:s kursportal oftare? (i procent)**

Jag får information på annat sätt	54
Jag har inte tid	7
Jag är osäker på hur jag hittar det jag vill veta	7
Jag vet inte hur	6
Innehållet intresserar mig inte	11
Annan anledning	15
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 46

De som svarat att de använder kursportalen minst 1-2 gånger i månaden bad vi gå vidare till frågan om vad de tycker om institutionens kursportal och att inte besvara denna fråga om

anledningar till den låga besöksfrekvensen. Hos de som däremot som svarat sällan eller aldrig på föregående fråga finns det en majoritet att de får information på annat håll. I övrigt är svarsalternativen jämnt fördelade. Det visar på att informationsspridningen fungerar väl även utanför kursportalen. Studenter som inte besöker kursportalen lika ofta söker således aktivt upp rätt information.

**Tabell 11. Har du fått information om hur institutionens kursportal fungerar? (användare i procent)**

Ja	26
Nej	74
<b>Total</b>	<b>100</b>

N-tal: 46

Fråga åtta behandlar det enkla faktum om studenterna fått den information som behövs för att kunna använda kursportalen på rätt sätt. Här finns en överrepresentation hos de studenter som ej fått denna information, vilket tyder på brister i kommunikationen kring användandet av kursportalen.

**Tabell 12. Vad tycker du om institutionens kursportal? (användare i procent)**

Mycket bra	4
Ganska bra	65
Ganska dålig	26
Mycket dålig	5
<b>Total</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

I frågan om attityden kring MKV:s kursportal ses en klar representation mot det positiva, med nästan 70 % som svarat att de tycker den är mycket bra eller ganska bra. Det skulle betyda att merparten av användarna ställer sig positiva till kursportalens utförande. Dock visas tendenser på ett missnöje som inte bör ignoreras med att drygt 30 % visar sitt missnöje. En framtida utveckling av kursportalen skulle dra nytta av en undersökning kring hur studenterna skulle vilja att den såg ut.

**Tabell 13. Hur nöjd är du med informationen du får via kursportalen? (i procent)**

Mycket nöjd	8
Ganska nöjd	62
Ganska missnöjd	27
Mycket missnöjd	3
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

I fråga tio följde vi upp med att fråga om hur studenterna ser på informationen som kommer upp på kursportalen och även här återfinns nöjda studenter med 70 %. Det kan antas att samma personer som varit positiva i fråga nio är det här med och vice versa. Detta är ett intressant resultat som visar på god kommunikation men som ständigt behöver ses över och uppdateras så att användandet ökar och att studenterna förbli positiva.

**Tabell 14. Kursportalen ger mig en heltäckande bild av MKV:s verksamhet (i procent)**

Stämmer bra	3
Stämmer ganska bra	41
Stämmer inte särskilt bra	49
Stämmer inte alls	0
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

När det kom till frågan om huruvida informationen via kursportalen ger studenterna tillräcklig information för att ge en heltäckande bild av verksamheten, är det nästan helt jämnt bland de positiva respektive de negativa svarsalternativen. Dock finns det ett övertag hos dem som ställer sig negativa till detta påstående. Det kan tyda på att trots att de är relativt nöjda med kursportalen och dess information, är den inte tillräcklig eller att de faktiskt finner kompletterande information på annat håll, till exempel via MKV:s hemsida. Den kan passera som godkänd men hälften av studenterna finner den bristfällig och skulle därmed önska mer och bättre information.

**Tabell 15. Jag tycker att kursportalen är enkel att använda (i procent)**

Stämmer bra	19
Stämmer ganska bra	51
Stämmer inte särskilt bra	21
Stämmer inte alls	8
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

I sista frågan kring kursportalen ville vi fastställa enkelheten i användandet för att se om det finns eventuella problem här. Sju av tio finner den enkel eller ganska enkel att använda, vilket



är goda resultat för institutionen. Detta är ett resultat som vi ställer mot en eventuell hög datorvana hos de respondenter som ställt sig positiva till detta påstående och finner att användare i regel har god datorvana.

### **7.2.1 Sammanfattning kursportalen**

Föra att sammanfatta respondenternas svar kring attityder och användande av MKV:s kursportal så är det till en början en relativt god inställning som upplevs. Majoriteten av dessa studenter besöker kursportalen, vilket visar att de aktivt söker den information de behöver via denna kanal. Trots detta är det fortfarande studenter som sällan eller aldrig söker information på detta sätt. Vidare syns då tendensen att dessa studenter finner information på annat sätt och att det är tillräckligt för dem att bli nöjda. Det är nog så att de nöjer sig med att fråga övriga studenter vid MKV eller att lärarna är tillräckliga i sin kommunikation.

När en student börjar läsa vid MKV får denne oftast ingen information kring användandet av kursportalen och webmailen. Detta bidrar i sin tur till att användandet minskar och att studenten kanske drar sig för att besöka kursportalen, eller rent av glömmer bort det om den inte är mer integrerad i kursen de läser. Utformandet av kursportalen kan anses ganska bra då de flesta angivit detta i undersökningen. Det tyder ändå på att den skulle kunna bli ännu bättre för att optimera kommunikationen här. Angående informationen som läggs ut på kursportalen ses tendensen att studenterna är nöjda då de flesta har svarat att de finner den ganska bra. Detta kan dock ses som att informationen passerar som godkänd men att den skulle kunna ständigt sträva efter att vara bättre. Det bör tas i beaktning att det finns ett missnöje och att det i framtida utveckling skulle löna sig att undersöka hur studenter vill kunna använda sin kursportal och vilken information som känns mest önskvärd. Internkommunikationens fyra huvudfunktioner bör beaktas då denna kommunikationskanal ska optimeras. Allt för att ge medlemmarna i organisationen en god överblick över verksamheten och de gemensamma mål som satts upp.

I frågan om kursportalen ger en heltäckande bild av verksamheten visas det en negativ tendens vilket styrker det faktum att den skulle kunna förbättras. Studenterna finner den godkänd men inte helt tillfredställande, vilket indikerar att kursportalens funktioner och innehåll skulle behöva utökas. Kursportalen uppfattas som enkel att använda då de flesta studenter angivit detta och det är 7 av 10 som tycker så. Detta kan ses som ett gott resultat

men som vi tycker bör ställas i förhållande till den eventuella datorvana som studenten angivit i enkäten. Det finns en risk i att de som inte är vana datoranvändare är de som finner den krånglig och därmed inte använder den lika frekvent.

### 7.3 E-post

*Detta avsnitt ställer frågan om studenterna använder universitetets webmail och vad de tycker om den. Det handlar även generellt om studenternas vanor gällande hur ofta de skickar e-post till lärare, frekvensen av svar samt förväntningar samt omdöme av denna kommunikationsform.*

**Tabell 16. Hur ofta använder du dig av universitetets webmail? (i procent)**

Varje dag	3
Flera gånger i veckan	8
1-2 gånger i månaden	16
Mer sällan	16
Aldrig	57
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

Det är tydligt att universitetets webmail inte används särskilt frekvent, även hos dem som säger sig använda den. Av de ja-svarande är det få som använder den dagligen, utan flertalet säger sig använda den 1-2 gånger i månaden.

**Tabell 17. Ange orsak varför du inte regelbundet använder dig av universitetets webmail (i procent)**

Använder annan e-postadress	88
Har ingen egen dator	1
Får information från annat håll	2
Ej användarvänlig	6
Annat	3
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 85

Denna fråga besvarar till stor del varför inte universitetets webmail används i större utsträckning. Hela 88,5 % säger sig använda en annan e-postadress. En möjlig förklaring som är direkt kopplad till användningen av universitetets e-post är att det kan idag vara svårt att etablera en ny e-postadress. Dels är traditionen med att behålla sin nuvarande e-postadress stor, och just att det finns svagheter med universitetets upplägg. Dels är det många steg i ledet att komma fram till sin inkorg, med flera olika inloggningar, och dels är namnet på e-

postadressen konstruerat utefter en kombination av för och efternamn, vilket ofta ger en svårare adress att komma ihåg vid första anblicken. Om istället det hade varit enklare att komma in till sin mailklient, samt att det var möjligt att skapa ett eget namn på sin adress, till exempel *anders.andersson@student.gu.se* så hade troligtvis användningen ökat.

**Tabell 18. Hur ofta skickar du e-post till lärare? (i procent)**

Varje dag	1
Flera gånger i veckan	9
1-2 gånger i månaden	32
Mer sällan	38
Aldrig	20
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 85

Inte många studenter skickar e-post till lärare varje dag, endast en respondent svarade detta alternativ. Istället är det framförallt jämnt fördelat på alternativen ”1-2 gånger i månaden” samt ”Mer sällan”. På grund av en miss i enkäten blev det ett önskat högt antal studenter som inte svarat på frågan, då en felaktig formulering ledde till fel fråga. Dock tycker vi oss kunna dra tillräckliga slutsatser eftersom antalet svarande ändå var relativt många sett till det totala. Samma gäller tabellen nedan.

**Tabell 19. Hur ofta får du svar på den e-post du skickar till lärare? (i procent)**

I princip alltid	49
Ganska ofta	13
Sällan	3
Aldrig	13
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 85

Svarsfrekvensen från lärare till studenter är, om alternativen ”i princip alltid” och ”ganska ofta” slås ihop, strax över 60 % (61,5). Studenter som upplever att de sällan eller aldrig får svar ligger på cirka 16 % varav alternativet ”aldrig” ligger på 13,1 %. Det är intressant att diskutera dessa resultat, för det ligger en skillnad i inställningen hur ofta och hur snabbt studenter *anser* sig få svar och hur hög frekvensen faktiskt är. Tabellen ovan visar ett resultat som är något förvånande. Av de svarande har mer än en av tio svarat att de aldrig får svar på sin skickade e-post. Vi tror att detta är en missvisande siffra, och att många som på frågan ovan svarat alternativet ”aldrig” även gjort så på denna fråga. Vi är därför mycket försiktiga med att dra några slutsatser utifrån detta resultat.

**Tabell 20. Hur fort tycker du att ett svar bör komma? (i procent)**

Samma dag	30
Dagen efter	60
2-3 dagar	10
Senare	0
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

Ett intressant resultat, för det visar att studenter har höga krav på svarstiden från sina lärare. 90 % av alla svarande förmedlar att de förväntar sig ett svar inom samma dag eller dagen efter. För det första är det en markering som ställer höga krav på lärarna vid MKV, samtidigt kan det antas att nivån för den önskade svarstiden förmodligen inte är likadan jämfört med den realitet som är. Lärare på universitetet har många olika uppdrag varav undervisning är en del. Precis som i vilket annat yrke spelar tiden en viktig roll för hur mycket som hinns med. Det är därför troligt att anta att de krav från studenter som resultatet visar är något höga, och mer av ett önsketänkande.

**Tabell 21. Föredrar du att kommunicera på annat sätt med lärare än e-post? (i procent)**

Nej	56
Ja, nämligen:	44
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

Detta resultat är intressant för det visar ändå vikten av att hålla kommunikation via e-post som en viktig del i dialogen mellan lärare och studenter. Mer än hälften (56,2 %) av studenterna föredrar inte att kommunicera på annat sätt än via e-post. Detta tillsammans med resultatet på nästa tabell visar att det är meningsfullt och framförallt ett bra redskap för en enkel och snabb kommunikation. Att använda e-post som en informell kommunikationskanal har visat sig uppskattas av studenterna, och detta bör tas tillvara på och fortsätta i samma hjulspår. Naturligtvis är det viktigt att vara fortsatt öppen för andra former av dialog då det enligt resultatet finns elever som önskar så. Det som uppskattas är den personliga kontakt de få via möten ansikte mot ansikte och enstaka studenter föredrar kommunikation via telefon.

**Tabell 22. Hur upplever du att kommunikationen via e-post fungerar? (i procent)**

Mycket bra	21
Ganska bra	68
Ganska dåligt	5
Mycket dåligt	1
Ej svarat	4
<b>Total</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

Resultatet sammanfattar hela diskussionen väl. Studenter vid MKV tycker sammantaget att kommunikationen via e-post fungerar bra. Inom de två positiva alternativen ryms nästan nio av tio studenter ( 89,2 %) och det får anses som en klar majoritet. Även om det finns som vi nämnt tidigare vissa svagheter, så är dessa inte tillräckligt avgörande för studenternas helhetsintryck, utan slutresultatet blir ändå att det i det större sammanhanget fungerar väl med kommunikationen via e-post vid MKV.

### **7.3.1 Sammanfattning e-post**

För att sammanfatta attityderna och användandet av webmailen så är det första, mest tydliga resultatet att studenterna inte finner tillfredsställelse via denna e-post. Större delen av de tillfrågade använder inte ens webmailen som e-postadress. Av dem som gör det är det ändå bara cirka en till två gånger i månaden eller mer sällan. Slås detta ut på varje delkurs á fem poäng blir detta max en gång per kurs som webmailen används. Vidare anges den som ej användarvänlig, vilket kan ses som ett negativt resultat då det försvårar kommunikationen via denna kanal. Det flesta studenter anger även att de använder en annan e-postadress och är således lojala mot den och byter inte gärna adress. Att sedan webmailadressen är svår att komma ihåg, och att det är många steg för studenten att nå sin inkorg, bidrar till ett minskat användande tror vi.

Studenterna skickar dessutom inte e-post till lärare mer än en till två gånger per månad (och därmed per kurs) eller mer sällan. När de väl gör det får de oftast svar och studenternas önskemål om svar är de inkommer helst samma dag eller dagen efter. Ungefär hälften av studenterna vill kommunicera via e-post och är nöjda med detta. Vidare finns det studenter som hellre vill kommunicera via mer personliga möten ansikte mot ansikte eller via telefon.

## 7.4 Feedback

*Detta avsnitt presenterar studenternas uppfattning kring feedback. Vilken typ av feedback ges, och vad tycker studenterna om den? Är de nöjda med den eller kan ett missnöje ses? Inom detta ryms även tentamensgenomgångar och några frågor kring det.*

**Tabell 23. Hur ofta får du feedback, utöver betyg, på inlämningsuppgifter? (i procent)**

Alltid	11
Ganska ofta	47
Sällan	32
Aldrig	10
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

Fråga 24 är för att fastställa hur frekvent studenter får feedback på de uppgifter som utförs. Endast ett fåtal (11 %) upplever att de alltid får feedback och vidare knappt hälften av de tillfrågade svarade ganska ofta. Så sammantaget är det bara drygt hälften som får in feedback på inlämningsuppgifter. Detta kan ses som ett lågt antal då feedback är det sista ledet i kommunikationsprocessen och därmed också i lärandet. Att kunna ta till sig denna feedback leder till en ökad förståelse för den kunskap som studenten eventuellt gått miste om. Vi bad här de som svarat ”aldrig” på denna fråga att gå vidare till frågan om hur viktigt de tycker att en gemensam tentamensgenomgång är (nummer 30).

**Tabell 24. Vilken typ av feedback får du? (flervalsalternativ) (i procent)**

Konstruktiv kritik	31
Språkrelaterad	8
Kortare kommentar	59
Utförligare kommentar	2
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 69

För de som svarat alltid eller ganska ofta i ovanstående fråga ställde vi här frågan om vilken typ av feedback som ges. Det intressanta är att det är flest personer som svarat ”kortare kommentar”, som känns det minst kommunikativa alternativet. Vidare är det ca 30 % som får konstruktiv kritik och endast ett fåtal studenter får språkrelaterad feedback eller utförligare kommentarer. Här kan fastställas att lärare på institutionen inte lägger någon större vikt vid denna kommunikativa funktion.

**Tabell 25. Vad är din åsikt om den typen av feedback du får? (i procent)**

Mycket nöjd	10
Ganska nöjd	66
Ganska missnöjd	22
Mycket missnöjd	2
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 69

I denna fråga kan vi se hur studenterna ser på den feedback som de trots allt får. De som svarat ”aldrig” på frågan om *hur ofta de får feedback* svarar ej på denna fråga. Här syns det att det finns många studenter som är relativt belåtna med kritiken på inlämningsuppgifter. Drygt 70 % har svarat mycket eller ganska nöjd, vilket indikerar en tillfredsställelse. Här kan vara intressant att se om det finns skillnader i de olika kurserna, vilket vi gör längre fram i analysen och finner en ökad tillfredsställelse desto längre studenterna kommer inom MKV.

**Tabell 26. Önskar du feedback och i så fall vilken? (i procent)**

Nej	2
Konstruktiv kritik	73
Språkrelaterad	11
Kortare kommentar	9
Utförligare kommentar	5
<b>Total</b>	<b>100</b>

N-tal: 69

Eftersom merparten av studenterna angett att de oftast får kortare kommentarer är i denna fråga intressant att se vilka önskemål de har kring detta. Den konstruktiva kritiken talar sitt tydliga språk, då drygt 70 % efterfrågar denna typ av feedback. Det kan ses som att de finner lärande i dessa kommentarer och att de inte bara vill veta vad det gjort rätt utan även vill dra lärdom av sina misstag till framtida uppgifter. I kommunikation talas det ofta om feedback för att kunna återkoppla och inte göra om samma misstag i det kommunikativa arbete som utförs. Vidare i en organisation är det viktigt för dess medlemmar att kunna ta till sig kommunikation och därmed förbättra den.

**Tabell 27. Hur ofta har ni genomgång av genomförd tentamen? (i procent)**

Alltid	0
Ganska ofta	7
Sällan	15
Aldrig	78
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 69

Vi ville fastställa om det genomförs gemensamma tentamensgenomgångar på MKV och se om det skiljer sig mellan kurserna. Det klart dominerande svaret i enkäten blev att det sällan, eller aldrig förekommer. Vad vi har förstått i samtal med lärare så har detta förekommit tidigare men då var det endast ett fåtal som visade sitt intresse. För att ta reda på detta ställde vi två avslutande frågorna kring detta.

**Tabell 28. Hur ofta har du deltagit? (i procent)**

Samtliga gånger	50
Ganska ofta	33
Sällan	17
Aldrig	0
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 69

Här svarade dock flertalet studenter (83 %) att de närvarat antingen samtliga gånger eller ganska ofta, vilket tyder på ett intresse för denna typ av genomgång. Det ska komma ihåg att 25 personer svarat på denna fråga. Vidare visar det på olika uppfattningar i förhållandet lärare student angående närvaron vid dessa genomgångar. Studenterna upplever att de går dit på de få tillfällen som detta har erbjudits, vilket tyder på ett kanske ökat intresse. Om de här angett ”aldrig” bad vi de gå vidare till frågan om hur viktig de tycker att en gemensam tentamensgenomgång är.

**Tabell 29. Hur viktig tycker du att en gemensam tentamensgenomgång är? (i procent)**

Mycket viktig	46
Ganska viktig	28
Inte särskilt viktig	20
Inte alls viktig	6
<b>Totalt</b>	<b>100</b>

N-tal: 130



I fråga 30 vill vi fastställa om de finns ett behov av att införa tentamensgenomgångar igen i slutet på varje delkurs. Här fick studenterna svara på en skala mellan ett och fyra, där ettan representerade ”inte alls viktigt” och fyran ”mycket viktigt”. Det nästan uteslutande svaret här finner vi representerat i mycket viktigt eller, ganska viktigt. Så det är tydligt att studenterna önskar denna typ av feedback. Det kan antas att de ser detta som ett sätt att ta till sig den kunskap de annars går miste om.

#### **7.4.1 Sammanfattning feedback**

För att sammanfatta upplevelsen kring den feedback som studenterna får på sina inlämningsuppgifter började enkäten med att fastställa hur frekvent de får feedback. Här återfanns ett lågt resultat då endast hälften av studenterna upplever att lärarna ger feedback. Hela fyra av tio får sällan eller aldrig feedback utöver det betyg som satts. Vad detta beror på vet vi inte men det kan fastställas att det är klart i underkant för vad som känns rimligt. För att verkligen kunna ta till sig kunskap till fullo behövs denna typ av kommunikation och det ses i svaren att det efterfrågas. Den typ av feedback som dominerar är av kortare karaktär, då endast ett par meningar om negativa respektive positiva åstadkommanden. Utförligare kommentarer är det alternativ som fått minst gensvar i enkäten. Studenterna har dock angett att de är ganska nöjda med den feedback de får in, vilket är ett godkänt resultat. Detta är en av feedbackens stora funktioner då det ses som en återkoppling i kommunikationsprocessen.

Även mer språkrelaterad kritik önskas av studenterna som kanske inte fullt utnyttjar det faktum att det finns en textverkstad där de kan få hjälp med språket i sina uppgifter. Det kanske inte ska falla på lärarens ansvar att kommentera språket. Något som det inte satsas alls på vid MKV är gemensamma tentamensgenomgångar. Då ”aldrig” och ”sällan” är de svarsalternativ som dominerar enkäten på denna fråga görs det klart att detta inte ses som en funktion i lärandet. Bristen på genomgångar är även uttalad från lärarnas håll då de tidigare inte funnits intresse för detta hos studenterna. Det som nu visas i undersökningen är att denna trend har vänt och att det finns ett intresse för att återinföra gemensamma tentamensgenomgångar. De få som har haft detta har då närvarat och i frågan om detta är någonting de eftersöker så är det tydligt att så är fallet. De flesta finner det antingen mycket eller ganska viktigt att få genomgångar och det kan antas att de vill dra lärdom av de eventuella misstag de gjort på tentamen.

## 7.5 Analys

Nu när vi presenterat det övergripande resultatet, går vi vidare i vårt analysarbete med att gå djupare in i resultatet och förklara de samband och tendenser vi sett. Det första vi såg var att den allmänna åsikten om internkommunikationen var positiv till största delen då en klar majoritet anser att kommunikationen är ganska eller mycket bra. Dock tyckte vi det var intressant att se om det fanns en skillnad mellan manliga och kvinnliga studenter. Totalt har vår undersökning besvarats av 130 studenter. Av dessa var 46 stycken män och 84 kvinnor. Det visade sig att det finns en tendens som visar på att bland dem som uttryckt en något negativ bild av internkommunikationen så är dessa bara representerade bland de kvinnliga studenterna. Ingen av de kvinnliga studenterna finns placerade i kategorin studenter som svarat ”Mycket bra”. När det gäller de manliga studenterna så är det tvärtom. Här är dessa de enda som är representerade inom det mest positiva svarsalternativet och inte alls på något av de negativa.

Vår slutsats till varför detta är så tror vi har en koppling till några andra samband som vi också upptäckt. För det första så är kommunikationen med lärare via e-post en del som skiljer manliga och kvinnliga studenter tydligt åt. På frågan om studenterna föredrar att kommunicera med lärare på annat sätt än med e-post, så har samtliga manliga studenter svarat nej, medan bland de kvinnliga så har närmare 70 % svarat att de föredrar en annan form. På frågan om studenterna använder universitetets webmail finns inte en enda kvinnlig student representerad. En annan samkörning i materialet bekräftar denna tendens, då nästan 45 % av de kvinnliga studenterna svarat att de mer sällan eller aldrig skickar e-post till lärare över huvudtaget.

När vi undersökte kursportalen gjorde vi likadant gällande kön som med e-post. Här visade det sig att det finns liknande mönster vad gäller kursportalen som e-post. Vad gäller de studenter som är inne på universitetets kursportal så är det en kraftig överrepresentation av manliga studenter på alternativen varje dag och flera gånger i veckan, närmare 80 % av de manliga studenterna hamnar här. Däremot de kvinnliga studenterna visar upp en väldigt låg besöksfrekvens generellt sett, och har till och med 16 % representerat bland dem som aldrig besöker kursportalen. Knyter vi studenternas datorvana till detta faktum börjar vi se ganska tydliga mönster. Av de studenter som anser sig ha mindre datorvana är de kvinnliga studenterna överrepresenterade och de manliga studenterna har alla svarat att de besitter

mycket stor datorvana. Vi tror att i kombination med mindre datorvana, låga besöksfrekvenser på kursportalen, samt en annan användning av e-post gör att vissa kvinnliga studenter har en negativ syn på kommunikationen. De har angivit att de hellre föredrar att kommunikation sker via personlig kontakt. Om då de upplever att den största delen av kommunikationen är medierad, och att de inte får tillräckligt stor tillgång till den kanal som de föredrar, finns risken att deras missnöje ökar på denna fråga. Avslutningsvis kan också konstateras att eftersom de manliga studenterna inte föredrar någon annan form av kommunikation än e-post, får de kvinnliga studenternas krav ses som högre och med högre ställda krav på lärare ökar naturligtvis riskerna för ett högre missnöje.

För att gå vidare i analysen handlar nästa del om de olika kanalerna som fenomen. Kursportalen som fenomen är intressant, för det väcker tankar om dess funktionalitet och användarvänlighet etcetera. Ett första antagande att göra är att konstatera att det helt klart kräver en viss datorvana att använda sig av universitetets kursportal. De som besöker kursportalen mer frekvent har alla stor datorvana. De som har mindre datorvana finns inte representerade alls i dessa kategorier. Det finns ett huvudproblem här enligt oss, och det är att det helt klart krävs en viss förkunskap hos studenter som vill använda kursportalen. Den klara kopplingen med datorvana visar att studenter väljer bort kursportalen som informationskälla när kunskapen inte finns där. Vi tycker att kursportalen som fenomen, med rätt utseende och användarvänlig skulle vara en tillgång för alla studenter. Vår undersökning visar dessutom att de som har förkunskaper tycker att kursportalen är bra och enkel att använda. Om Universitetet skulle satsa på ett mål att alla studenter vid varje terminsstart skulle erbjudas en grundlig genomgång av kursportalen så skulle användningen öka och kursportalen skulle även kunna integreras mer i kurserna. På så sätt skulle studenter kunna få ytterligare ett forum att använda gemensamt för att kommunicera och diskutera sig fram till ny kunskap. Som vi skrivit ovan ger fler informella praktikgemenskaper ökade chanser till just detta.

E-postanvändandet visar liknande mönster som i användandet kring kursportalen. E-postfunktionen är ju som tidigare nämnt en del av just kursportalen och kräver även denna datorvana. Detta visas tydligt i resultatet, då de som använder webmailen har mycket stor datorvana. Således kan det antas att om en student med mindre datorvana inte använder sig av kursportalen, minskar chanserna till att samma student då ändå skulle använda sig av webmailen, som också den är en del av och integrerad i kursportalen. Anledningen till att

även de med stor datorvana väljer i stor utsträckning att inte använda sig av webmailen, tror vi beror på en kompetens hos användaren som gör att universitetets webmail väljs bort till förmån för en redan befintlig e-postadress.

Det slutliga omdömet om e-postkommunikationen är dock generellt positivt, och det tror vi har att göra med att studenter upplever att det är en kommunikationskanal som fungerar väl, vilket vi presenterat tidigare. Det fanns spår i undersökningen som dock pekar på att kommunikationen skulle kunna bli än mer effektiv, då ett visst antal studenter påpekat att de aldrig fått svar på mail.

Den interpersonella elektroniska kommunikationen kan appliceras på teorierna om hinder i kommunikation. Både Fiske och Dimbleby och Burton benämner *sådana hinder som gör att respons fördröjs, i detta fall att lärare inte kan besvara e-post direkt, kan bero på semantiskt brus*. Brus finns även representerat i Shannon och Weavers kommunikationsmodell. Fiske menar, med anknytning till denna modell, att effektiviteten försämras genom den typen av brus.

Gällande feedback på inlämningsuppgifter kunde vi se spår av missnöje då inte feedback utöver betyg delas ut i någon större bemärkelse. Studenterna behöver feedback för att kunna knyta ihop lärandet i den aktuella kursen. En tendens vi ser är att studenterna blir mer nöjda med den typ av feedback som de får för varje delkurs de går (ej IP). De som är inskrivna på fördjupningskursen är de som är mest tillfredställda gällande feedback. Även på denna fråga är det mest missnöje hos det kvinnliga könet och inga manliga studenter finner feedbacken otillräcklig. Studenterna har dock angett att de är ganska nöjda med den feedback de får in, vilket är ett godkänt resultat. Då ligger inte problemet lika mycket vid vad de får in utan på hur sällan det får det. Klart är det dock att det finns en stor efterfrågan på mer konstruktiva kommentarer så att studenterna genom feedbacken kan dra lärdom av det som gjordes mindre bra. Detta är en av feedbackens stora funktioner då det ses som en återkoppling i kommunikationsprocessen.

Fiskes teorier om feedback menar att varje kanal har en viss grad av effektivitet. Vissa kanaler kan göra att feedback framgår mindre tydligt. Den mest effektiva kanalen sker genom verbal kommunikation. Således skulle de kritiska och längre kommentarerna bli effektivast om de framfördes verbalt till studenten. Både lärare och studenter har även mindre möjlighet till

gensvar om den sker skriftligen. Detta inkluderar även feedback på tentamensgenomgångar, vilket fungerar som en personlig kontakt mellan lärare och student.

Ett rimligt antagande är att studenterna vill få chansen till feedback under kursens gång för att minska risken för återkommande misstag. *Detta kan kopplas samman till teorier om att gensvar dels ökar effektiviteten, men även bidrar till att studenten känner sig mer delaktig i kommunikationen.* Om studenterna inte känner sig delaktiga i kommunikationsprocessen kan detta i längden leda till brus.

I undersökningen ville vi se hur resultaten påverkades av att studenterna har *hög eller låg studievana*. Detta gjorde vi genom att ställa frågan om hur många terminer de totalt studerat vid universitet/högskola och jämförde sedan detta med hur de upplever kommunikationen mellan studenter och lärare. Majoriteten (75 %) tycker att kommunikationen fungerar bra och detta var oavsett hur många terminer de tidigare studerat. Alternativet ”mycket dåligt” fanns inte representerat i någon av de grupperingar vi gjort (dessa innebar en gruppering på 1-3 terminer, 4-6 och 7 eller fler terminer). Totalt sett så tycker alla dessa tre grupper av studenter att kommunikationen fungerar ”ganska bra”. Det som kan ses i resultaten är att alternativen ”mycket bra”, precis som ”mycket dåligt” båda ökar med i takt med att studievanan ökar. Dock är detta bara en tendens då antalet respondenter är lågt. Resultatet kan bero på att om studenten initialt etablerat en god kontakt med lärare förstärks den under tidens gång. Goda relationer utvecklas då och den formella kommunikationen blir mindre påtaglig. Detsamma gäller om kontakten varit dålig i början. Då finns risken att känslan av missnöje förstärks och det blir svårare att inrätta goda kommunikationsmöjligheter med lärare med tiden.

Förtroendet för de som undervisar på institutionen minskar marginellt i takt med ökad studievana, då de som läst flest terminer är de som uttrycker störst missnöje. Det ska läggas till att detta endast är marginellt och att det kan bero på att studenter får högre krav på sina lärare med tiden. Störst antal studenter har angivit ett *ganska stort förtroende* för dem som arbetar vid institutionen, och detta i alla kategorier av de terminsgrupperingar vi gjort. I kategori 1-3 terminer har 97 % ett ganska stort förtroende. 4-6 terminer har även de ett ganska stort förtroende med 93 % . Avslutningsvis har de som studerat 7 eller fler terminer ett stort eller mycket förtroende med sammantaget 88 % . Vi undersökte vidare om vi kunde se en ökning eller minskning i användandet av webmailen beroende på hur länge studenterna

studerat men kan ej se dessa tendenser. Det är här en jämn procentuell fördelning bland svarsalternativen.

## **8. Slutdiskussion**

*Detta avsnitt avser att knyta samman studiens syfte med de huvudsakliga resultat vi fått från surveyundersökningen. Vi ämnar även knyta våra ansatser till de teoretiska grundpelare studien bygger på.*

Varför är det relevant att studera intern kommunikation mellan studenter och lärare inom en organisation? Vad betyder de resultat som en sådan studie ger?

Vår studie visar att kommunikationen vid MKV generellt sett uppfattas som god. En klar majoritet av studenterna markerar denna åsikt. Detta har i sin tur genererat ett stort förtroende för dem som arbetar på MKV. Detta är naturligtvis ett starkt positivt resultat. Vi anser att grunden till detta ligger i den sociala miljö som skapat MKV. Trots att det rent praktiskt är uppdelat i olika plan, där lärare och administration sitter högst upp så är det inte en känsla av hierarki som präglar miljön. Vi ser helt klart att balansen mellan den formella kommunikationen och den informella underlättar kommunikationen lärare och studenter emellan och samtidigt gör att det blir en god kommunikation. Denna gemenskap ger rent praktiskt större möjligheter för både studenter och lärare att dela och utöka sina kunskaper inom området. Detta är frukten av ett gott kommunikativt arbete och bör naturligtvis tas med in i den nya tiden med nya lokaler. Vi kan även konstatera att MKV som organisation är en tydligt organiserad sådan, där det praktiska arbetet fungerar i alla led, från administration till studenter. Vårt resultat som visar att 98 % av alla svarande anser sig få tillräckligt med information för att kunna utföra sina dagliga studier styrker denna slutsats. Generellt sett så får MKV övervägande positiva svar på alla frågor som har med organisationen MKV att göra, vilket konkret visar att organisationen MKV lever som de lär.

En av anledningarna till att idén till vår studie dök upp från första början låg i att vi själva kände ett missnöje kring kursportalen. Vi tyckte oss inte få ut tillräckligt av dessa kanaler, då de enligt oss lämnar mycket kvar att önska både när det gäller innehåll, men framförallt gällande användarvänligheten.

Det har visat sig att attityden angående kursportalen är god hos de studenter som använder den. Den visar också att det finns studenter som sällan eller aldrig besöker kursportalen. Slutsatsen som kan antas är att kursportalen fungerar som den gör i sin nuvarande form. Det viktiga är dock att försöka ge kursportalen den status som gör att även de utan en mycket stor datorvana finner det värdefullt att använda kursportalen i sitt dagliga internetanvändande. Angående användandet av både kursportalen finns det ett naturligtvis medel för att öka användandet. Ett lämpligt förslag är att varje termin grundligt introducera kursportalen och dess delar för studenterna. Detta i kombination med en ökad integration med hemsidan [www.jmg.gu.se](http://www.jmg.gu.se) skulle då ge studenterna en samlad plats för information och material rörande deras studier. De delar som idag finns på två olika platser skulle då finnas på samma plats. I studien har alla studenter uttryckt att de på kursportalen skulle vilja se schema, litteraturlistor, betygskriterier, kursplan, studieanvisning med mera.

Undersökningen visar tydligt att webmailen inte används av särskilt många studenter, i princip tre av fyra studenter använder aldrig universitets webmail. Här tror vi att en avgörande anledning till detta ligger i användarvänligheten. Att se över webmailens struktur och uppbyggnad anser vi borde vara en prioritet från universitetets sida. Naturligtvis är detta ingen enkel process, men det kan ändå vara värdefullt att från MKV:s håll skicka signaler om att webmailen lämnar mycket kvar att önska. Vår studie visar tydligt att det finns underlag för detta antagande. Det kan synas som en liten faktor, men en gemensam väl fungerande e-postklient skulle bidra till en ökad kommunikation inom organisationen. Teorier som Informations och kommunikationsteknik ska inte underskattas. Vikten av att skapa förutsättningar för att effektivt sprida kunskap och information kan aldrig nog poängteras.

Något av det mer negativa kring kommunikationen vi undersökte har visats sig handla om feedback. För det första tycker vi det är ett alldeles för högt antal studenter som anser att de aldrig får feedback utöver betyg. Närmare hälften av studenterna uttrycker detta. När resultatet samtidigt visar att de som får feedback känner sig tillfreds med denna, känns det ytterst relevant att så många studenter som möjligt får denna återkoppling från sina lärare. Gemensamma tentamensgenomgångar är något som inte längre förekommer vid MKV. Studenterna visade sig inte vara intresserade av detta och det lades därför inga resurser här. Nu visar det sig att detta är något som studenterna vill ha och därmed kan det vara av värde för lärarna på MKV att tänka över situationen och eventuellt omvärdera vikten av dessa genomgångar.

Vi tycker att studien sammanfattar och besvarar vårt huvudproblem samt vårt syfte. Vi anser oss fått svar på de frågeställningar vi ställt upp från början. Vi tycker det finns relevans till att vidare följa i studiens spår. Nog borde det finnas ett klart intresse i att med jämna mellanrum göra liknande studier. På så sätt ser vi studien som en språngbräda för att även i fortsättningen värna om en god kommunikationsmiljö inom MKV.



## 9. Sammanfattning

Uppsatsen bygger på huvudproblemet: *Hur väl fungerande är interaktionen när det gäller internkommunikation, elektronisk kommunikation och feedback mellan lärare och studenter på Medie- och kommunikationsvetenskap, inom institutionen för Journalistik och Masskommunikation Göteborg?*

Syftet var att *undersöka den interna kommunikationen på medie- och kommunikationsvetenskap*, samt ge JMG ett underlag på hur kommunikationen uppfattas inom institutionen och visa på eventuella problem när det gäller *intern kommunikation, elektronisk kommunikation och feedback*. Uppsatsen beskriver hur studenterna ser på internkommunikationen i allmänhet, kommunikationen via kursportalen, e-postkommunikationen mellan dem och lärare och den kommunikativa feedbacken gällande examineringsfrågor.

Vi använde oss av kvantitativ metod byggd på en *enkät* riktad till studenter på *Medie- och kommunikationsvetenskap* samt på *Informationsproduktion*. Dessa distribuerades via post, samt delades ut i respektive klasser. Respondenterna var således ett totalurval av medlemmarna på MKV vid institutionen JMG. Undersökningen inkluderade internkommunikation, elektronisk kommunikation som e-post och högskolans intranät, samt studentrelaterad feedback. Resultatet redovisas i resultat- och analyskapitlet i form av tabeller, samt i flytande text, följt av en analys och slutdiskussion.

Undersökningen visar på resultat att internkommunikationen vid MKV i stort sett uppfattas som positiv av studenterna. De studenter som har en något negativ inställning till kommunikationen har visat sig vara kvinnliga studenter. Förtroendet för de anställda vid MKV är starkt och i princip alla studenter känner sig välkomna och bra bemötta. Det finns en balans mellan formella och den informella kommunikationen som underlättar kommunikationen lärare och studenter emellan. Samtidigt gör detta att det blir en god kommunikationsmiljö. MKV får positiva svar på frågor som har med organisationen MKV att göra.

Den kursportal som studenterna använder sig av får ett gott omdöme av sina användare. Dessa visar sig vara de studenter som har mest datorvana. Vidare finns det dock studenter som sällan

eller aldrig nyttjar kursportalen. I det stora hela fungerar kursportalen som kommunikationskanal men borde integreras mer i kurserna och med hemsidan. Det optimala för studenterna vore att finna all relevant kursinformation på samma ställe.

När det kommer till användandet av webmailen så är detta lågt och den används inte så frekvent av studenterna då de oftast använder sig av en annan e-postadress.

Användarvänligheten kan ifrågasättas och därmed förbättras för att få upp effektiviteten och funktionaliteten hos denna kommunikationskanal. Detta skulle i sin tur öka samt underlätta kommunikationen inom MKV.

Feedback (utöver betyg och via gemensamma tentamensgenomgångar) är den kommunikation som fungerar sämst på MKV. Ett större antal studenter får inte feedback och bland dem som får det är det kortare kommentarer som dominerar. Gemensamma tentamensgenomgångar genomförs inte längre vid MKV men studenterna efterfrågar nu detta igen.

## 10. Referenser

### Böcker

Bakka F Jörgen, Fivelsdal Egil, Lindqvist Lars (2001) *Organisationsteori*, Malmö, Liber, Upplaga 4:1.

Bell Judith (1995) *Introduktion till forskningsmetodik*, Lund, Studentlitteratur

Darmer Per, Freytag V Per (1995) *Företagsekonomisk undersökningsmetodik*, Lund, Studentlitteratur

Dimbleby Richard, Burton Graeme (1999) *Kommunikation är mer än ord*, Lund, Studentlitteratur

Ekström Mats, Larsson Larsåke (2000) *Metoder i kommunikationsvetenskap*, Lund, Studentlitteratur

Ericsson Peter (2005) *Planerad kommunikation*, Kristianstad, Liber

Eriksson L-T, Wiedersheim P (2001) ”Att utreda, forska och rapportera”, Upplaga 7:1, Malmö, Liber AB

Esaiasson Peter, Gilljam Mikael, Oscarsson Henrik, Wängnerud Lena (2003) *Metodpraktikan*, Stockholm, Nordstedts

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

Fiske John (2004) *Kommunikationsteorier – en introduktion*, Uppsala, Almqvist & Wiksell

Hatch, Mary Jo (2002) *Organisationsteori – Moderna, symboliska och postmoderna perspektiv*, Lund, Studentlitteratur

Heide Mats, Johansson Catrin, Simonsson Charlotte (2005) *Kommunikation & organisation*, Liber, Kristianstad

Kreps, Gary L (1990) *Organizational Communication*, USA, Longman

Larsson, Lars-Åke (2001) *Tillämpad kommunikationsvetenskap*, Lund, Studentlitteratur

Miller Katherine (2006) *Organizational communication*, USA, Thomson Wadsworth

Severin Werner J, Tankard James W Jr (2001) *Communication theories – Origins, methods and uses in the mass media*, USA, Longman

Strid Jan, *Intern kommunikation inom organisationer, företag och myndigheter* (1999) Lund, Studentlitteratur

Trost Jan (2002) *Att skriva uppsats med akribi*, Lund, Studentlitteratur

Trost Jan (2001) *Enkätboken*, Lund, Studentlitteratur

### **Tidigare uppsatser**

Johansson Ylva, Sjögren Jéne, c-uppsats, MKV, JMG, VT 2005, *Naturvetenskapliga fakulteten – en kvantitativ studie av internkommunikation* (C 543)

Alverslid Marie, Johnsson Madeleine, c-uppsats, MKV, JMG, HT 2004, *Intranätet – konkurrent eller komplement till personaltidningen?* (C 512)

### **Internet**

[www.jmg.gu.se](http://www.jmg.gu.se)

[www.portalen.gu.se](http://www.portalen.gu.se)

**UNDERSÖKNING AV INTERNKOMMUNIKATIONEN INOM MEDIE- OCH  
KOMMUNIKATIONSVETENSKAP VID GÖTEBORGS UNIVERSITET.**

**Påminnelse**

För ett tag sedan skickade vi ett frågeformulär till dig angående kommunikationen mellan studenter och lärare vid MKV.

Nu kontaktar vi dig igen för att vi ännu inte hört från dig. Vi inser att du kanske inte hunnit med den tidigare men vi skulle uppskatta om du tar dig tid att besvara enkäten och skickar tillbaka den i bifogat svarskuvert snarast möjligt.

För att få ett tillförlitligt resultat är det viktigt att alla utvalda till denna enkät medverkar i undersökningen. Vidare ges du här en chans att påverka kommunikationens framtida utformning på MKV.

Om du sedan du fått denna påminnelse har skickat in enkäten tackar vi för din medverkan och ber dig bortse från detta utskick.

Vi bifogar även kontaktuppgifter till oss om du har eventuella frågor kring undersökningen. I detta kuvert finner du även en ny enkät och ett svarskuvert.

Tack på förhand för din medverkan!

Med vänliga hälsningar

Niklas Andersson  
031-140264  
niklasanderson@hotmail.com

Kristoffer Gutling-Tobiasson  
031-273829  
kgutling@hotmail.com

## Nedan följer några frågor kring internkommunikationen vid MKV

1. Hur får du information om vad som händer på MKV? Ringa in det alternativ som du tycker passar bäst.

<b>Oftast</b>	<b>Aldrig</b>			
( ) Lärare	1	2	3	
4				
( ) Studierektor	1	2	3	
4				
( ) Kurssekreterare	1	2	3	
4				
( ) Kurskamrater	1	2	3	
4				
( ) Andra studenter	1	2	3	
4				
( ) Internet( hemsida, kursportal)	1	2	3	
4				

2. Hur tycker du att kommunikationen mellan anställda och studenter vid MKV fungerar?

- ( ) Mycket bra
- ( ) Ganska bra
- ( ) Ganska dåligt
- ( ) Mycket dåligt

3. Hur tycker du kontakten med institutionens lärare fungerar?

- ( ) Mycket bra
- ( ) Ganska bra
- ( ) Ganska dåligt
- ( ) Mycket dåligt

4. Hur är ditt förtroende för de som arbetar på institutionen?

- ( ) Mycket stort
- ( ) Ganska stort
- ( ) Ganska litet
- ( ) Mycket litet

5. Nedan följer ett antal påståenden, markera det alternativ som stämmer bäst överens med din åsikt.

inte alls	Instämmer helt	Instämmer delvis	Instämmer knappast	Instämmer
<b>Kommunikationen inom MKV är viktig</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Jag får tillräcklig information för att kunna utföra mina dagliga studier</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jag känner mig förbisedd, t.ex. genom att jag inte fått viss information som jag skulle ha önskat ta del av

Jag tycker det är viktigt att känna till vad som händer på MKV.

Jag känner mig välkommen och positivt bemött på institutionen

**Nedan följer några frågor kring institutionens elektroniska kommunikation.**

6. Hur ofta är du inne på MKV:s kursportal?

- ( ) Varje dag – om du väljer detta alternativ, gå till fråga 9
- ( ) flera gånger i veckan – om du väljer detta alternativ, gå till fråga 9
- ( ) 1-2 gånger/månaden – om du väljer detta alternativ, gå till fråga 9.
- ( ) Mer sällan – om du väljer detta alternativ, gå vidare nedan.
- ( ) Aldrig - om du väljer detta alternativ, gå vidare nedan

7. Av vilken anledning använder du inte MKVs kursportal oftare?

- ( ) Jag får information på annat sätt
- ( ) Jag har inte tid
- ( ) Jag är osäker på hur jag hittar det jag vill veta
- ( ) Jag vet inte hur man gör
- ( ) Innehållet intresserar mig inte
- ( ) Annan anledning: .....

8. Har du fått information om hur kursportalen fungerar?

- ( ) Ja
- ( ) Nej

9. Vad tycker du om institutionens kursportal?

- ( ) Mycket bra
- ( ) Ganska bra
- ( ) Ganska dålig
- ( ) Mycket dålig

10. Hur nöjd är du med informationen du får via kursportalen?

- ( ) Mycket nöjd
- ( ) Ganska nöjd
- ( ) Ganska missnöjd
- ( ) Mycket missnöjd

Hur pass väl stämmer följande påståenden?

11. Kursportalen ger mig en heltäckande bild av MKV:s verksamhet.

- ( ) Stämmer mycket bra
- ( ) Stämmer ganska bra

- Stämmer inte särskilt bra
- Stämmer inte alls

**12.** Jag tycker att kursportalen är enkel att använda

- Stämmer mycket bra
- Stämmer ganska bra
- Stämmer inte särskilt bra
- Stämmer inte all

**13.** Vilka påståenden anser du stämna överens med din uppfattning om kursportalen på MKV. Gradera i skala 1-5, markera den siffra du tycker stämmer bäst överens.

Inaktuell	1	2	3	4	Aktuellt
Oviktigt	1	2	3	4	Viktigt
Irrelevant	1	2	3	4	Relevant
Ointressant	1	2	3	4	Intressant

**14.** Vad för typ av information vill du ska finnas på MKV:s kursportal? (kryssa i de alternativ du tycker stämmer)

- Schema
- Studentkatalog
- Kursplan
- Studieanvisning
- Betygskriterier
- Litteraturlista
- Interaktivt forum för studenter.
- Allmänna nyheter gällande kurser.
- Annat:.....

**Nedan följer några frågor som rör kommunikation via e-post.**

**15.** Använder du dig av universitetets webmail?

- Ja
- Nej

**16.** Hur ofta använder du dig av universitets webmail?

- Varje dag – om du svarar detta alternativ, gå vidare till fråga 20.
- flera gånger i veckan – om du svarar detta alternativ, gå vidare till fråga 20.
- 1-2 gånger/månaden – om du svarar detta alternativ, gå vidare till fråga 20.
- Mer sällan - du väljer detta alternativ, gå vidare nedan
- Aldrig - du väljer detta alternativ, gå vidare nedan



17. Ange orsak(er) till varför du inte regelbundet använder dig av universitetets webmail

- Använder annan e-postadress
- Har ingen egen dator
- Får information på annat håll
- Ej användarvänlig
- Annat:.....

18. Hur ofta skickar du e-post till lärare?

- Varje dag
- Flera gånger i veckan
- 1-2 gånger/månaden
- Mer sällan
- Aldrig

19. Hur ofta får du svar på den e-post du skickat till lärare?

- I princip alltid
- Ganska ofta
- Sällan
- Aldrig

20. Hur viktigt är det att få svar på e-post? (Ringa in siffran)

Ganska viktigt            1            2            3            4            Mycket viktigt

21. Hur fort tycker du ett svar bör komma?

- Samma dag
- Dagen efter
- 2-3 dagar
- Senare

22. Föredrar du att kommunicera med lärare på annat sätt än e-post?

- Nej
- Ja, nämligen:.....

23. Hur upplever du att kommunikation via e-post fungerar?

- Mycket bra
- Ganska bra
- Ganska dåligt
- Mycket dåligt

### Nedan följer några frågor kring studentrelaterad feedback

24. Hur ofta får du feedback, utöver betyg, på inlämningsuppgifter?

- Alltid
- Ganska ofta
- Sällan
- Aldrig - Om du svarar aldrig, gå vidare till fråga 30

**25.** Vilka eller vilken typ av feedback får du?

- Konstruktiv kritik
- Språkrelaterad
- Kortare kommentar
- Utförligare kommentar
- Annan .....

**26.** Vad är din åsikt om den typen av feedback du får?

- Mycket nöjd
- Ganska nöjd
- Ganska missnöjd
- Mycket missnöjd

**27.** Önskar du feedback och i så fall vilken?

- Nej
- Konstruktiv kritik
- Språkrelaterad
- Kortare kommentar
- Utförligare kommentar
- Annan .....

**28.** Hur ofta har ni gemensam genomgång av genomförd tentamen?

- Alltid
- Ganska ofta
- Sällan
- Aldrig - om du svarar detta alternativ, gå vidare till fråga 33.

**29.** Hur ofta har du deltagit?

- Samtliga gånger
- Ganska ofta
- Sällan
- Aldrig

**30.** Hur viktig tycker du att en gemensam tentamensgenomgång är?

Inte alls viktig            1            2            3            4            Mycket viktig

Skriv vad du i övrigt har för synpunkter som är relaterade till kommunikation via E-post och feedback:

.....  
.....  
.....  
.....

**Till sist följer några frågor om dig själv**

**31. Kön**

- Man
- Kvinna

**32. Vilket år är du född?**

.....

**33. Vilken kurs läser du under höstterminen 2006?**

- Grundkurs
- Fortsättningskurs
- Fördjupningskurs
- Informationsproduktion

**34. Hur är din datorvana?**

- Mycket stor
- Ganska stor
- Varken stor eller liten
- Ganska liten
- Mycket liten

**35. Har du läst vid någon annan institution vid universitetet innan?**

- Ja, på:.....
- Nej.

**36. Hur många terminer har du sammanlagt läst vid universitetet?**

Svar: .....

**Ett stort tack för din medverkan!**

## Bilaga Korstabeller

**Tabell 1.** Körning av variablerna Kön och Vad tycker du om internkommunikationen vid MKV? (i procent)

	Alla	M	K
Mycket nöjd	14	39	0
Ganska nöjd	75	61	82
Ganska missnöjd	11	0	18
Mycket missnöjd	0	0	0
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

N-tal: 136.

Kommentar: M: Manlig student, K: Kvinnlig student

**Tabell 2.** Körning av variablerna Kön och Föredrar du att kommunicera på annat sätt med lärare än e-post? (i procent)

	Alla	M	K
Nej	56	100	32
Ja, nämligen:	44	0	68
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

N-tal: 136

Kommentar: M: Manlig student, K: Kvinnlig student

**Tabell 3.** Körning av variablerna Kön och Hur ofta skickar du e-post till lärare? (i procent)

	Alla	M	K
Varje dag	1	2	0
Flera gånger i veckan	9	7	7
1-2 gånger i månaden	32	43	14
Mer sällan	38	48	19
Aldrig	20	0	25
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Ej svar</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>88</b>

N-tal: 101

Kommentar: M: Manlig student, K: Kvinnlig student

**Tabell 4.** Körning av variablerna Kön och Hur ofta är du inne på MKV:s kursportal? (i procent)

	Alla	M	K
Varje dag	3	9	0
Flera gånger i veckan	34	70	14
1-2 gånger i månaden	35	11	48
Mer sällan	18	10	23
Aldrig	10	0	15
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

Kommentar: M: Manlig student, K: Kvinnlig student

**Tabell 5.** Körning av variablerna Hur stor är din datorvana och Hur ofta är du inne på MKV:s kursportal? (i procent)

	MS	GS	VSL	GL	ML
Varje dag	6	0	0	0	0
Flera gånger i veckan	52	15	0	0	0
1-2 gånger i månaden	27	51	36	0	0
Mer sällan	12	26	29	25	0
Aldrig	3	8	35	75	0
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

Kommentar: MS: Mycket stor, GS: Ganska stor, VSL: Varken stor eller liten, GL: Ganska liten, ML: Mycket liten

**Tabell 6.** Körning av variablerna Kön och Hur stor är din datorvana? (i procent)

	Alla	M	K
Mycket stor	56	100	32
Ganska Stor	30	0	46
Varken stor eller liten	11	0	17
Ganska liten	3	0	5
Mycket liten	0	0	0
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

Kommentar: M: Manlig student, K: Kvinnlig student

**Tabell 7.** Körning av variablerna Hur stor är din datorvana och Jag tycker att kursportalen är enkel att använda (i procent)

	SB	SGB	SISB	SIAB	Totalt
Mycket stor	34	62	3	1	<b>100</b>
Ganska Stor	0	49	51	0	<b>100</b>
Varken stor eller liten	0	21	43	36	<b>100</b>
Ganska liten	0	0	0	100	<b>100</b>
Mycket liten	0	0	0	0	<b>100</b>

N-tal: 130

Kommentar: SB: Stämmer bra, SGB: Stämmer ganska bra, SISB: Stämmer inte särskilt bra, SIAB: Stämmer inte alls bra.

**Tabell 8.** Körning av variablerna Hur är din datorvana och Använder du dig av universitets webmail? (i procent)

	Ja	Nej	Totalt
Mycket stor	51	49	<b>100</b>
Ganska Stor	0	100	<b>100</b>
Varken stor eller liten	0	100	<b>100</b>
Ganska liten	0	100	<b>100</b>
Mycket liten	0	0	<b>0</b>

N-tal: 130

Kommentar: Alternativet ”Mycket liten” förekommer inte alls bland svaren.

**Tabell 9.** Körning av variablerna Hur är din datorvana och Hur ofta använder du dig av universitetets webmail? (i procent)

	VD	FV	1-2	MS	A	
Mycket stor	5	14	29	26	26	100
Ganska Stor	0	0	0	5	95	100
Varken stor eller liten	0	0	0	0	100	100
Ganska liten	0	0	0	0	100	100
Mycket liten	0	0	0	0	0	0

N-tal: 130

Kommentar: VD: Varje dag, FV: Flera gånger i veckan, 1-2: 1-2 gånger i månaden, MS: Mer sällan, A: Aldrig  
Alternativet "Mycket liten" på datorvana, förekommer inte alls bland svaren.

**Tabell 10.** Körning av variablerna Vad är din åsikt om den typ av feedback du får? Och Vilken kurs läser du höstterminen 2006? (i procent)

	GK	FK	FdK	IP
Mycket nöjd	6	17	23	10
Ganska nöjd	73	55	65	59
Ganska missnöjd	18	28	12	31
Mycket missnöjd	3	0	0	0
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

Kommentar: GK: Grundkurs, FK: Fortsättningskurs, FdK: Fördjupningskurs, IP: Informationsproduktion.

**Tabell 11.** Körning av variablerna Kön och Vad är din åsikt om den typ av feedback du får? (i procent)

	Alla	M	K
Mycket nöjd	11	20	6
Ganska nöjd	66	80	58
Ganska missnöjd	21	0	34
Mycket missnöjd	2	0	2
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

N-tal: 130

Kommentar: M: Manlig student, K: Kvinnlig student.

**Tabell 12.** Körning av variablerna Hur många terminer har du sammanlagt läst och Hur tycker du att kommunikationen mellan studenter och anställda på MKV fungerar? (i procent)

	MB	GB	GD	MD	
1-3 Terminer	10	87	3	0	100
4-6 Terminer	11	71	18	0	100
7 terminer eller fler	30	37	33	0	100

N-tal: 130

Kommentar: MB: Mycket bra, GB: Ganska bra, GD: Ganska dåligt, MD: Mycket dåligt.

**Tabell 13.** Körning av variablerna Hur många terminer har du sammanlagt läst och Hur är ditt förtroende för dem som jobbar på institutionen? (i procent)

	MS	GS	GL	ML		
1-3 Terminer	24	73	3	0	100	<b>Totalt</b>
4-6 Terminer	18	75	4	3	100	
7 terminer eller fler	33	54	13	0	100	

N-tal: 130

Kommentar: MS: Mycket stort, GS: Ganska stort, GL: Ganska litet, ML: Mycket litet.

**Tabell 14.** Körning av variablerna Hur många terminer har du sammanlagt läst och Hur ofta använder du dig av universitetets webmail? (i procent)

	VD	FV	1-2	MS	A		
1-3 terminer	3	9	21	20	47	<b>100</b>	<b>Totalt</b>
4-6 terminer	0	4	11	7	78	<b>100</b>	
7 terminer eller fler	8	8	8	13	63	<b>100</b>	

N-tal: 130

Kommentar: VD: Varje dag, FV: Flera gånger i veckan, 1-2: 1-2 gånger i månaden, MS: Mer sällan, A: Aldrig