

# Learning Center ur ett studiecentraperspektiv

Delutvärdering av projektet Learning Center

*Maud Baumgarten*

**FoU-Centrum Söderhamn**

Forskning för lokal och regional utveckling

## **Maud Baumgarten**

Projektassistent vid CFL  
Doktorand vid Linköpings universitet  
Forskningsdisciplin: Pedagogik

### **FoU-Centrum Söderhamn**

CFL-huset i Teknikparken  
Södra Järnvägsgatan 7  
826 50 Söderhamn  
Tel: 0270 - 766 33  
Mobil: 073 - 704 18 61  
E-post: [maud.baumgarten@arbetslivsinstitutet.se](mailto:maud.baumgarten@arbetslivsinstitutet.se)

## **INNEHÅLLSFÖRTECKNING**

<b>1 UPPDRAGET .....</b>	<b>1</b>
<b>2 UPPDRAGSGIVARE .....</b>	<b>1</b>
<b>3 UTVÄRDERINGENS FOKUS.....</b>	<b>1</b>
<b>4 METOD.....</b>	<b>2</b>
<b>5 RESULTAT .....</b>	<b>3</b>
<b>5.1 Samverkan.....</b>	<b>4</b>
5.1.1 Samverkan i allmänhet.....	5
Kvalitetsgrupp .....	7
5.1.2 Distanssupport.....	8
<b>5.2 Utveckling.....</b>	<b>9</b>
5.2.1. Bibliotekstjänster.....	9
5.2.2.Handledning .....	10
<b>5.3 Ökad användning av flexibla distansverktyg .....</b>	<b>11</b>
5.3.1 Learning Centers hemsida .....	12
5.3.2 Blackboard .....	12
5.3.3 Utbildningar .....	14
5.3.4 Seminarieverksamhet .....	15
<b>6 EN BLICK FRAMÅT .....</b>	<b>16</b>
<b>7 STUDIECENTRAINSATSER .....</b>	<b>19</b>
<b>8 SAMMANFATTNING OCH NÅGRA SLUTSATSER .....</b>	<b>20</b>
<b>BILAGA.....</b>	<b>23</b>

## 1 Uppdraget

Högskolan i Gävle [HiG] har bedrivit distansundervisning under en följd av år. Drygt en femtedel av de studerande läser på distans. Projektet Learning Center har formats som ett led i att skapa förutsättningar och ge stöd för att på flera sätt förbättra distansundervisningen. Ytterst handlar det om att studenterna, genom teknik, ska erbjudas bättre pedagogik, metodik och få större möjlighet att påverka tid och plats för sina studier, men också att regionen ska få bättre tillgång till högskolans distansutbud. I och med att många distansstuderande finns vid lokala studiecentra<sup>1</sup> fungerar dessa centra som förmedlare mellan högskolan och de studerande. Vid studiecentra finns bland annat de tekniska hjälpmedlen som behövs för distansstudier. Dessutom bistår studiecentra med administrativa tjänster och lokaler som gör att studiecentra framför allt blir en mötesplats för många studerande. Studiecentra fungerar på så sätt även som ett ”öra” mot regionen och dess invånare och är därmed en viktig länk. Därför anses det betydelsefullt att få reda på hur studiecentra ser på verksamheten vid Learning Center.

Uppdraget är att ta reda på hur personalen uppfattar verksamheten vid Learning Center, dvs. den verksamhet som berör studiecentra och som syftar till att bättre emotse studiecentras krav och behov. Utvärderingen ska fungera som underlag till att förbättra verksamheten mot studiecentra, samt ligga till grund för planeringen av verksamheten efter projekttidens slut.

Syftet med utvärderingen är således att *belysa hur personalen vid studiecentra uppfattar Learning Centers verksamhet.*

## 2 Uppdragsgivare

Uppdragsgivare är *styrgruppen* bestående av representanter från Learning Center, högskolan, lokala studiecentra, länsstyrelsen och Mål 2, samt landstinget.

## 3 Utvärderingens fokus

Learning Center ska enligt projektbeskrivning fungera som en central stödfunktion för det flexibla lärandet i regionen. De tre målområden som stödet ska inriktas mot är; *samverkan, utveckling och ”ökad användning av nya flexibla utbildningsformer”*. Inom varje sådant område finns verksamheter som direkt eller indirekt berör studiecentra. Dessa verksamheter utgör basen för utvärderingen, där utvärderingen speglar studiecentras uppfattningar om hur samarbete, support, utbildningar, service och teknik, fungerar och kan förbättras.

---

<sup>1</sup> Oftast kommunala enheter som också benämns lärcentra, utvecklingscentra, kompetenscentra etc. I detta sammanhang används begreppet studiecentra.

De övergripande frågorna är:

- Hur uppfattar studiecentra Learning Centers verksamhet?
- Hur kan verksamheten förbättras? Studiecentras synpunkter på tänkbara utvecklingsinsatser avseende
  - Learning Centers verksamhet
  - studiecentras verksamhet i kontakterna med Learning Center

Learning Centers verksamhet inriktas mot tre målområdena. Dessa delas i sin tur upp i följande delområden som rör studiecentra och som är föremål för utvärdering.

### 1. Samverkan

- Möten mellan studiecentra och Learning Center.
  - o Kvalitetsgruppen och Learning Center
- Distansteknisk support

### 2. Utveckling

- Bibliotekets tjänster
- Handledare vid studiecentra

### 3. Ökad användning av flexibla distansverktyg

- Learning Centers hemsida
- Blackboard
- Utbildningar i ”blackboard” och videokonferensteknik
- Seminarieverksamhet

## 4 Metod

Denna utvärdering kan liknas vid ett inflygningsvarv över regionen Hälsingland, Gästrikland och Siljan. Utvärdering landar inte i en detaljbeskrivning av någon ort eller företeelse, utan ger en översiktlig beskrivning av den vy som är möjlig att skåda.

Utvärderingen grundar sig på intervjuer av tio personer anställda vid studiecentra. Dessutom har kompletterande samtal genomförts med några s.k. nyckelpersoner som de intervjuade har hänvisat till, och som har med Learning Center-verksamheten att göra. Bland de intervjuade finns personer som är representerade i styrgruppen, samverkansgruppen och/eller kvalitetsgruppen. Även personer som inte tillhör någon av dessa grupper har intervjuats. Personerna företräder små, medelstora eller stora studiecentra, där måtten är relaterade till de inom projektet deltagande studiecentras storlek. Representanter finns från Hälsingekommunerna, Gästrik kommunerna samt Siljansutbildarna. Det är representanter vars arbetsuppgifter inom studiecentra varierar från att ha direkt kontakt med studenterna till att syssla med mer övergripande studiecentrafrågor.

De intervjuades samröre och därmed erfarenhet av Learning Center är mycket olika. Intervjuerna har därför haft karaktären av öppna halvstrukturerade frågor med projektets huvudområden som rör lärcentra som bas. Alla intervjuer har spelats in, utom den intervju som gjordes via telefon, och intervjuerna har tagit mellan 45 och 60 min. De har sedan skrivits ut. Vid samtal med övriga har anteckningar förts. De intervjuade fick i förväg kännedom om frågeområdena. Utvärderingen har före den slutgiltiga bearbetningen skickats till de intervjuade för kommentarer.

Underlaget till intervjuerna har erhållits ur projektbeskrivningen, Learning Centers hemsida samt genom samtal med representanter från Learning Center och studiecentra. De har i sin tur haft kontakt med styrgruppen.

Under intervjuernas gång framträder en komplex bild av faktorer som kan tänkas påverka synen på Learning Centers verksamhet och därmed vara avgörande för hur den fortsatta verksamheten skall utformas. De faktorer som bland annat åsyftas är studiecentras storlek och ålder, hur länge personalen arbetat och varit involverad i distansverksamheten, personalens arbetsuppgifter vid studiecentra, om personalen finns med i någon av Learning Centers referensgrupper, HiG:s verksamhet vid studiecentra i förhållande till övriga högskolors verksamhet samt närheten till HiG. Inom denna utvärderings ram finns inte möjlighet att närmare gå in på dessa faktorer.

Nedan kommer en redovisning av de synpunkter som framkommit. De kommer således inte att i så hög grad kopplas till de ovan beskrivna beroende faktorerna. Hänsyn har tagits till de intervjuade så att deras identitet inte bör kunna röjas.

## 5 Resultat

Till en början ges några bilder av hur studiecentra uppfattar Learning Centers [LC] roll. Därefter kommer en redovisning av hur den intervjuade personalen ser på de målområden som är fokus för utvärderingen. Det handlar om vad den intervjuade personalen vid studiecentra ger uttryck för. För enkelhetens skull används ibland enbart ordet studiecentra, istället för ”personalen vid studiecentra”. Även orden anställda och informanter används.

Vilken roll ser studiecentra att LC har? Här är några synpunkter.

Min bild av LC är just att LC är mer en stödjande verksamhet i den interna processen på högskolan, vad gäller nyttjande av ”blackboard”, kurser för lärare, för att få en större medvetenhet och kunskap om distansutbildning. Då är LC en stödfunktion. Så därför, om man ser det utifrån, är det att bli proffsigare på att använda distanshjälpmedel. Men LC har också gjort att vi har fått en ingång kring distansfrågor in i högskolan. Annars är det rakt in mot institutionerna. Här blir det också en servicefunktion ut mot kommunerna. LC har en dubbelroll på det sättet.

LC kan vara en part, en samordnare, som exempelvis arrangerar möten.

Jag har svårt att skilja på HiG från LC. De går i varandra väldigt mycket. Det är något diffust med begreppet LC. Det är svårt att greppa. De gav ut en broschyr, med personal och så. Det tyckte jag var bra. Det ger en fasthet åt det hela.

LC kan man ta kontakt med när tekniken inte fungerar. Det är min uppfattning om vad det är.

Innan LC fanns tog jag mycket kontakt med institutionerna direkt, när det var något problem. Gör det nu också, men även LC. När studenter klagar, hänvisar jag ofta dem till LC, så att det ska nå fram. Jag säger också att de ska ta kontakt med lärarna förstås, när det inte funkar på själva lektionerna.

Man kan fortfarande få höra att vi tar studenter från Gävle. Jag svarar att det är just därför de är studenter hos er, bara för att de visste att det var möjligt att göra en del på distans. Det är en roll för LC, att synliggöra studiecentra.

Hur LC just kommer in för studenterna ..., det ser jag inte.

LC:s verksamhet ger avtryck på olika sätt vid studiecentra. Det är inte alltid att LC nämns som begrepp utan det är högskolan, moderorganisationen, som framträder. ”Utifrån blir det HiG som serverar oss och studenterna, om det är LC eller HiG, det kvittar”, menar en av representanterna för studiecentra.

Därmed drar några slutsatsen att LC:s främsta uppgift är att vara en stödfunktion till det inre arbetet vid högskolan för distansundervisning. Det innebär bland annat att ha en utvecklande roll, att vara ett stöd vid utvecklingen av distansutbildning, i synnerhet vad gäller de tekniska verktygen. Det kan sedan visa sig i hur undervisningen är upplagd och fungerar.

Det som anställda också nämner är att LC förknippas med teknisk support till framför allt studerande. Dessutom ses LC av några, i synnerhet inom kvalitetsgruppen, som ett forum där de administrativa uppgifterna, som tentamenshantering etc. tas upp för diskussion i syfte att rutinerna ska förbättras. LC ses i vissa fall som en dörröppnare och samordnare in mot högskolan, samt som koordinatör inom högskolan. Studiecentra ger överlag uttryck för att det finns ett behov av forum för diskussioner kring distansutbildning, vad gäller frågor som kursutbud, hur kurser utformas och ”levereras”, samt hur övriga administrativa rutiner ska utarbetas.

Hur ser då de anställda vid studiecentra på de frågor LC arbetar med?

## 5.1 Samverkan

Ett av LC:s verksamhetsområden är att stödja och finna former för samverkan. Det är ett sätt, enligt Learning Center, att fånga upp de frågor som studiecentra brottas med för sin egen del och för studenternas del. De frågor som tas upp och diskuteras, följs om möjligt upp med möten, träffar och seminarier med berörda personer och instanser. Vad som visar sig vid intervjuerna är att personer finns representerade i många olika grupper – grupper knutna till LC, HiG och andra organisationer och projekt. Dessa grupper består i många fall av delvis samma personer, vilket innebär att de grupper som är föremål för denna studie inte alla gånger är så tydliga.

Kopplingen till högskolan är en bit. Sedan känner jag också en koppling till andra nätverk, t.ex. Nitus<sup>2</sup>-organisationen. Det är många saker som går i varandra. När LC-människor träffas i Gävle, är det Nitus-människor också, och kanske även andra nätverk. Här flyter det ihop en massa saker.

Det finns en tendens i vissa frågor, att det här flyter ihop. Det kanske inte är något negativt... Men, om det är renodlat LC, det vet man inte.

Det innebär fortsättningsvis att resultatredovisningen inom området samverkan inte delas upp under olika aktiviteterna, utan all samverkan tas upp och samlas ihop under en och samma rubrik.

### **5.1.1 Samverkan i allmänhet**

I det följande tas de synpunkter upp som berör de möten där LC är en aktiv part. Det är styrgruppen, samverkansgruppen och kvalitetsgruppen samt informationsträffar som är i åtanke. Det handlar om hur studiecentra uppfattar värdet av dem, om frågor kan diskuteras, och om frågorna "tas om hand".

Det är så olika vilka kontakter man haft med högskolan. Eftersom vi haft kontakterna med Nitus, har det varit representanter därifrån som haft kontakt med högskolan. Då har de fört vår talan. Jag har inte haft så mycket kontakt med högskolan tidigare, men vad gäller detta projekt, har jag fått helt andra kontakter med HiG

Det är mycket tack vare LC. Annars hade vi nog trampat på i samma Nitus-spår.

Det har således blivit fler orter och därmed fler personer som "fått en ingång till Högskolan i Gävle", som en av informanterna uttryckte det.

Hur har mötena fungerat?

Vi har från lärcentras håll haft möjlighet att framföra synpunkter på verksamheten

Vad jag har förstått så fungerar samverkansmötena bra. Det har varit önskemål om utbildning för kanslisterna och ansvariga, i "blackboard" och så. Det har då genomförts och finns med på aktivitetsplanen.

LC:s möten är ett forum för att framföra behoven, det tycker jag. Så måste man se det.

Hur tas frågorna om hand?

Jag tror att man för det vidare. Men det är inte så, att man kan ringa den personen om fjorton dagar och fråga: – Hur gick det med det här nu då? Då skulle man träffas oftare, känna varandra. Nej, så känner jag inte att jag kan. Men det kanske är för att vi har så lite verksamhet här också.

Det här är en process. Jag vet inte om man nått dit än (att det händer något).

LC tycks inte ha legitimitet att kunna påverka högskolan internt. Vi vänder oss till institutionerna direkt.

---

<sup>2</sup> Nätverksgruppen för IT-baserad utbildning via lokala studiecentra



De tekniskt-praktiska frågorna tas om hand.

När det t.ex. inte fanns telebildsupport på kvällarna, gjordes attack mot högskolan från fler håll. Det upplevs inte som om LC ensam är tillräckligt stark för att få till stånd en förändring

Ett möte har varit då lärcentra träffade prefekten i samtal om kursutbud etc. Där var LC behjälplig att få till mötet. Tanken var där att det ska upprepas. Mötet var bra för att få en samsyn mellan kunderna och högskolans prefekter.

Ett möte med prefekten har anordnats, men sådana möten hade vi redan tidigare. Det är i stort sett de enda möten som varit.

...där har jag inte varit inblandad (i möten med antagningsnämnden). Det finns nog en koppling till rekryteringsgruppen för där finns en koppling mellan Arenaprojektet och kringrekrytering.

LC har gjort att vi har fått en ingång kring distansfrågor in i högskolan (genom mötena). Annars är det rakt in mot institutionerna. ...här blir det också en servicefunktion ut mot kommunerna.

#### Sidoeffekter

På samverkansmöten har vi främst diskuterat hur vi vill jobba. Det är mer på det planet som jag har varit inblandad. För min del är det väldigt bra. Vi har en direktkontakt med studenterna, och då hör vi från dem synpunkter och önskemål. Jag har tyckt att jag har haft en ganska stor nytta av att få prata med de övriga i gruppen. ...för mig har det spelat en större roll att få träffa de övriga, än själva LC. Jag har kanske lite svårt att se huvudsyftet med LC även om jag läst projektplan. Det kanske ligger på en annan nivå, än den jag är i behov av.

Jag har också nyttjat en IT-pedagog vid LC som pedagog för våra lärare.

#### Övrig synpunkt

När det står Learning Center då ringer det en klocka att jag ska vara med och bidra...Det är klart att det ger mig lite allmänt om distansundervisning ... Jag får lite input där, men jag känner inte att när jag kommer hem igen att "wow" nu kan du bygga på det här...utan det lever sitt liv där, som jag inte har riktigt kontakt med.

Synen på värdet av möten mellan LC och studiecentra är olika. De anställdas förväntningar på dem skiljer sig också åt. Vad som i stort sett alla är ense om är att det är ett forum för att framföra önskemål och diskutera distansföreteelser. Uppfattningen är också att LC har intentionen och viljan att "ta hand om" och om möjligt åtgärda problemen. Det finns också förståelse för att det inte alltid går att vidta åtgärder, på grund av det system som högskolan verkar inom. Via LC har flera representanter fått komma till tals med HiG. LC är därmed en dörröppnare till högskolan.

Vad gäller de rent tekniskt-praktiska frågorna är upplevelsen att det fungerar bra. LC har möjlighet att stödja och agera. Det framförs också att det är av värde att ha en samordnare, ett nav som arrangerar och håller i möten, är sammankallande och pådrivande.

Dock riktas kritik mot möjligheterna att få andra saker genomförda. Studiecetra upplever det som att LC har små möjligheter att internt kunna påverka HiG. LC uppfattas inte, enligt några informanter, ha tillräcklig legitimitet, för att på ett mer övergripande plan kunna påverka distansutbildningen vid högskolan internt. Därmed får inte LC heller fullt ut den rollen att vara ingången till högskolan. Studiecetra vänder sig därmed direkt till lärarna, institutionerna, eller till ledningen. Varför LC inte tycks ha tillräcklig legitimitet kan ha att göra med, som några informanter menade, att de sitter för långt från ledningen, och att de inte har ämnespedagoger anställda, enbart IT-pedagoger. Det har i sammanhanget, enligt en informant, väckts undran om, varför alla pengar är uppknutna till tjänster. Därmed finns inga utvecklingspengar för t.ex. lärare med pedagogisk grund.

### **Kvalitetsgrupp**

I kvalitetsgruppen tas i huvudsak administrativa frågor upp. De frågor det handlar om är tentamen, information om kurser etc. Här följer några synpunkter på kvalitetsgruppens möten.

Det upplevs som om de lyssnar på en och arbetar vidare, men vad som händer sen, vet man inte.

När det gäller brister i systemet talar jag med högskoleansvarig, som för det vidare i kvalitetsgruppen. Vad som händer med det vet jag inte, var det stannar.

Jag tror också att i och med att man haft de här träffarna med administrativa enheten, då har man också från högskolans sida fått kännedom om och börjat förstå de frustrationer som vi kan ha ute i kommunerna. Nu har vi inte löst dom än, men det kanske inte går att lösa heller, eftersom det är olika behov och regelverk.

Vi får information på ett helt annat sätt. I början var det många träffar, efter det har det varit telefon och mail. Konkreta problemställningar tas då upp. Det har blivit mycket, mycket bättre.

Där finns ett samarbete med kvalitetsgruppen i Nitus. Den kvalitetshandbok som Nitus tagit fram och det jobb som LC gör, här jobbas det ihop, både från nyttjarna och producenterna. Man gör ett gemensamt arbete.

Jag tycker det är ett ”win win”- förhållande. Där hade lärcentra kommit långt i sitt kvalitetsarbete, med hjälp av kvalitetspärmar och sånt. Det tror jag HiG haft stor draghjälp av det. Men, det är att ge och ta. Det är min uppfattning att detta har skett.

Sedan är det bitar vi inte har nått fram med. Där vi har konstaterat att här är problemområden, t ex tillgängligheten till Ladoc, full effekt på tillgänglighet till databaser för distansstuderande. Det är ett antal områden som ligger kvar på aktivitetslistan.

I samband med distansstudier finns en rad administrativa göromål. De anställda bedömer att LC är ett forum för att diskutera hur de administrativa rutinerna ska kunna förbättras. Hur det sedan tas om hand är en annan fråga. Det finns en förståelse för att högskolan har en rad regler som kan vara svåra att anpassa till distansförhållande. Några anser också att högskolan, genom dessa möten och de

aktiviteter som följer därav, har fått bättre förståelse för studiecentras roll och de problem som olika centra kan brottas med. Studiecentra kan på så sätt synliggöras genom LC. Mycket är dock inte löst, men flera ser LC som en part som arbetar med frågorna. Även här lyser det fram att det inte är någon större idé att gå fram med några större frågor. Men man framhåller att det bör finnas ett forum, som LC, som arbetar med distansfrågor internt och externt.

### **5.1.2 Distanssupport**

Nedan följer ett antal utvalda svar som studiecentra har givit på frågan om de använder sig av distanssupporten, och om de använder sig av den, hur den i så fall fungerar.

De är väldigt ”serviceminded”, tycker jag. Jag har ringt upp och frågat och fått klara besked både på mailen och telefonen.

De problem vi haft hittills, de har vi löst genom att ringa och fråga och det tycker jag räcker. Det är det man vill med tjänsten. Studenterna kan också ringa själva.

Har inte uppmärksammat att den finns.

Jag har inte behövt använda mig av supporten, men jag vet att den finns. Jag har inte hört om studenterna använder den. Det har fungerat ganska bra, därför att Gävle har en stor erfarenhet av distanskurser och distansutbildning. Man är ganska duktig på att lägga upp sina kurshemsidor. Jag vill påstå att där är HiG en av de främsta i Sverige.

Jag kan inte säga att vi har fått hjälp av dem. Det kan bero på också att vi har en duktig assistent som varit med länge och som fixar det mesta direkt med högskolan. Vet inte heller om studenterna har tagit direkt kontakt.

Vad gäller distansteknisk support har jag aldrig använt mig av den tjänsten. Det tycks som om studenterna fixar detta själva.

Tekniken kanske inte alltid funkar, men intentionerna är att det ska funka enligt LC:s planer. Jag för fram klagomålen till LC. Vi vänder oss direkt till dem, för på hemsidan har de alla adresser och telefonnummer. Det är hur lätt som helst att nå dem. De fungerar som en naturlig part.

Jag har gjort det (använt sig av tjänsten) vid några tillfällen, för de studerandes räkning. Det fungerar med ”blackboard”, de är duktiga på att ge support.

Jag vet inte hur mycket mina elever använder sig utav den. Det märker inte jag av. Det har varit några funktioner som eleverna har haft problem med. De skulle göra hemsidor, då måste jag prata med dem (supporten) hur de skulle göra. Om de kör fast är det ofta i första hand hit de vänder sig.

Sammanfattningsvis tyder allt på att supporten fungerar bra. När studiecentrapersonal haft anledning att ta kontakt, har de upplevt dem som mycket serviceinriktade. Några av de anställda har i och för sig inte haft anledning att använda sig av supporten. Det kan betyda att studenterna själva tar den kontakten, att informationen kring användandet av ”blackboard” är mycket tydlig eller att lärarna/institutionerna informerar. Några vittnar om att när studenterna behöver hjälp vänder de sig i första hand till personalen vid

studiecentra, vilken kan ha sin grund i om det finns datakunnig personal. Om personalen inte kan hjälpa till, tar de i sin tur ta kontakt med supporten. Vid ett studiecenter uttryckte man det som att det inte finns tillräckligt med resurser för att kunna hjälpa studenterna, därmed är det tvunget att tekniken fungerar.

Se även under rubriken Blackboard.

## 5.2 Utveckling

Under rubriken utveckling redovisas resultat från hur studiecentra ser på bibliotekstjänsterna, samt synpunkter på hur handledning kan användas och formas.

### 5.2.1. Bibliotekstjänster

Vad gäller bibliotekstjänster har det bland annat arbetats med att informera om och ge tillgång till databaser. Hur ser studiecentra på bibliotekets tjänster?

Vid en av studiecentraenheterna har ett nytt bibliotek byggts upp. Där har HiG varit dem behjälpliga. Bibliotekarien vid detta studiecentrum upplever att studenterna i stor utsträckning sköter sig själva vad gäller exempelvis sökning i databaser. Sökhjälpen som finns via hemsidan tycks fungera bra. Hon drar den slutsatsen eftersom inga studenter begär hjälp av henne. Vad som fortfarande är besvärligt är möjligheter till distanslån och få böcker hemsända från högskolebiblioteket. Böckerna måste fysiskt hämtas och lämnas på plats. Det uppfattas som om LC via bibliotekspersonalen arbetar vidare med denna fråga. LC är i de sammanhangen en ingång, menar bibliotekarien. Det är någon att tala om distansstuderande med, där behov och önskemål kan framföras. Hur de sedan tas emot och behandlas är svårt att ha en uppfattning om, menar bibliotekarien, men det upplevs som om de arbetar med det. Diskussionerna har satts igång.

I samtal med studiecentrapersonalen, gällande bibliotekstjänster, hänvisar flera av dem till kommunens folkbibliotek eller skolbibliotek. De märker på så sätt inte om studenterna använder sig av tjänsten. När biblioteksrepresentanter från LC har gjort besök är det ofta personalen vid de kommunala biblioteken de talar med.

Jag kan inte svara på om mina studerande använder sig av bibliotekstjänst. De kanske inte har det behovet. I alla fall vet jag att vi kan gå in sedan några månader tillbaka till HiG:s databaser via proxyservern. Jag upplever inte att de studerande har något problem med biblioteksfunktionen. Vi har ett väldigt bra bibliotek i kommunen, som jag samarbetar mycket nära med och där får de mycket hjälp. Vi jobbar med att via våra egna bibliotek, kunna gå in i högskolans databaser.

Vi har haft en mycket bra dialog. Hon (bibliotekarien knuten till LC) har även haft kontakt med vårt huvudbibliotek. Det är dit jag hänvisar....

Jag har inte märkt något av det. Jag vet att resonemangen har kommit upp, men rent praktiskt har jag ingen erfarenhet av hur det funkar. Det är bra att det jobbas för att komma åt universitetens och högskolornas bibliotek.

Mot HiG har jag ännu inte sett någon ha haft behov av det.

Vi har studenter som använder sig av det. Men det har varit svårt ... de har kommit till rutor där det står att det har varit fel för tillfället. Även om de har gjort rätt när de ska in. Jag tror att det är tekniken som är strulig många gånger. De är väldigt nöjda över att de vet att det finns. De är väldigt glada när jag berättar att de har den möjligheten. Det känns väldigt bra för vår del. De har också support, som man kan ringa till. De vill också göra allt för att hjälpa till. Så upplever jag det.

Jag har inte märkt något av det. De har inte varit på besök här. Vi jobbar helt mot kommunbiblioteket.

Sammanfattningsvis uppfattas kontakterna angående bibliotekstjänsterna som goda, där besöken av bibliotekspersonal knuten till LC anses viktiga. HiG:s databaser har nu blivit åtkomliga för distansstuderande. Uppfattningen är att det finns intentioner från bibliotekssidan att förbättra tillgången till högskolans bibliotekstjänster för distansstuderande.

I flera fall är inte bibliotekstjänsterna en direkt fråga för studiecentra eftersom det är de kommunala biblioteken som står för den servicen. Vid studiecentra säger man sig kunna fungera som en påtryckare mot högskolan, t.ex. genom andra projekt, för att underlätta för distansstuderande. Ett studiecentrum påpekar även att de erhållit kurslitteratur som referenslitteratur, via biblioteket. Det tycks som om studiecentra överlag upplever att det har skapats en tydlig distansbiblioteksfunktion genom LC.

### **5.2.2.Handledning**

Hittills har handledning skett i mycket begränsad omfattning vid studiecentra. Därför redovisas i detta avsnitt hur representanterna för studiecentra tänker runt handledarskap, vilka behov som finns och hur handledarfunktionen kan formas.

I intervjuerna framkommer två huvudlinjer i syftet med handledning. Den ena handlar om psykosocialt stöd, den andra om ämnesinriktat stöd. Några studiecentrarepresentanter menar att studenterna behöver psykosocialt stöd. Det är till exempel många avhopp vid distansstudier. En hel del av de psykosociala frågorna klarar man av vid studiecentra, då personalen tycker att de kan vara ett stöd för studenterna. Det finns dock nya centra där personalen själva kan behöva stöd i hur problemen kan tacklas. Dessutom finns små centra med få anställda där personalen kanske inte räcker till, menar några. Ett studiecentrum föreslår att information och utbildning, eventuellt via telebild, ska erbjudas till studiecentra och framför allt till distansstuderande, om hur det är att vara just distansstuderande. I detta sammanhang lyfts det även fram, att det är viktigt att lärarna har förståelse för hur det är att vara distansstuderande. Genom att besöka studiecentra och träffa studerande på plats blir de studerande också individer för dem, menar de. Dessutom kan de få bättre förståelse för hur studiecentra fungerar och även se att personalen inte alltid kan vara till hands och till stöd för studenterna och lärarna.

Vad gäller ämnesstöd, tror en del studiecentra att det går att lösa behovet lokalt. Det finns lärare vid kommunernas gymnasie- och vuxenutbildningar som kan

fungera som handledare. De kan behöva extra utbildning i distansmetodik, menar en informant. Det finns dock studiecentra som har dålig erfarenhet av den typen av handledarskap. Gymnasielärare har i de fallen tagit över rodret. Det gäller i sådana fall att noggrant klargöra rollfördelningar, menar de. Det lyfts också fram vid intervjuerna att den nya tekniken utvecklas. Därmed kommer lärare på ett helt annat sätt än tidigare att kunna handleda studenter via tekniken. Att ta över och manövrera studenterna tangentbord är ett exempel.

Ingen uttrycker att behovet är skriande. Studiecentra påpekar också att HiG inte har ansett det nödvändigt med externa handledare. Om det nu ändå behövs, framhålls kostnaden som en viktig faktor att ha med i beräkningarna. I vissa fall, exempelvis vad gäller basåret, tycks resurser kunna lösgöras.

Exempel på synpunkter:

Här finns stora möjligheter att engagera komvuxlärare och gymnasielärare på kvällstid som handledare. Vi har inte kommit dit än.

Högskolekurserna hittills har inte behövt det.

Det har varit en del behov. I början var de här nere och frågade om allt möjligt, litteratur, t.ex. Jag tolkade som om de ville ha stöttning av något slag. Men nu har jag inte märkt av någonting. De har nog förstått att de inte får någon hjälp här (sagt med ironi). Jag vet inte hur man ska tänka om hur vi ska göra det. Det är i så fall ämnesmänniskor som ska till. Det är bra tanke. Det vore en dröm att ha sådana resurser att sticka händerna på dem. ... det har inte varit någon stor efterfrågan. Man har nog löst det på annat sätt.

Vi tycker inte att vi behöver de rent sociala handledarna. Det fixar vi själva. Däremot skulle det kunna finnas någon, kanske inom nätuniversitetet, en telefonjour som kan hjälpa studenter och lotsa dem vidare för att de ska få svar på sina frågor. Vad gäller ämnesfördjupning har det ibland varit behov av det. Oftast har HiG velat ordna det själv.

Jag skulle istället vilja ha studiesociala handledare. Det skulle kunna vara en seminarieserie....det skulle det kunna vara en samverkan mellan LC och studiecentra. Också för lärarna på högskolan. De är aldrig på studiebesök på studiecentra. Det handlar om hur vi förhåller oss till distansstuderande.

Jag ser att man skulle kunna ha en dialog mellan oss på studiecentra och lärarna så de också förstår studiecentras roll. Man kanske inte har förståelse för att man har ett gäng från annat håll också. De kan ibland ta för givet att de ska få maximal support för sina studenter, som vi kanske inte maktar med.

Ska vi ha ett helt programspår med C- och D- kurser också, då är den lokala handledaren viktig för att dra igenom hela utbildningen. Det handlar om stöd och uppmuntran.

### **5.3 Ökad användning av flexibla distansverktyg**

I det följande presenteras synpunkter på LC:s hemsida, ”blackboard”, de utbildningar som givits samt seminarieverksamheten

### 5.3.1 Learning Centers hemsida

Nyttjar personalen vid studiecentra hemsidan och hur tycker de att den fungerar?  
Vet personalen vid studiecentra om studenterna använder sig av den?

Jag har inte haft anledning att använda den. Vi har haft en diskussion på ett möte vad den skulle innehålla, men jag har inte varit i kontakt med den.

Jag kan inte säga att jag har använt mig av den. Det som har erbjudits från högskolan har rullat på.

Jag kanske borde gå in på LC: hemsida, men jag har inte tyckt jag haft något behov.

Jag har letat kontakter och kollat hur det fungerar. Jag har fått det jag har behövt, har inte saknat något.

Jag har inte hört att studenter använder sig av den. Självt har jag inte heller sett någon anledning därtill.

Jag är osäker på hur mycket den används. När studenterna jobbar via "blackboard", så tror jag, jag vet inte, så går man in och hämtar uppgifter på hemsidan. Man får uppgifter via hemsidan, kring support och så, det är väl den kontakten de har med den hemsidan.

Vad gäller LC hemsida upplevs det som om det inte har funnits något behov, men om studenterna tycker det är något fel, säger jag: - Ring till LC!

Jag brukar vara inne på deras hemsida. Där finns telefonlistor och mailadresser. Sedan de aktiviteter som är, de lägger faktiskt ut en hel del dokumentationer från ex. deras studiebesök. Vissa delar förmedlar jag vidare till mina kanaler inom kommunen. Exempelvis de seminarier som är inom högskolan, ex "blackboard" och portofolio till våra gymnasielärare. För vissa delar kan vara av intresse för dem. Jag tycker de har bra dokumentation. Jag har inte saknat något

Den funkar bra! Jag tror inte studenterna vet vad LC är, om jag inte har nämnt det vid något speciellt tillfälle. Den är nog mer för oss på studiecentra.

LC:s hemsida tycks inte nyttjas av alla intervjuade vid studiecentra. De säger sig inte ha något behov. Någon beskriver det som att den kanske mest är till för dem vid högskolan. Vid ett studiecentrum, menar man dock, att det finns en massa information på hemsidan som känns matnyttig. Det är bland annat den information som finns om olika aktiviteter, både kommande och redan genomförda. Dessutom anser några studiecentra att kontaktsidorna med telefonnummer och mailadresser är viktiga. Där ges alltså information om vem och vart man ska vända sig till i olika situationer. Flera rannsakar sig själva och tycker att de nog borde nyttja hemsidan.

### 5.3.2 Blackboard

Vad har studiecentra för erfarenheter av "blackboard"?

Jag har inte haft någon anledning att använda "blackboard", men jag borde kanske.

Det har varit en del problem med "blackboard".

Vad som är svårt är att man måste gräva fram information från var och en, på varje kurs. Informationsspridningen måste kunna ske enklare.

När "blackboard" fungerar är det jättebra.

Det är inte mycket, kan jag säga. Jag har varit med och tittat på hur det fungerar. Jag har en egen inloggning men jag använder den inte. Det har inte varit några bekymmer med "blackboard". Därför antar jag att supportfunktionen fungerar väldigt bra. Jag tror att det är så. Det är nog så generellt. Man är nog ganska duktig på att ta hand om sina distansstudenter. Vi har inte behövt rycka in vid problem. Man får oftast en väldigt fullständig introduktion och handledning.

Jag har inte hört något om "blackboard" från studenterna. Min introduktion var en halv dag och det var ganska länge sedan. Jag gick in några gånger, men sedan när man inte har någon anledning att gå in, då blir det inte av. Om det inte fungerar brukar studenter höra av sig, och det har de inte gjort, så jag utgår från att det fungerar. Det verkar vara ett genomtänkt system som är funktionellt.

Jag jämför med tidigare kurser, t.ex. basåret där det var mycket jobb med att dra kopior, kolla fax, etc. Nu klarar sig studenterna själva. Nu finns allt samlat på ett ställe. Förut var allt fördelat på de enskilda institutionerna.

Vad gäller "blackboard" sköter studenterna nu själva mycket av kursadministrationen. Det är inte på samma sätt nu, att vi måste kopiera ut föreläsningsstolpar etc. Det enda besvärliga är att vi måste registrera oss som elever för att komma in i och åt materialet som vi ibland är betjänta av att ha tillgång till. Studenter kan t.ex. ha glömt koder.

Till en början är studenterna i behov av stöd. Jag hjälper ganska många vid inloggningen. Sedan behöver de hjälp med hur man gör med e-posten. Jag har också ibland ringt supporten.

Det händer ofta att de stöter på patrull. De vet inte riktigt vad de ska göra, speciellt när det gäller att skicka iväg brev, meddelande och dokument. De verkar inte som om de har fått tillräckligt med information. Det är klart att det går bättre när de har hållit på ett tag, men man hör ofta när man har uppkopplingar att olika kommuner kommer in och är missnöjda med "blackboard". I början kan man tro att det är bara det egna studiecentra kanske, men det har vi fått belägg för flera gånger, att de problem vi har stött på här har de stött på i andra kommuner också. Det måste vara informationen på något sätt, som inte fungerar. Det är svårt att specificera det. De tycks vara nöjda med "blackboard" i alla fall. Det tycktes som om de hittade den information de skulle ha.

Jag upplever det definitivt att det flyter på ett helt annat sätt, än vad det gjorde för ca tre år sedan. Då fick vi mer material hitskickat som skulle kopieras och skickas ut. Nu börjar föreläsningarna med att de talar om att nu finns det på "blackboard", och hoppas ni har tagit fram det på "blackboard". Det verkar funka.

Mindre administrativt jobb har det medfört. Förut var det fax, kopiering etc. Nu är det nästan ingenting. Otrolig skillnad tycker jag.

Jag tror att det är uppskattat. Det blir bättre och bättre. Just att det blir webbaserat, då kan man komma åt det vart som helst.



Blackboard var problematiskt här i höstas, men vad jag förstår nu har jag inte hört nåt klagomål på det. Man hade tänkt "blackboard" för distansstuderande, men det var så många reguljärstuderande som också använde sig därav, att det blev för hårt tryck. Det blev fler användare. Då är det också lättare att acceptera när man vet varför.

Det som har varit bra är att jag har ett allmänt inloggningsnummer, eftersom i början...har inte alla fått sitt lösen för att få ut kursinformation. Då har jag kunnat gått in och hämtat.

Sammanfattningsvis tycks "blackboard" fungera bra, även om det för studenterna kan vara en del bekymmer, i synnerhet initialt. Trots problemen verkar studenterna vara nöjda, menar en anställd. Supporten nämns i sammanhanget som ett viktigt stöd. Vad som tydligt märks vid studiecentra är att de administrativa rutinerna har underlättats i samband med kurserna. Anställda beskriver att de förut kopierade föreläsninganteckningar och annat material, arbetsuppgifter som studenterna nu sköter själva. Blackboard har på så sätt underlättat för studiecentrapersonalen, men det gäller att plattformen fungerar, som en anställd påpekar. Bekymret är när de behöver använda "blackboard" för att exempelvis få information om flera kurser. Då behöver de särskilda inloggningskoder för varje kurs. De loggar in sig som studerande. Det skulle således underlätta att ha en slags administrativ kod för en plats, där alla kurser är samlade, framhåller de.

### 5.3.3 Utbildningar

Har studiecentraanställda deltagit i någon utbildning i "blackboard" och hur har det i så fall varit?

Ja, det har jag verkligen gjort. Minst en halv dag utbildning nere i några lokaler i en byggnad där. Dessutom fungerade det också, när vi var där. Det är inte alltid det gör det. Det hedrar dom.

Det var ett seminarium jag var på. Erbjudandet kom, vi begärde det inte. Dels fick vi på lärcentra en inblick i hur plattformen fungerade och såg ut, så att vi förstår vad studenterna jobbar med. Och att vi fick prova på och se fördelarna med att jobba så också. Det var inte en utbildning för att vi skulle behärska det. Jag tyckte det motsvarade mina förväntningar.

"Blackboard" tycks vara en rimlig plattform. Utbildningen har fungerat bra och varit givande.

Det var bra med utbildning för att få en inblick i hur det fungerar.

Jag förstår inte vitsen med att gå utbildning i "blackboard" eftersom jag inte använder mig av den. Men det känns skönt ändå, att veta hur det är upplagt, så man vet vad det handlar om, för det vill man när man ansvarar för studenter.

Vi har varit på kurs flera av oss i arbetslaget. Det var visst positivt.

Jag har inte deltagit i någon.

Sammanfattningsvis har utbildningar i "blackboard" erbjudits som flera anställda har deltagit i. De tycker sig ha fått en inblick i hur plattformen fungerar och

känner sig nöjda med det. Några av dem som inte deltagit tycker sig inte behöva utbildning eftersom de inte arbetar så nära de studerade att de bistår med direkthjälp. Studiecentra anser också att det är värdefullt att utbildningar erbjuds.

Vad gäller utbildningar inom videokonferenstekniken har ingen av de intervjuade deltagit i någon sådan. De har inte haft behov och betonar att de redan kan hantera videokonferenstekniken. Någon nämner också att de t.o.m. kan ha mer erfarenhet än vad man har vid högskolan. Vid vissa studiecentra ordnar de själva kurser och undervisar om videokonferensteknik. De tror också att denna utbildning kan riktas mer internt för högskolans personal. Även ny personal kan vara en målgrupp.

### 5.3.4 Seminarieverksamhet

Vad säger studiecentra om seminarieverksamheten?

Det är mitt fel att jag inte deltagit i fler seminariedagar. Det har att göra med avståndet. Det tar för mycket tid att resa. Hade det varit närmare, hade vi säkert deltagit mer.

Jag tycker de har kommit ganska långt. De ger i alla fall ut den här informationen, erbjudanden som de har och då har man möjlighet att välja. De har dukat upp bordet kan man säga. Det ska inte vara för mycket information heller, det har vi så mycket av. Vi får det viktigaste vi behöver.

Jag har haft kollegor (som deltagit). Det har varit varken ris eller ros. Det känns inte så stort, behovet, p.g.a. att det finns ett rikt utbud på andra ställen och så ordnar vi själva.

Vi har ju kört många egna seminarier. Vi har också anlitat personal på LC.

Vi har inte deltagit i några. Vi har tillgång till så mycket annat så det blir en prioriteringsfråga. Vi har kommit så pass långt så det är mindre behov hos oss än hos andra. Vi har väldigt många nya lärcentra, som naturligtvis har en bit att gå, för att lära sig komma in i systemet.

Det är så mycket det här med ...Nitus, Nätuniversitetet och ... Det känns som om det skulle behöva gå ett år eller två. Det ska ruska till och sätta sig. Alla har erbjudande. Det blir ganska mycket. Det kan vara bra att höra olika, från olika håll. Då får man olika vinklar.

När de har lärare med som arbetar med det här och de berättar, det tycker jag är bra. Liksom han från Umeå. Han gav en mycket nyanserad bild. Det var inte, som det var en period, att det var frälsare som var ute och missionerade. Det har blivit en balans nu, en bra nivå och man jobbar på ett stadigare sätt.

Seminarieverksamheten har för studiecentra och personal, olika syften. Å ena sidan finns personal som har ett rikt utbud av olika verksamheter som rör distansutbildningar. För dem är inte LC:s seminarieverksamhet så avgörande. Å andra sidan finns personal som inte tycker sig ha tillgång och så stora möjligheter att delta i allehanda aktiviteter. För dem känns LC:s verksamhet inom räckhåll. Några talar om att ”det är alltid bra att bli uppdaterad på saker för tekniken förändras alltid”. Dessutom menar studiecentra att det också kommer

ny personal, liksom att nya studiecentra kommer till. För dem behövs seminarier och kurser av skilda slag.

Vad som också tas upp är att kurser och seminarier bör kunna ske via telebild, även exempelvis information om bibliotekstjänster och "blackboard". "Avståndet till HiG är långt så det är en begränsande faktor, mycket borde därför kunna ske på distans", menar en representant för studiecentra. Personalen säger också att seminarieverksamheten, via telebild, skulle kunna vara mer omfattande. Det finns idag ett ringa utbud av verksamhet som vänder sig till allmänheten, eller företag, institutioner och organisationer, anser man.

## 6 En blick framåt

Hur ser då studiecentra på LC: s fortsatta verksamhet? Det som många studiecentra tar upp är distansutbildningens former i allmänhet. De menar att hittills har det varit en fokusering på tekniken. LC kan ha en fortsatt uppgift här, menar man, som stöd i utvecklingen av distansutbildningens former.

Nu har de flesta It-freaken lugnat sig. Det är ojämnt i vågskålen ibland. Det här med tekniken och möten med människor....Nu är det ändå att tänka på att det mänskliga mötet är viktigt. Det kan vara något för LC också, att arbeta vidare med. Det behövs utrymme för utveckling.

Jag har en bestämd känsla, att bara förlita sig på datorer, telebild och lämna studenter åt sig själv eller elektroniska grupper, det har jag svårt att tro på i långa loppet. Man kan klara korta kurser. Jag tror att det är väldigt viktigt att ha centra där människor kommer samman, har ögonkontakt, får prata om det som man studerar och få reaktioner på det man studerar, om man ska få ett hållbart lärande. Det är mycket fokuserat på teknik nu, i alla möjliga sammanhang. Man får inte glömma bort att människor måste träffas och därmed ha ett system för det också. LC skulle kunna verka för att det finns mötesplatser i kommunerna. Mötesplatser är en förutsättning för att det ska bli ett bra lärande om man håller på med lite längre kurser.

Det är mötet mellan människor som jag vill trycka på här, både vad gäller oss som ska ordna förutsättningarna och när det gäller de som är inne i kurserna. Att vi skapar tillfällen och inte enbart litar på tekniken. Där kan LC komma in, vid fortsatt utveckling.

Vad studiecentra också pekar på är utbudet av kurser. Man talar då om att fler kurser bör distansanpassas och förfinas. Behovsstyrda kurser är också ett önskemål, men man inser också svårigheterna med att finna behoven. LC skulle kunna arbeta mer med att fånga de behov som finns i kommunerna och stödja en distansanpassning av sådana kurser.

Jag tycker man ska titta på de s.k. campusutbildningarna. Man anser idag, att mycket hör hemma i klassrummet. Jag tror inte att det behöver vara så. Jag tycker att man borde se över, vad kan distansanpassas. Det finns ett litet utbud till männen. LC skulle kunna jobba med kurser som kan locka mer män. Då handlar det om att ändra innehåll och form, tror jag.

Det är bara att jobba på. Det tar alltid längre tid, än vad man från början tror.

Fortsätt utveckla distansutbildning. Verka för webbaserad utbildning, pedagogiskt och metodiskt. Öppna möjligheterna att själv studera när man själv vill. Alla människor kommer inte att sitta på kammaren, det är inte meningen. Öka utbudet, titta på upplägg, metodik och pedagogik. Önskelistan kan göras lång.

Det viktiga är att få verksamhet hit, och tillmötesgå de behov som finns.

Vad gäller önskemål beror det på vilken nivå LC ska lägga sig på. LC skulle också kunna vara en påtryckare där, mot högskolan. Som kontakt och ingång skulle det kunna vara så. Men sedan vet vi allihopa att indirekta kontakter inte heller fungerar. Man måste gå direkt till institutionerna. Det är trots allt så. Det är bra med en kontakt och en öppen ingång, men sen behövs också direktkontakter. I framtiden, om alla institutionen hade någon liten del i LC i Gävle, låt säga att en del av prefektens arbetstid tillhör LC, då kanske det genast är mycket lättare.

I det sista citatet tas problematiken kring LC:s roll inom högskolan upp. Även andra lyfter den frågan, en viktig fråga inför framtiden, tycks det. Det talas om att det krävs en omorganisering så att LC får en mer central roll, en tyngre position, om LC ska kunna fungera som samordnare i större omfattning, för studiecentra och därmed de distansstuderande och kommunerna. Det har således fungerat bra med de rent tekniska frågorna, men när det kommer till önskemål om kurser, samordning av kurser, tillgång till Ladoc etc., upplevs LC:s argument väga relativt lätt.

Studiecentra tar också fasta på att de distansstuderande utgör en relativt stor andel, varvid studiecentras synpunkter bör beaktas. De tycker sig veta att ledningen anser dem vara viktiga för att rekrytera studenter till högskolan, men den insikten genomsyrar inte alla led och alla nivåer. Därmed bör det finnas en organisation som arbetar speciellt med distansfrågorna, och som kan utgöra ”kittet”, som en av informanterna uttryckte det, mellan studiecentra, studerande och högskolan. Konkret kan det handla om att hålla i prefektmöten, samverkansmöten och andra möten, nödvändiga för skilda aktiviteter. LC bör även fortsättningsvis ha en sådan roll, om än något starkare. LC kan på så sätt vara kommunkanalen in mot högskolan, och underlätta kontakterna med HiG. I och med att studiecentra jobbar för goda kontakter, borde det också främja kommungransämjan, menar en informant.

Det behövs en stödfunktion. Det får väl HiG göra, en sådan bedömning, men ser man det utifrån tror vi att det behövs. Och definitivt behövs det mot oss, att vi har någon som arbetar med dessa frågor. Sedan om vi kommer in i direkta kurser då kan vi jobba direkt mot institutionerna. Men nån som är kittet och hjälper till att underlätta kontakterna tror jag är bra. Då får man en stabilitet över tiden, eftersom lärarna växlar ju. Olika kulturer på olika institutioner, där kan LC vara kittet. Och få detta att fungera kvalitetsmässigt över tiden. Det är en förhoppning jag har. Men det kanske är i andra former än nu. Det finns ett antal former som kan förfinas och förbättras. LC kan i de sammanhangen få en ny roll att spela.

Vidare finns tankar om högskolans inre verksamhet, en verksamhet som speglar sig utåt. Det gäller att även fortsättningsvis satsa på LC som en s.k. fortbildningscentral för distansutveckling. LC kan vara det forum som samlar in i och sprider goda erfarenheter. I talet om det livslånga lärandet, anser man att behovet av distansutbildningarna kommer att öka. Högskolan kommer att

utsättas för konkurrens och kommunerna kommer att välja de bästa utbildningarna bland landets högskolor.

Idag tar vi emot vad som helst, vi är inte selektiva tillräckligt, men jag tror att vi kommer att bli det. ...högskolan har ju varit väldigt långt framme och tidigt ute. Men det är ju många högskolor nu som är i kapp och tassar bredvid. En del har ju också gått förbi. För att bibehålla en bra kvalitet tror jag LC ska finnas kvar. Sedan tror jag att LC har ett ganska stort jobb inom HiG. För att få det riktiga acceptet att vara den här fortbildningscentralen, så att man inte ordnar den här distansutvecklingen själv på institutionen, utan man tar tillvara på LC och de erfarenheter som finns där. Men det är ett internt arbete på högskolan.

För oss är det viktigt att den inre processen i högskolan fungerar. Vi har ett antal goda exempel internt i HiG, att de är behjälpliga att se till att fler blir delaktiga och får kunskap i distansmetodik och vilja jobba med distansutbildning. Om de lyckas med det så gynnar det oss. ...på något sätt ska de uppfinna hjulet var och en, istället för att dra nytta av de goda exemplen... Där finns det mycket kunskap som de övriga vetenskapsområdena borde ta vara på. Där borde LC var kittet. Ta in synpunkter från lärcentra och sprida det i högskolan internt. Jag tror att det kan göras ännu mer. Där ser jag att LC har en viktig roll.

Vad LC för övrigt skulle kunna arbeta för, enligt studiecentra, är att utveckla studie- och yrkesvägledningen för distansstuderande. En annan viktig fråga är en önskan om att få tillgång till ett ökat utbud av hela programutbildningar. Där anses LC kunna spela en viktig roll i arbetet med att sy ihop möjliga program. Det handlar om att samarbeta med olika institutioner och koordinera ihop olika kurser till hela program.

LC:s nuvarande uppgift att fungera som support för blackboard, är en verksamhet som anses mycket viktig att behålla. Även bibliotekstjänsterna känns angelägna att arbeta vidare med. Sedan nämns att de administrativa tjänsterna till de studerade, bör fortsätta att utvecklas. LC kan fortsätta verka i den riktningen att exempelvis underlätta rutinerna för tentamenshantering och möjliggöra för studenterna att göra tentor på "hemmaplan". Det talas även om att distansstuderande bör få tillgång till speciella dataprogram, som finns tillgängliga vid campus. SPSS är ett exempel. LC bör arbeta i den riktningen att det skapas gynnsammare förutsättningar för sådana kontakter. Vad som också betonas är fortsatta möten med lärare och administrativ personal vid HiG, eftersom det, tror man, ger förståelse för studiecentras verksamhet och de distansstuderandes situation. Att besöka studiecentra är ett led i detta. Studiecentra framhåller också vikten av att hålla möten vid olika studiecentra i regionen, för att inte bli för "högskolefixerade". Studiecentra vill även fortsättningsvis vara en aktiv part i samarbete med LC och HiG.

Det som också tidigare framkommit i texten är att utbildningar liksom seminarieverksamhet bör fortsätta. Om möjligt bör en del seminarieverksamhet och utbildningar distansanpassas. Speciella önskemål om innehåll har inte framkommit, mer än att de utbildningar som redan finns bör återkomma som en följd av teknikutvecklingen. Uppdateringar behövs således.

## 7 Studiecentrainsatser

Hur ser studiecentra på sina egna insatser?

Det viktiga är att man ser oss som en aktiv part man har nytta av. Jag tror att vi har försökt ha den rollen, ha en transparens och dela med oss av de erfarenheter vi har som mottagare. Sedan har vi byggt upp egna kunskaper. Eftersom vi driver vuxenutbildning på distans och vi har också haft KY på distans. Där kan vi bidra med kunskap om det här med distans.

Det handlar väl om hönan och ägget. Om nu HiG har var fjärde student på distans har det ändå funkad någonstans i systemet, den här växelverkan mellan studiecentra och HiG. Där är väl HiG den högskola som inte har fått vidkännas så stora avtapp som andra fått göra, eftersom man byggt upp den här relationen över tid.

Vi är också dåliga på att ge feed-back på högskolans föreläsningkvällar. Vi har inte det som rutin. Men då kan studieortsansvariga efter några sändningstillfällen gå ut och göra en snabbenkät, på exempelvis mail.

Istället för att läraren ska behöva ringa till, låt säga, åtta ställen kanske det ska finnas en centralt placerad för Nitus, som läraren kan ringa till. Vi har inte hittat formen för hur vi ska lösa det.

Ja, vi hade säkert kunna jobba bättre, annorlunda. Vi har försökt att sprida det utbud LC haft. Samtidigt vet jag att även om man känner till det, så är man inte så aktiv. Det blir en kvinnas/mans aktivitet.

Det finns således en hel del tekniska grejer som måste lösas. Det här försöket med "streamad" video som inte har fungerat pga våra kommunala brandväggar och allt det här.

Någonting som man skulle kunna göra för att underlätta både för kommunen och högskolan, det är det här att kunna få en mer exakt behovsstyrd utbildning. Ett tydligare och lättare sätt att fånga behoven. ...vi är dåliga på det i kommunerna.

Det framgår i citaten att studiecentra anser sig vara en viktig part i samarbetet med HiG. Bland annat hänvisas till den relativt stora andelen distansstuderande. Därmed vill de ha ett ord med i laget och tror sig också om att kunna bidra med en del kunskaper som har med distansutbildning att göra. En viktig fråga är kursutbudet, som bland annat bör spegla behovet i regionen. Studiecentra tycker att de har bidragit mindre bra med att tydliggöra det egna behovet. Dessutom anses att de på ett bättre sätt skulle kunna ge "feed-back" på de kurser som ges. Vad som också skulle kunna förbättras är hur studiecentra tar till sig den information som LC ger, liksom hur informationen sedan sprids till andra.

## 8 Sammanfattning och några slutsatser

Utvärderingen grundar sig på intervjuer gjorda med anställda vid olika studiecentra. Studiecentra skiljer sig åt i flera avseenden, de intervjuade likaså. Vad som åsyftas är bland annat befattningar, kontakter med LC, deltagande i olika LC-grupper, deltagande i andra nätverk, storleken på studiecentra, studiecentras erfarenheter av distansutbildning och närheten till HiG. Förväntningarna och synen på LC är därmed skiftande.

Eftersom verksamheten i huvudsak handlar om att på skilda sätt stödja distansutbildningar, och LC kan arbeta direkt eller indirekt med studiecentra, kan det vara svårt för alla att tydligt märka av dess verksamhet. Eftersom fokus för utvärderingen är hur studiecentra uppfattar LC:s verksamhet, tycker jag mig kunna dra den slutsatsen att LC inte i alla sammanhang har en så tydlig ram mot studiecentra. Finns man som representant för studiecentra med i exempelvis styrgruppen eller samverkansgruppen, är projektets konturer mer tydliga. Är arbetet knutet mer direkt mot studenterna framträder den tekniska supporten och "blackboard" som de aktiviteter LC ägnar sig åt. För andra kan LC:s verksamhet flyta ihop med HiG:s ordinarie verksamhet, vilket innebär att det är HiG som nämns. LC framstår därmed inte som en aktivt verkande part. I de flesta sammanhang spelar det inte någon roll vem som levererar "produkten", men i detta utvärderingssammanhang kan det ha viss betydelse. Dessutom rör sig samma människor inom likartade kretsar, vilket innebär att de nätverk de intervjuade deltar i, uppträder som cirklar som går i varandra. En eller flera av cirkelarna kan vara de grupper LC deltar i. Det får till följd att de intervjuade inte alltid tycks veta om det är ett möte initierat av LC eller någon annan.

Hur har då studiecentra uppfattat LC:s verksamhet? Utifrån det ovan beskrivna kan resultatredovisningen te sig något rörig och spretig. Vad som alla nämner är att det är viktigt med *samverkansmöten*, av skilda slag. LC upplevs som en lyssnande part, där frågor kan ventileras och diskuteras. Om möjligt åtgärdas de problem som tas upp. De frågor som anses möjliga att lösa är främst av teknisk-praktisk karaktär. I frågor som syftar till att förändra HiG internt, för en bättre distansundervisning, både vad gäller form och utbud, har inte LC den legitimitet som erfordras, erfar man. Det kan för studiecentras del ge bättre utdelning att direkt ta kontakt med institutioner eller ledning. LC blir på så sätt inte i alla avseenden den naturliga inkörporten.

Studiecentra ger uttryck för att det finns behov av en samordnare, och efterlyser en annan organisation där LC, eller något annat forum för distansfrågor, får en tyngre position inom högskolan. Studiecentra talar om LC som kittet mellan högskola, studenter och studiecentra, i flera avseenden. Det kan handla om att till exempel få till tentamensrutiner och bredda programutbudet. Nu finns flera enstaka kurser, som torde gå att kombinera ihop till ett program. Där menar de intervjuade att LC skulle fungera som samordnare mellan olika institutioner. Studiecentra tror också att LC bör fylla en viktig roll som en länk mellan institutioner i arbetet med att sprida goda exempel inom distansundervisningen.

Vad gäller den *distanstekniska supporten* är uppfattningen att den fungerar mycket bra. De problem som uppstår vid studiecentra för de studerande, löser supporten välvilligt. Personalen beskriver också att de kan få god hjälp i deras support till

studenterna, i den mån man nu behöver använda den. Den tekniska supporten värderas högt och anses vara en mycket viktig verksamhet även fortsättningsvis.

Alla bedömer att kontakterna med *biblioteket* genom LC, för att underlätta för de distansstuderade att bland annat nå databaser, är bra och nödvändiga. Besöken av bibliotekarien har uppskattats. Uppfattningen är den att det arbetas för de distansstuderande i det avseendet. Inför framtiden hoppas studiecentra på fortsatt utveckling av bibliotekstjänsterna. Det handlar om att få ökad tillgång till databaser liksom att lättare kunna göra fjärrlån.

Det tycks i nuläget inte vara något skriande behov av *handledning*, säger de intervjuade. Vad det skulle kunna handla om är tillgång till psykosocialt stöd. Flera studiecentra bedömer dock att de själva klarar av det stödet. Däremot kan nya studiecentra och ny personal behöva få insikter i hur det är att vara distansstuderande. Studiecentra hävdar också att lärare och annan inblandad personal vid HiG kan behöva de insikterna. Därför anser flera att besök vid studiecentra, för att träffa studerande och se hur studiecentra arbetar, kan vara ett led i detta. Det skulle kunna ligga till grund för någon form av information/seminarium om hur det är att studera på distans, som riktas till både studerande och framför allt ny personal vid studiecentra.

Om det framöver finns behov av ämneshandledare bedömer flera studiecentra att det finns sådana tjänster att tillgå inom kommunerna. Ett studiecentrum säger sig vara tveksam till ämneshandledare, då erfarenheterna därav varit dåliga. Det kan för handledarna behövas klara direktiv för hur rollfördelningen ska vara. Allmänt gäller att tänkta ämneshandledare kan behöva någon kompletterande kurs i distansmetodik. I diskussionerna därom är finansieringen av tjänsterna en viktig fråga.

En annan aktivitet som är föremål för utvärdering är *hemsidan*. Den tycks inte i så hög grad användas av studiecentra. Personalen svarar att de hittills inte haft något större behov av den. Någon menar att som informationssida, dit man vänder sig för att få tag i ”rätt personer”, fungerar den alldeles utmärkt. Andra tycker att det finns en del ”matnyttigt” där, om seminarier etc. Om studenterna använder sig av den har de svag uppfattning om. Flera tror att det nog kan finnas en del information som de kan ha användning för, kanske också för att sprida till andra.

*Blackboard* beskrivs som en bra plattform då den fungerar. Den har inneburit mindre administrativt arbete för personalen. Studenterna hämtar nu själva den information de behöver. Det kan för dem vara en del trassel till en början och då kan personalen vid studiecentra få rycka in. Distanssupporten vid HiG finns dessutom till hands, både för personal och studenter. Det som nämns som problem är att det inte finns en gemensam ”anslagstavla” för alla kurser, vilket innebär att personalen loggar in som student vid varje kurs. Det uppfattas som ett tidsödande arbete för att få tag i information om kurserna. De anser att detta borde kunna lösas rent tekniskt.

*Utbildningar i blackboard och videoteknik* upplevs allmänt som bra och nödvändigt. Personalen vid studiecentra tycker det är bra att få inblick och kännedom om verktygen, och är nöjda med de utbildningar de deltagit i. Att använda videokonferensteknik anser de sig ha lång erfarenhet av och tillräckliga



kunskaper i, men det bör finnas sådana kurser för nyanställda. Det betyder att det ständigt finns behov av utbildningar, en viktig uppgift för LC även framöver, menar de.

En annan uppgift för LC är *seminarieverksamhet*. Det talas om nödvändigheten därav, eftersom det behövs en ständig uppdatering av distansfrågor. Samtidigt påtalas det stora utbud som finns från annat håll. Inför den fortsatta verksamheten föreslås att seminarier även distansanpassas och kan följas via telebild. Likaså finns seminarier via telebild, riktade till allmänheten, på önskelistan.

Vad som kan nämnas övergripande är att det finns ett behov och därmed en önskan om att det ska finnas ett forum som arbetar med distansfrågor. Studiecetra framhåller, att med det stora antal distansstuderande som finns, bör distansfrågor få en mer framskjutande roll inom högskolan. De verksamheter och funktioner som känns viktiga och angelägna *inför framtiden*, där LC kan spela en viktig roll, är:

1. Den distanstekniska supporten
2. Utveckling av distansverktyg, som ”blackboard”
3. Bibliotekstjänsterna
4. Samverkansfunktion mellan högskola, studenter och studiecetra. Här handlar det om att förbättra administrativa rutiner, och att t.ex. få till stånd ett ökat programutbud.
5. En länk mellan institutioner för att sprida goda exempel och lära av varandra.
6. En s.k. fortbildningscentral i vissa frågor. Här ryms utbildningar och seminarieverksamhet.
7. Studie- och yrkesvägledning för distansstuderande
8. Stöd till utvecklande av distansformer

Som en avslutande kommentar kan sägas att LC redan arbetar med flera av de frågor som studiecetra uttrycker som viktiga, men att det finns områden som behöver utvecklas och förfinas ur ett studiecetraperspektiv.

## **Bilaga**

### **INTERVJUGUIDE**

Hur uppfattar studiecetra Learning Centers verksamhet?

Hur kan verksamheten förbättras? Studiecetras synpunkter på tänkbara utvecklingsinsatser avseende

- Learning Centers verksamhet
- studiecetras verksamhet i kontakterna med Learning Center

### **TEMAN**

#### **Bakgrund**

Vem är du? Var arbetar du? Vad gör du? Vilka är dina arbetsuppgifter?  
Vad är Learning Center för dig? Vilken verksamhet kommer du personligen i kontakt med?

#### **Samverkan**

##### **Samverkansgrupp och Learning Center**

Samverkansgruppen, vad känner du till om den?

Hur har mötena varit?

Vilka frågor tas upp?

Hur tas frågorna om hand?

##### **Kvalitetsgruppen och Learning Center**

Kvalitetsgruppen, vad känner du till om den?

Hur har dessa möten varit?

Vilka frågor tas upp?

Hur tas frågorna om hand?

- Aktiviteter som ett resultat av samverkansmöten
  - Har du sett något resultat av samverkansmötena?
  - Hur har dessa aktiviteter varit?
- Övriga aktiviteter
  - Resultat?

Övriga möten/träffar?

#### **Distansteknisk support**

Hur uppfattar du den distanstekniska supporten?

- Personalens erfarenheter?
- Studenternas erfarenheter?

## Utveckling

### Bibliotekets tjänster

Hur ser du på bibliotekets tjänster?

- Hur har du märkt av den verksamheten?

### Handledare vid studiecentra

Hur ser du på handledarskapet vid studiecentra?

- Finns det behov?
- Om ja, i vilka former?
- Hur kan handledarskapet organiseras?

## Ökad användning av flexibla distansverktyg

Vilka är dina erfarenheter av:

Learning Centers hemsida

- Nyttjas den? Hur fungerar den?
- Vad är bra? Dåligt?

Blackboard

- Funktionen?
- Vad är bra? Dåligt?

Utbildningar i blackboard och videokonferensteknik

- Har du deltagit? Synpunkter på utbildningarna?
- Vad är bra? Dåligt?

Seminarieverksamhet

- Har du deltagit? Synpunkter på verksamheten?
- Vad är bra? Dåligt?

Vilka är studenternas erfarenheter?

## En blick framåt

Vilken roll bör Learning Center ha framöver?

Vad bör Learning Center arbeta med fortsättningsvis?

Vad bör förbättras av nuvarande verksamhet?

## Studiecentras roll

Hur ser du på era egna insatser?

- Kan studiecentra underlätta Learning Centers verksamhet?
- Kan studiecentra arbeta annorlunda för att bättre ta till vara LC?
- Vad kan studiecentra bidra med?

## Övrigt

Är det något du vill tillägga?

## FoU-Centrum Söderhamn

Forskning för lokal och regional utveckling



**FoU-Centrum Söderhamn** är ett tvärvetenskapligt forsknings- och utvecklingscentrum med fokus på frågor som rör utvecklingsprocesser. Syftet med verksamheten är att vara en länk mellan forskning och praktik, och att därigenom bidra till lokal och regional utveckling.

Bakom FoU-Centrum Söderhamn står Arbetslivsinstitutet, CFL/Söderhamns kommun, Länsstyrelsen Gävleborg och Sparbanksstiftelsen Söderhamn. Verksamheten får finansiellt stöd från EU:s strukturfond Mål 2.

**FoU-Centrum Söderhamn**, CFL-huset i Teknikparken, Södra Järnväggsgatan 7, 826 50 Söderhamn

Tel 0270-758 00 Fax 0270-169 65

E-post: [foucentrum@soderhamn.se](mailto:foucentrum@soderhamn.se) [www.foucentrum.cfl.soderhamn.se](http://www.foucentrum.cfl.soderhamn.se)