



FÖLJ EN LÄRARE

AV ANYA ERNEST

KAU.SE

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

SAMMANFATTNING	4
PROJEKT "FÖLJ EN LÄRARE"	5
Bakgrund	5
Syfte	5
Mål	5
Genomförande	5
Urval av lärare	5
Insamling av upplevelser	6
Dagbok	7
Intervjuer	8
Service safari	8
RESULTAT	9
Schemabokningen	9
Undervisning	9
Ansvarsfördelning	9
Undantagen	11
Mail / studentkontakter	11
Lärlaget	11
Miljön	11
Teknik	11
Forskning / Forskningsansökan	12
Resultat av service safari	12
Resultat av tjänstedesignprocess	12
NÄSTA STEG - DISKUSSION	13
Schemabokningen	13
Översyn på gränssnitt	13
Kundtjänst / FAQ	13
Adjunkt / Lektor	13
Teknisk genomgång av lokaler samt lathund	13
Tydligare rollansvar	13
Stöd i forskning	14
Gemensamma kalendrar	14
Rutiner vid nyanställning	14
Studenter med särskilda behov	14
Frågor efter projektavslut	15

SAMMANFATTNING

Under hösten 2015 genomfördes projektet "Följ en lärare" på Karlstads universitet (Kau). Syftet med projektet var att identifiera vilka delar av de administrativa systemen och processerna som ur ett lärar- och forskarperspektiv kan utvecklas och effektiviseras. Målet är att på sikt ge läraren mer utrymme att fokusera på huvuduppdraget, nämligen att bedriva undervisning och forskning.

"Följ en lärare" baseras på de lärdomar som samlades under projektet "Följ en student" som genomfördes 2014. På Kau är tjänstedesign etablerat som ett arbetssätt inom vissa områden och av den anledningen initierades ett tjänstedesignprojekt med studenten i fokus 2014 och med lärare i fokus 2015. En projektledare med kompetens inom designmetoden anställdes för genomförande och utvärdering.

Ambitionen var att ha en grupp på 20 lärare med jämn fördelning av kvinnor respektive män, stor spridning på områden, olika lång erfarenhet, från båda fakulteterna och uppdelning kvinnor och män, samt representanter med utländsk bakgrund. De som till slut bidrog med dagboksanteckningar till projektet var tolv stycken, varav nio från fakulteten för humaniora och samhälle och endast tre från fakulteten för hälsa, natur- och teknikvetenskap.

Uppstartsmötet för lärarna var veckan innan kurs- och programstart i augusti för att de skulle få med sina upplevelser för en läsperiod. De fick då också veta att de i slutet av perioden skulle kallas till en intervju kring dagboksanteckningarna.

Lärarnas dagboksanteckningar varierade mycket i sin form där vissa skrev mer som en dagbok och då varje dag, medan andra istället skrev när frustrationen uppstod och på så sätt mer sporadiskt. Vissa skrev längre texter om upplevelser kring en viss situation och andra om livet som lärare. Intervjuerna gav sedan en fördjupad förståelse kring de upplevelser som lärarna skrivit om. Efter intervjuerna skickades även en fråga om det positiva med arbetet som lärare och forskare för att få en bredare förståelse kring arbetet.

Parallellt med lärarnas upplevelseresor gjordes efterforskningar kring specifika problem som hade lyfts upp. På kortare problematiska uppgifter så som att registrera kvitton gjordes *service safari*, men för längre rutiner så som att få en kurs schemalagd var det inte möjligt utan detta ritades då istället upp som ett flöde.

Resultatet av lärarnas upplevelser visualiserades slutligen med hjälp av en *customer journey* som identifierade kritiska *touch points*. Dessa *touch points* fördjupades sedan och möjliga utvecklingsprojekt skissades upp.

PROJEKT "FÖLJ EN LÄRARE"

Stödverksamheterna vid Kau har arbetat tillsammans med fakulteternas administrativa avdelningar med att effektivisera och utveckla administrationen och strävar efter att hitta bättre lösningar för studenter, lärare och administratörer.

För att pröva hur väl administrativa processer fungerar som stöd för lärare initierades projektet "Följ en lärare". Projektmetoden baserades på det tidigare projektet "Följ en student" med målet att hitta utvecklingsområden.

Att göra förändringsarbeten inom organisationer är inget nytt; problem identifieras, undersöks och justeras eller optimeras. Enstaka problem angrips och det blir svårare att se helheten, och hur varje förändring kan påverka ett annat område. Problemen som identifieras blir ofta baserade på en befintlig process, internt analysarbete eller på klagomål, effektiva öar skapas och användarens perspektiv igenom hela upplevelsen saknas.

Genom att använda tjänstedesign för förändringsarbete lyfts användarperspektivet från början. Användarens perspektiv kartläggs och visualiseras sedan för att genom det se var i flödet problemen uppstår och hur det påverkar flödet i stort. Metoder som används inom tjänstedesign är först användarstudier som bland annat intervjuer, *service safari*, enkäter, skuggning, text-, video- och/eller bilddagbok. Inför analys av den insamlade kunskapen visualiseras den med till exempel *customer journeys* och *service blueprint*.

En *service safari* är när den som undersöker, på ett medvetet sätt själv upplever tjänsten som undersöks för att på så sätt få en djupare förståelse för hur identifierade användare upplever den.

En *customer journey* är en visualisering av en upplevd resa där positiva och negativa upplevelser, så kallade *touch points*, blir väldigt tydliga över tid. En resa kompletteras med fördel av kortare kommentarer eller citat för att förtydliga vad som påverkade upplevelsen.

BAKGRUND

Under hösten 2014 genomfördes projektet "Följ en student" där studenternas upplevelser i en *customer journey* direkt skapade en bättre förståelse för hur deras första tid på universitetet kunde göras bättre. Ambitionen att kunna skapa samma plattform för att ringa in förbättringsområden för lärare låg till grund till för projektet "Följ en lärare".

SYFTE

Under hösten 2015 undersöktes lärarna på Kaus upplevelse på en mindre skala med hjälp av en

tjänstedesignprocess för att få en förståelse för hur den kan hjälpa i ett förändringsarbete som är mer holistiskt och som har ett utifrånperspektiv. Syftet med projektet var att på sikt ge läraren mer utrymme att fokusera på huvuduppgiften, nämligen att bedriva undervisning och forskning.

MÅL

Målet med projektet "Följ en lärare" var att:

- Redovisa lärares och forskares upplevelser av de administrativa stödsystemen och processerna under en undervisningsperiod.
- Uppmärksamma och föreslå förändringar i aktuella system och processer.

GENOMFÖRANDE

I projektet ingår två parallella processer för att kunna uppnå de två satta målen. Å ena sidan undersöka och analysera lärarnas upplevelser, å andra sidan att undersöka och analysera vilka metoder som passar bäst för genomförandet av projektet. Varje vägval i projektet återföljdes av en kort analys om varför valet gjordes för att på så sätt lättare kunna ta ett beslut kring när valet ska göras om i ett annat projekt. Tjänstedesign uppmuntrar till en agil process då insikter som kommer längs vägen genom att sätta användaren i centrum påverkar val av metoder för projektet framåt. Användaren är heller aldrig den samme även om den är samma fysiska person har hen vid en andra undersökning en större förståelse vilket ger en annorlunda upplevelse.

URVAL AV LÄRARE

Urvalet för projektet gjordes baserat på en mall där olika kriterier listades för att på så sätt få flera perspektiv på upplevelsena. Den administrativa chefen för respektive fakultet rekryterade lärare och en nyhetsartikel publicerades på intranätet.

Följ en lärare ska minska den administrativa bördan

Det lyckade projektet "Följ en student" får nu en uppföljare, "Följ en lärare". Anya Ernest leder projektet som under höstterminen ska samla upplevelser från lärare och ge en översikt av hindren för att de ska kunna fokusera på undervisning och forskning.

"Följ en student", som genomfördes förra hösten, fokuserade på förstagångsstudenters upplevelse av Karlstads universitet, från ansökan till genomförd första delkurs. Metoderna hämtades från tjänstedesign, till exempel upplevelsedagbok, intervjuer, customer

journey och service safari. Resultatet blev ett flertal förbättringspunkter.

Tanken är att använda samma metod igen, den här gången med lärare i fokus.

- Frågan vi ställer oss är: vad är det som står i vägen för att lärarna ska kunna ägna sig åt sitt huvuduppdrag, nämligen undervisning och forskning? Vi kommer alltså att följa en grupp lärare och dokumentera deras upplevelser av administrativa händelser, berättar Anya Ernest, projektledare för "Följ en lärare".

Start på måndag

På måndag påbörjas projektet med ett uppstartsmöte, och tolv lärare har hittills anmält intresse. Upp till 20 lärare kan delta.

- Det finns med andra ord plats för fler, säger Anya Ernest. Den som är intresserad kan anmäla sig till mig när som helst. Vi strävar förstås efter att deltagande i projektet inte ska ta för mycket tid, vilket ju vore ironiskt, men samtidigt är det här ett gyllene tillfälle att bidra till att förbättra den administrativa sidan av jobbet.

De deltagande lärarnas intryck ska sammanställas och analyseras under den senare delen av hösten och projektet mynnar ut i en rapport med förslag till förbättringsåtgärder på både kort och lång sikt.

-Erfarenheterna från "Följ en student" visar att flera av åtgärderna var ganska lätta och snabba att genomföra, medan andra tar längre tid, säger Gunilla Klinteskog, administrativ chef på Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap. Målet är att vi helt eller delvis ska kunna tillgodose de flesta förslag som kommer fram ur projektet.

Projektet har initieras av fakulteterna, som också finansierar det tillsammans med centrala stöd.

Vill du delta?

Om du är intresserad av att delta i projektet, är du välkommen att kontakta Anya Ernest på anya.ernest@kau.se.

Svar på artikel

Jag skulle vara intresserad av att bidra genom att delta i ditt projekt, om du berättar vad det innebär för arbete för mig.

Jag är lite nyfiken, men har naturligtvis funderingar, vad innebär det mer konkret praktiskt?

Såg detta först nu idag, är det för sent att delta, är det redan någon från omvärlden som deltar.

INSAMLING AV UPPLEVELSER

Lärarna fick översiktlig information kring projektet i samband med att de tackade ja samt en inbjudan till att komma på informationsmöte i samband med terminsstart.

Hej,

Tack för att ni har vill medverka i projektet "Följ en lärare". Ni inbjuds med detta mail till introduktionsmötet på måndag 17/8 kl 14.15 i rum 3A 340. Mötet kommer vara i max en timma, men jag finns kvar efteråt ifall där skulle vara några frågor.

Målet med projektet är att skapa en bättre förståelse kring lärarens vardag och vad som står i vägen för att kunna fokusera på kärnuppgifterna - att undervisa och forska. Jag, Anya, är projektledare och drev även projektet "Följ en student" HT14 och är anställd deltid under projektperioden på universitetet.

Projektet använder sig av metoder som hämtats från tjänstedesignen så som intervjuer, service safari, skuggning och dagbok, och resultaten ritas in i en customer journey. Detta görs för att skapa ett utifrån och in perspektiv baserat på användarupplevelser. Det innebär att vi under en period samlar upplevelser från er på dessa sätt. Vem du är som bidrar är inte det viktiga för resultatet och därför är du i all rapportering anonym.

Vi förstår att er tid är pressad redan som det är och därför har vi tänkt mycket på hur vi kan få ut så mycket som möjligt utan att det ska bli en för stor belastning för er.

Vi ses på måndag!

Tack igen så ses vi på måndag.

En av dem som först hade accepterat medverkan valde nu att avstå på grund av oron över att det skulle bli kommunikationssvårigheter. Detta baserades på att projektledaren redan i detta skede använt sig av termer som inte var bekanta för läraren. Vissa lärare som tidigare hade accepterat att delta hördes nu inte något från alls.

	Utländsk	bakgrund	Fakultet HS	Fakultet HNT	Läro- utbildningen	Man	Kvinna	5 års erf	Mindre än 5 års erf	Lektor	Adjunkt	Genomförde
1		X				X		X		X		X
2		X			X	X		X		X		X
3		X					X				X	
4		X					X		X		X	X
5		X				X				X		X
6		X					X			X		
7		X				X		X		X		X
8		X					X			X		
9		X					X	X			X	X
10			X	X		X	X			X	X	X
11			X			X				X	X	X
12	X		X		X				X			
13	X		X		X		X				X	X
14			X		X			X		X	X	X
15		X				X				X	X	X
16			X			X				X	X	X

Fig 1: Deltagarmatris inklusive krav / önskemål på egenskaper från projektdirektiv, samt genomförande.

I tabell ovan (Fig. 1) redovisas de lärare som på ett eller annat sätt varit med i projektet, där de önskemål / krav som listades på deltagare är med som egna kolumner. Den sista kolumnen visar vilka som i slutändan genomförde projektet.

DAGBOK

På måndagen 17:e augusti samlades gruppen i ett rum där en kort introduktion till projektet och dess bakgrund presenterades.

Det kändes viktigt att de förstod att projektet inte handlade om att skicka in en lista med önskemål kring förbättringar utan att de löpande skickade in sina upplevelser till mailadressen. Initiativet till projektet var att få ett användarperspektiv utan att belasta lärare med ytterligare en uppgift som i sig kunde påverka upplevelsen.

Med erfarenhet från "Följ en student" uppmuntrades lärarna att försöka skriva anteckningar löpande för att på så sätt komma att förmedla en upplevelsebild istället för att fokusera på isolerade problem och frustrationssituationer.

Totalt skickades drygt 100 mail in med upplevelser!

Vissa lärare skickade in sina upplevelser varje dag i en dagboksform, vissa skickade sporadiskt in med lite frustrationssituationer och vissa skickade in sina upplevelser i slutet av projektet som de samlat i ett dokument. Alla tre former bidrog till kunskap i projektet.

Det var svårt att hitta en balans för hur mycket påtryckning som kunde läggas på att lärare skulle skriva. Ett par gånger skickades försök till uppmuntran ut.

Hej,

Hur har det gått för dig dessa första veckor efter semester och med terminsstart? Har allt flutit på smidigt? Är din upplevelse att du får det stöd du behöver? Känns allt logiskt? Hur har kommunikationen med studenterna flutit på? Med administrationen?

Hör gärna av dig om du känner att du inte får ordning på dina upplevelser.

Med vänlig hälsning,

Anya Ernest

Projektledare Följ en lärare

0703-XXXXXX

INTERVJUER

När dagboksuppdraget avslutades sattes ett doodle-dokument där lärarna kunde välja en tid som passade dem för att göra en intervju runt deras upplevelser samt om de ville addera något. Sju intervjuer genomfördes. Intervjuerna som gjordes baserades på deras skickade mail med målet att få fördjupning i vissa områden som kommit upp i dagboksskrivandet.

Vissa frågor som inte var personspecifika ställdes också. Dessa frågor baserades på återkommande områden i dagböckerna.

I samband med ett styrgruppsmöte efter intervjuerna var gjorda ställdes frågan om det inte fanns några positiva delar som hade lyfts fram. Till viss del hade de ju det, framför allt från dem som skrev mer dagligen, men en bredare bild saknades. Därför skickades en kompletterande fråga ut till gruppen via mail.

"Hej på er,

Jag sitter och läser och tänker en hel del på det som ni har skrivit till mig och jag vill så gärna kasta mig in och rädda er. Jag förstår att uppdraget förstås varit att definiera det som ni upplever gör att ni inte kan fokusera på era huvudarbetsuppgifter. Och liksom jag sa i en eller

*annan intervju så är väl ofta en upplevelse som typografi - är den bra märks den inte av, är den dålig så vill man bara skrika rakt ut. Tror ni att ni ändå skulle kunna ge mig känsla för varför ni är på KAU? Jag har förstås ett par positiva upplevelser men undrar om ni skulle kunna tänka er att bidra med ett par till?
Hör gärna av er om det skulle vara något."*

Ganska omgående kom flera svar tillbaka och lärarlaget, undervisningen och friheten stod högt.

SERVICE SAFARI

Under insamlingsarbetet framgick det tydligt att upplevelsen av ett par processer var starkt negativ men också att det var ganska komplicerade processer som behöver förtydligas för att få en bättre förståelse: hur skapas underlaget till schemabokning, samt att få ersättning för egna utlägg.

Att göra en *service safari* över hur underlaget till schemabokning skapas visade sig inte vara möjligt inom ramen för "Följ en lärare" då den processen sker över en längre tid samt vid specifika tidpunkter på året. Däremot var det möjligt att titta på funktionen "egna utlägg" för få tillbaka pengar från egna utlägg.

RESULTAT

Resultatet av den insamlade datan visualiserades i en *customer journey* där kontexten påverkade upplevelsen av olika saker. Vissa upplevelser är inte kopplade till isolerade händelser utan är återkommande men står endast med en gång i för att på så sätt uppnå en mer tydlig visualisering. Resan för varje lärare vid Kau är också helt unik, baserad på hur tjänsteplaneringen ser ut, vilken typ av utbildning en undervisar på, hur lärlaget ser ut, samt en hel del andra faktorer.

SCHEMABOKNINGEN

Redan i de första dagboksinslagen kom schemabokningen upp som ett problemområde. Det skrevs om upplevelsen att man hade lämnat in sina önskemål i tid och att de ändå inte hade tillgodosetts. Detta resulterade då i en känsla av orättvisa då de lärare med särskilda behov försökte vara noga med att skicka in sitt underlag tidigt.

Upplevelsen var också att det fanns en hel del felaktigheter när schemabokningen var klar och att detta då ledde till en hel del merarbete för lärare. Bristen på lokaler som mötte behoven var också begränsade vilket resulterade i att lärare då fick lösa sina lokaler genom att ringa runt och byta med varandra.

I vissa fall kunde lärarens egna missar på information som skulle in, som inte var tydlig, resultera i att bokningen skickades tillbaka. Med resultatet att en ytterligare fördröjning och snuttifiering skapades och med det även frustration.

UNDERVISNING

Undervisningen, tillsammans med forskningen, är själva kärnan i verksamheten och tas därför inte direkt upp i upplevelserna förrän när positiva upplevelser efter frågas. Att känna sig trygg i sitt ämne, i sina föreläsningar och i sin relation till studenter och lärlag är tydliga positiva upplevelser som förmedlas. Det är när lärare inte tillåts fokusera på detta som frustrationen uppstår.

"Som alltid mycket roligt och mycket intensivt att möta de nya, varav 56 infann sig personligen och det verkar vara en fin grupp."

Att möta nya studenter och att arbeta med engagerade studenter upplevs som väldigt positivt och energigivande.

En lärare beskrev den positiva upplevelsen av att spela in sina föreläsningar. Initialt hade detta primärt varit för distansstudenterna men det blev även bra för alla andra studenter.

När det uppstod frustration handlade det ofta om

undantag eller saker som man inte hade planerat för. Till exempel om kursens upplägg var väldigt beroende av att studentgruppen var med från dag ett med indelning i grupper eller där kursens olika komponenter var väldigt beroende av varandra och det då efter någon vecka kom in reserver. Eller att examinera en gammal student som läst delar av kursen när den hade en annan form.

"Om allt funkar så funkar det, men nu [funkade det inte] och då blir det oerhört mycket mer jobb."

För en lärare som inte vill läsa alla tentor på skärm ställer det till problem. Att skriva ut dem själv är inte ett alternativ då det tar för lång tid när det är många studenter och då är alternativet att studenten själv skriver ut och lämnar in. Det i sin tur skapar problem då den automatiska plagiatkontrollen ligger i lts.

"Jag klippte och klistrade in lite svar i en excel för att jämföra svar från olika studenter efter att de hade klagat på rättningen, det blev väldigt tydligt om än tidskrävande."

Gällande kursutvärderingarna var upplevelsen att en lärare behöver lägga engagemang på att få studenterna att fylla i dem. Redan från dag ett behöver studenten få en förståelse för varför de är viktiga.

"Kursutvärderingen ligger till grund för förändringsarbetet i kursen och därför är det viktigt för oss att få in studenternas svar. Hur ska fyra standardiserade frågor kunna ligga som underlag till det? Om jag kompletterar med en egenutvärdering kommer studenten kanske svara i ännu lägre grad. Vi förbereder studenterna på att kursutvärderingarna kommer och avsätter tid för det, då får vi in många fler."

ANSVARSFÖRDELNING

Kau har en strategisk inriktning att öka andel disputerade lärare, med resultatet att färre adjunkter anställs. Det innebär i vissa sammanhang att adjunkter upplever att deras röst är mindre värd trots att de har arbetat på universitetet i många år.

En annan effekt som beslutet kring adjunkter har är att det i vissa fall är svårt att hitta personal vilket då innebär att adjunkter blir visstidsanställda. Liksom vid varje nyanställning krävs en insats från en medarbetare för att stötta den som är ny, men på grund av visstidsanställningen innebär det samma insats varje år.

Relationen till studieadministratören påverkar mycket hur välfungerande det är. Har man en långt och väl inarbetad relation flyter oftast arbetet på utan problem

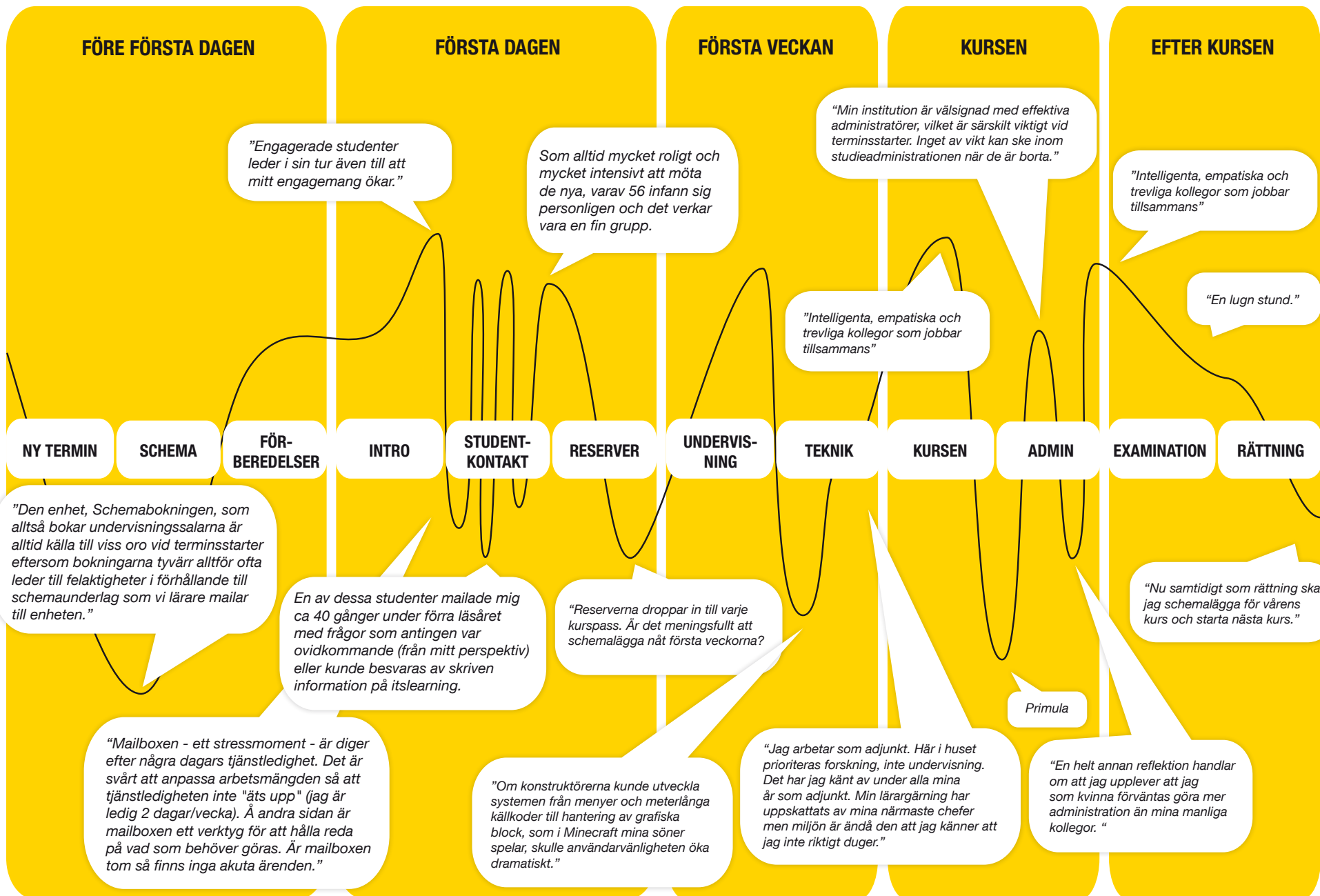


Fig 2: Samlad customer journey för inskickade upplevelser.

men när det blir omförflyttning av personal och nya relationer behöver skapas kan det stundtals bli problem. Det stöd som lärarna behöver skiljer sig mycket beroende på till exempel vilken person man är och vilket ämne man undervisar inom.

När man kommer som ny lärare till Kau finns det initialt en checklista men på grund av att alla tjänster ser olika ut är det svårt för en som är ny att veta om man till exempel kan säga nej till förfrågningar som kommer från en kollega.

En lärare uttryckte en upplevelse om att det var väldigt mycket att göra och ställde frågan till sin tjänsteplanerare som då meddelade att hen var tjänsteplanerad i överkant. 130 timmar extra.

När det kommer frågor från studenter är det inte alltid helt lätt att avgöra vem som äger frågan. Det gör att enkla studentfrågor kan ta lång tid.

En upplevelse är att kvinnor anses vara bättre på administration än män och att männen därför får mer stöd från administratörerna.

Oron över att ha missat något eller att en kollega kan ha missat något är källa till oro. Även att inte känna att tiden inte räcker till på grund av att det man anser borde ligga utanför ramen för sin yrkesroll skapar frustration.

UNDANTAGEN

Det finns rutiner för det mesta men när det saknas tar uppdraget längre tid och påverkar upplevelsen negativt. Samtidigt kan inte rutiner skapas för undantag för då blir de istället en regel. I vissa fall är undantagen en regel redan som till exempel reservantagning, internationella studenter eller gamla studenter som vill ha sina poäng. Det skapar merarbete vid varje tillfälle.

MAIL / STUDENTKONTAKTER

Kontakten med studenterna är oftast positiv och givande men för de lärare som har många studenter i sina klasser blir antal mail som kommer in väldigt krävande. Besvaras inte maillet direkt kommer ett nytt inom kort och därför är till exempel ett svar med ett negativt besked bättre än att dröja med svaret. Mailboxen ses av flera som ett stressmoment i sig.

Vissa lärare upplever att studenter med speciella behov har ökat och att dessa också står för en stor del av mailen, men att de även tar kontakt på andra sätt med sina frågor. Det är svårt för lärare att hantera dessa studenter i de fall som studenten inte fått stöd, råd och beslut från studenthälsan innan.

LÄRARLAGET

Många lärare lyfte kollegor och lärarlag som en väldigt positiv och energigivande del av yrket. Men parallellt med detta framkom det höga antalet möten som en belastning. Upplevelsen var att antalet möten dessutom hade ökat.

"Min institution är välsignad med effektiva administratörer, vilket är särskilt viktigt vid terminsstarter. Inget av vikt kan ske inom studieadministrationen när de är borta."

I vissa fall lyftes dock relationen till kollegorna som en negativ upplevelse och då blev den också väldigt väldigt negativ. Det kunde vara i en enskild situation eller när ens arbetsrutiner inte hade satt sig riktigt.

Undervisningen följer en viss cykel där det är högre arbetsbelastning i vissa perioder och lägre i andra. En lärare som har arbetat ett tag har till exempel ofta lärt sig att direkt efter en avslutad kurs är det väldigt hög arbetsbelastning med bland annat rättning av tentor. Tillkommer det då under denna period andra uppdrag som är kräver engagemang blir det svårt att prioritera vad som går först.

MILJÖN

"Att bidra till kunskapssamhället"

"Jag lär mig något nytt varje dag"

"Oerhört stimulerande och utmanande"

"Att få sprida kunskap"

"Friheten"

"Möjligheten att få jobba intensivt men också känna sig nöjd efteråt"

"Jag får resa"

"... men om jag ska avge någon spontan sammanfattande reflektion får det bli att jobbet i huvudsak är omväxlande fritt och mycket givande. Jag skulle inte vilja göra något annat."

TEKNIK

Väldigt ofta lyftes tekniken som en besvärlig upplevelse. Primula ansågs icke användarvänligt och där sågs scanningen också som ett moment som tog onödig tid i anspråk. Genom att inte få återkoppling på vad man hade gjort var upplevelsen av osäkerhet kring huruvida man hade gjort rätt eller ej.

"En väldigt hjälpsam personalavdelning hjälper till men det resulterar ändå i att uppdraget att få pengar för sina utlägg drar ut på tiden. Hur många varv ska de sen gå via min chef innan jag får tillbaka mina pengar? När är det värt besväret?"

Fler system som kom upp som skapade frustration var; mailprogram, TimeEdit, Kau.play och Its learning.

Vart och ett på sitt sätt. Att mail inte sparades eller att programmet stängdes ner, att det behövde göras uppdateringar eller att programmet endast fungerade i specifika webbläsare. Tid utöver det som var inplanerat från början gjorde att schemat sprack.

"Om konstruktörerna kunde utveckla systemen från menyer och meterlånga källkoder till hantering av grafiska block, som i Minecraft mina söner spelar, skulle användarvänligheten öka dramatiskt."

Fler upplevde också att tekniken i klassrummen kunde strula och att den inte var säkrad inför terminsstart.

FORSKNING / FORSKNINGSANSÖKAN

I detta projekt fick forskning inte något särskilt fokus men trots detta kom det in upplevelser kring det. Framför allt att det var väldigt roligt men att man som lärare ständigt låg i skuld till sin forskning, studenterna och undervisningen behövde oftast prioriteras.

I de fall där man har en kurs som har en examination i slutet tillät på ett annat sätt att man kunde hitta tid under själva kursperioden till att forska. Om det istället är en kurs där det är löpande examinationer veckovis är det inte möjligt och därför ökar skulden ytterligare.

"En forskningsansökan ska skickas. Kreativt och roligt arbete tillsammans med seniora forskare och gästforskare, men tufft att hinna göra uppdraget som lärare med hög kvalitet. En presentation inför internationell forskningskonferens ska också förberedas. Har hög parameter på ansvar, vill inte att studenterna ska få ngt av sämre kvalitet. Jobbar kvällar och helger för att få ihop ekvationen."

RESULTAT AV SERVICE SAFARI

För att få en bättre förståelse för kommentarerna rörande stödsystemet Primula ringades denna in som möjlig för en *Service Safari*. Projektledaren som är anställd vid KAU hade tillgång till såväl intranät som stödsystemen men någon genomgång hade inte gjorts tidigare.

Upplevelsen var att användargränssnittet var byggt av någon som kan detta väldigt väl och som därför glömmer bort att användarna inte har samma kunskap. Det var konstruerat med ett "inifrån och ut"-perspektiv.

RESULTAT AV TJÄNSTEDESIGNPROCESS

När man undersöker användare och deras upplevelser för att få en förståelse är det viktigt att också förstå att deras upplevelser är individuella. Det gör dem inte mindre verkliga eller viktiga, men i de fall då de ses som utvecklingsområden som är lite större bör en förstudie genomföras för att säkerställa att rätt åtgärd genomförs.

Val av metoder påverkar också resultatet. I detta projekt gavs riktlinjer för hur deltagare skulle skriva om sina upplevelser baserat på kunskap hämtat från tidigare projekt "Följ en student". Den stora skillnaden för deltagarna i projektet "Följ en lärare" var att de kom in med en hel del förförståelse till skillnad från helt nya studenter. Det innebar att det mer var upplevelser kring separata händelser som lyftes snarare än en dagbok. Texterna om de separata händelserna skrevs ofta i affekt. I de fall då formen istället var som en dagbok lyftes så väl frustration som glädjeämnen.

Avslutningen med intervjuer var väldigt positiv då den ytterligare fördjupade förståelsen kring upplevelserna, samt gav stöd för större frågor som andra tagit upp. Viktigt inför intervjuerna var att studera enskild lärares upplevelser som skickats in. Att göra *customer journeys* visade sig vara svårare då en lärares jobb sällan är en resa utan istället 15 parallella.

Genomförandet av *service safarin* var mycket positiv då den gav en mycket djupare förståelse av lärarnas upplevelse av Primula.

NÄSTA STEG - DISKUSSION

I den *customer journeys* som skapades i detta projekt har ett antal kritiska *touch points* identifierats och att vidareutveckla dem som projekt är ett möjligt nästa steg. Nedan beskrivs förslag på områden.

SCHEMABOKNINGEN

Vad är det som gör att schemabokningen känns så problematisk? Det är flera som har negativa upplevelser men de som uttrycker det starkast är de som har behov av stora lokaler. För dem kanske det bara finns en sal som är aktuell. Hur skulle detta då kunna åtgärdas om det blir en krock? Ett alternativ skulle kunna vara att föreläsningarna för de större klasserna får avsatt tid och experthjälp till att ta fram inspelat material som studenterna kan titta på när det passar dem. Det är i så fall viktigt att det inte blir en annan typ av negativ upplevelse till exempel känslan av att bli en testgrupp.

Även andra som inte har behovet av stora lokaler har kommenterat brister i schemabokningen, till exempel den negativa upplevelsen av att inse att de lokaler och tider som efterfrågats inte har tillgodosetts samma dag som kursen startar. Ett förslag som kommit upp i diskussioner skulle kunna vara att en avisering går ut till kursansvarig i samband med att schemat är satt.

Ovan är två exempel på vad som skulle kunna bidra till att lösa de isolerade problem som lyfts. Men en genomlysning av hur rutinen ser ut i dag och var den skulle kunna förbättras rekommenderas.

ÖVERSYN PÅ GRÄNSSNITT

Många av de system som implementeras är mycket kompetenta och för den som använder dem mer frekvent är de också väldigt lätthanvända. För sällananvändarna eller den som är ny är det istället en tröskel att ta sig över var gång. I exemplet Primula skulle en omformning av gränssnittet kunna göra hela skillnaden. Den nya interaktionsdesignen bör då ta ett "utifrån och in"-perspektiv för att lärare ska slippa lära sig systemet vid varje användning. Även benämningen på, eller länkningen till systemen behöver vara baserade på användarnas förväntan.

KUNDTJÄNST / FAQ

Då den dagliga mailskörden skapar stress och kräver mycket tid och engagemang för flera lärare skulle ett par olika lösningar kunna testas och utvärderas.

Ett exempel är att skapa en FAQ som är designad med ett "utifrån och in"-perspektiv och är levande och kompetent att svara på studenters frågor. Och i de fall då den inte klarar det landar i en kontaktsida. Som ett första steg kan de insamlade mailen (eller motsvarande kunskap) ligga som grund. Inspiration på

interaktionsdesign skulle kunna hämtas från till exempel Hi Oscar (www.hioscar.com/get-oscar/2016/quote/)

Parallellt med denna skulle en mailpolicy kunna skapas med förväntad svarstid kommuniceras till studenter för att sätta förväntningarna på rätt nivå. Detta skulle även kunna medföra att studenterna själva prioriterar att söka upp informationen. Informationsmaterialet som kommunicerar mailpolicy bör vara skapat med ambition att skapa en förståelse för lärarens och administratörens situation.

ADJUNKT / LEKTOR

På KAU är det uttalat att endast disputerade lektorer ska anställas. Detta skapar i vissa fall en "vi och dem"-stämning mellan de två grupperna. Samtidigt finns ett behov av adjunkter då de i många fall besitter en särskild kompetens, eller en stark vilja att undervisa. I vissa fall är det även så att det inte finns någon disputerad lektor att anställa.

Detta projekt har inte resulterat i några konkreta lösningar på denna fråga annat än att det är viktigt att se hur viktiga de olika resurserna är för helheten och där hierarkisk och prestigeladdade känslor har en negativ effekt på arbetssituationen.

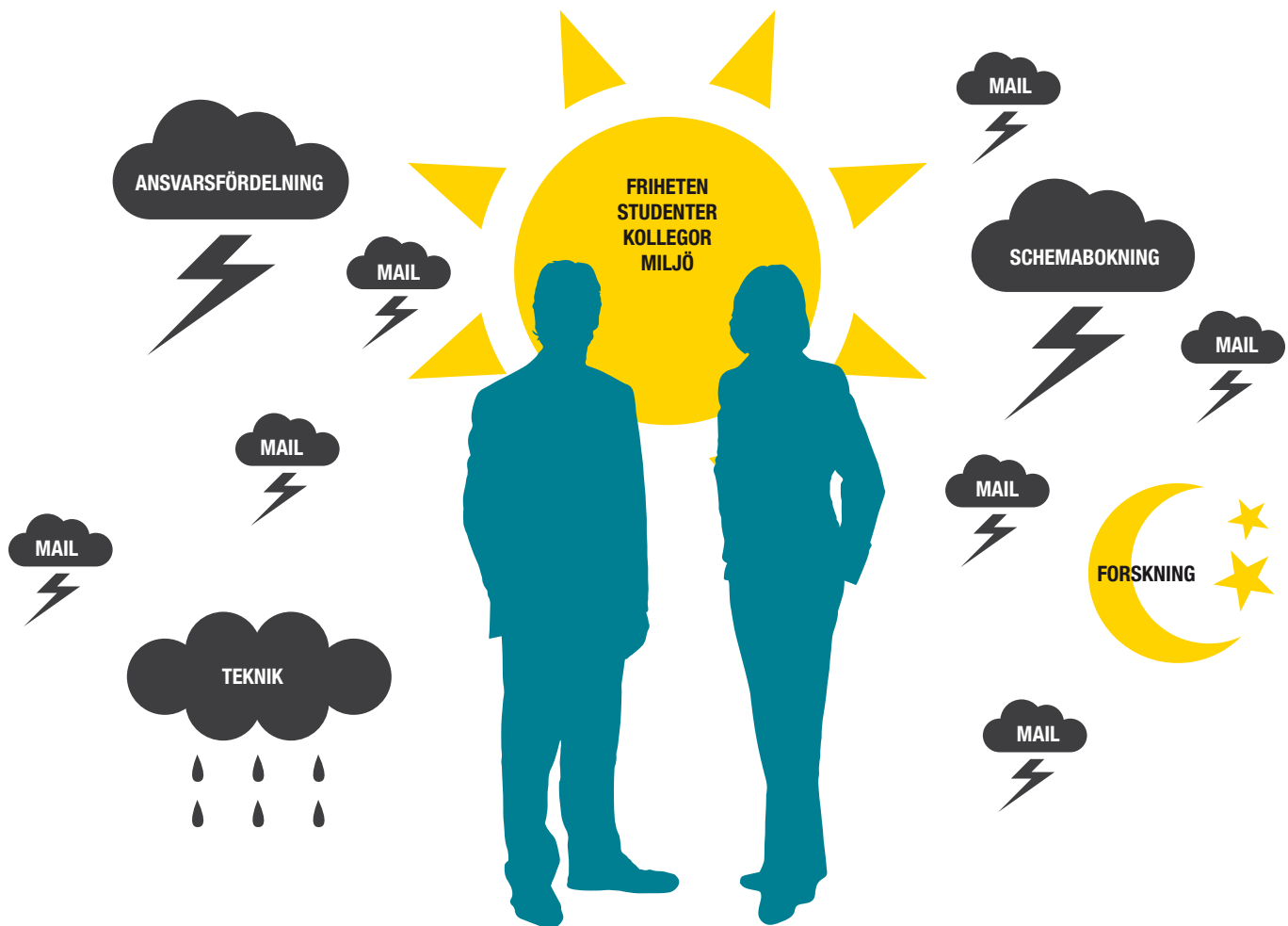
TEKNISK GENOMGÅNG AV LOKALER SAMT LATHUND

Inför varje termin bör varje lokal gås igenom för att minimera risken att teknik inte fungerar. En lathund och eventuellt en utbildning kan skapas så att tid inte försvinner från föreläsningar i väntan på tekniker. Detta var något som kom upp i projektet "Följ en student" och är fortfarande lika aktuell. Även labbsalar som efterfrågats genomgång bör prioriteras.

TYDLIGARE ROLLANSVAR

Ofta uppkommer känslan av att inte ha riktig koll på förväntningar och ansvar vilket skapar stress för läraren. Först när läraren vet att det kommer att hanteras av en annan kan ärendet släppas om det är viktigt. När nya arbetsrelationer skapas behöver dessa ansvarsområden ritas upp för att inget ska falla mellan stolarna. I de fall där det finns tydliga rutiner är det ofta lättare och istället är det undantagen som skapar oreda.

Förslag på lösning skulle kunna vara att göra en (årlig) rutinrevision för att rensa ut de rutiner som blivit redundanta, förfina och förtydliga de rutiner som ska finnas kvar och skapa nya där behov har uppstått. Den grupp som gör detta arbete ska också ha ett holistiskt användarperspektiv vid varje revision för att inte skapa rutiner som kringgås eller är onödigt komplexa.



STÖD I FORSKNING

I såväl visions- som måldokument lyfts forskningen som en viktig del för universitetet som ska genomsyra allt. Då detta projektet går under namnet "Följ en lärare" har majoriteten av deltagarna haft en undervisande roll primärt. Eventuellt är detta anledningen till varför det varit mer svårt att balansera in forskningen i sin tjänst. Det är en tydlig problematik kring att få tid avsatt till forskning och skuld känslor beskrivs. Som lärare är det ofta de mer akuta och dagliga ärendena som prioriteras framför att fördjupa sig i sin forskning. Återigen har den unika situationen per lärare / kurs / utbildning en stark inverkan på vad som är möjligt att göra men djupare undersökning och analys på detta skulle kunna resultera i förslag på åtgärder som underlättar för att få mer tid till forskning.

GEMENSAMMA KALENDRAR

I dag skapas dokument med viktiga datum som PDFer som kan laddas ner från intranätet, en för vardera fakultet. Istället skulle gemensamma (google-) kalendrar kunna skapas som varje lärare kan välja att prenumerera. I dessa skulle påminnelser kunna läggas in och dessa skulle då kunna underlätta för många. Det bör då vara ett antal kalendrar för att respektive

person endast behöver ta del av det som är relevant för den personen. Exempel på kalendrar som skulle kunna skapas är:

- Universitetsgemensam
- Fakultetsgemensam
- Prefekt
- Programledare
- Kursansvarig

RUTINER VID NYANSTÄLLNING

I dag finns en checklista från personalavdelningen som hjälper avdelningen vid nyanställningar. Det borde även finnas ett stöd för den som ska vara mentor åt en nyanställd, samt till den som är nyanställd. Var går gränsdragningen mellan att göra ett dubbelt arbete för handledaren och för vad den som är ny ska göra själv.

STUDENTER MED SÄRSKILDA BEHOV

Då lärare upplever att studenter med särskilda behov har ökat och att dessa kräver mer tid från läraren skulle en översyn på hur rutinerna kring stödet för dessa studenter ser ut. Som utomstående och mindre insatt i rutiner och stödsystem är första tröskeln att hitta en rutin över huvud taget, kunskap om vilket

sökord man behöver är avgörande. Genom en positiv kontakt med studenthälsan blev begreppet tydliggjort – ”funktionsnedsättning”. Sökresultat kunde dock endast genereras via dator och ej via smart telefon.

Svagheten i systemet är att studenten själv behöver driva frågan genom att vara öppen med behovet av stöd. Rutinen kanske borde ses över för att stötta läraren i att få information direkt från universitetets samordnare för pedagogiskt stöd utan att behöva ta diskussioner med studenterna då detta kan skapa en obalans i relationen dem emellan.

FRÅGOR EFTER PROJEKTAVSLUT

Hur påverkar det att projektet är lagt under en läsperiod och inte över ett helt år? En lärares år följer vissa fasta punkter som i sin tur påverkar hur resten av året ser ut. Hur påverkar det till exempel att projektet var satt till läsperiod fyra då tjänstefördelningen har satt sig och läraren just har haft sommarsemester? Är läsperiod mer komplicerat i det att kunskapen kring vilka som är med

i vilka kurser har kunnat åtgärdas och justeras i lite mer god tid?

Hur påverkar det att projektet heter följ en lärare och inte följ en lärare/forskare? Åtminstone en anställd valde att inte medverka i projektet då hen inte undervisade just denna termin utan istället hade tjänsteplanerats för forskning. Behövs perspektivet från forskare komma med i helhetsbilden?

Hur kommer det sig att fördelningen mellan de två fakulteterna var så ojämn? Och hur påverkar det resultatet av projektet? På vilket sett hade projektets resultat påverkats om lärare hade blivit tjänsteplanerade för projektet istället?



KAU.SE