

Anders Eklann

Stödfunktioner för distansstudenter

Ett projekt i samarbete med Högskolan Väst, Växjö universitet och Mittuniversitetet.



Titel Stödfunktioner för distansstudenter

Författare Anders Eklann

Ett projekt i samarbete med Högskolan Väst, Växjö universitet och
Mittuniversitetet.

Utgiven November 2006
Formgivare omslag P&P Kommunikation
Rapport 8:2006
ISBN 978-91-85777-07-5

Adress NSHU
Myndigheten för nätverk och samarbete inom högre utbildning
Box 194
Telefon Brunnshusgatan 6
Fax 871 24 Härnösand
E-post 0611-34 95 00
0611-34 95 05
info@nshu.se
www.nshu.se



Innehållsförteckning

Förord.....	3
SAMMANFATTNING.....	4
INLEDNING	5
Syfte	6
Begrepp och förkortningar	6
Rapportens disposition	7
Kort historik	7
Ytterligare bakgrundssiffror av betydelse för vår studie	8
Genomströmning inom Nätuniversitetet	9
En helhetssyn på lärandet	10
En heterogen grupp med olika förutsättningar och behov	11
Studieavbrott inom Nätuniversitetet och övrig distansutbildning	12
Hur upplever studenten sin utbildning inom Nätuniversitetet?	13
METOD	14
Studentkåren	15
Studenthälsan	15
Enkäten	15
Svarens omfattning och lärosätenas förståelse av enkäten	16
RESULTATREDOVISNING OCH DISKUSSION.....	18
1. Hur tycker du att ert lärosäte tillgodoser distansstudenternas behov av följande stödresurser:	18
2. På vilket/vilka sätt introduceras studenten för dessa stöd och vem ansvarar för detta? Ge gärna exempel!.....	18
Steget in: antagning-registrering-kursstart	18
IT-stöd för utbildningens genomförande	19
Biblioteksstöd.....	20
Studievägledning inkl. studieteknik och våga tala-stöd	21
Pedagogiskt stöd till studenter med funktionshinder.....	23
Språkstöd/skrivarverkstad eller motsvarande	24
Steget ut: studieintyg, examen.....	24
3. Finns det på ert lärosäte några goda exempel som du gärna vill lyfta fram?	25
4. Vad bedömer du vara den kritiska och svaga länken i distansstudentens stöd hos er?	26
5a. Finns det på ert lärosäte någon som har ett övergripande ansvar för samordning och utveckling av stöd till distansstudenter?	28
5b. Finns det organisatoriska hinder för lärosätet för att lösa samordning och utveckling av stöd till distansstudenter på ett bra sätt?.....	28
6. Pågår det för närvarande några diskussioner om att utveckla något/några av befintliga stöd hos er?29	
Övriga synpunkter.....	30
SLUTDISKUSSION – OCH VÄGAR VIDARE?	31
REFERENSER.....	33
Bilaga 1. Enkäten med följebrev	35
Bilaga 2. Deltagande lärosäten samt vissa resultat från Nätuniversitetet 2005	38

Förord

Det virtuella studievägledarnätverket Join IT inspirerade oss till de diskussioner som låg till grund för detta arbete. Myndigheten för Sveriges nätuniversitet finansierade vårt projekt och har bidragit med bakgrundsmaterial och värdefulla synpunkter. Ett särskilt tack till Hans-Olof Forsberg, Per Westman och Mia Lindberg!

TVå av oss som har arbetat med studien är allmänna studievägledare vid universitet och högskola medan den tredje är utbildningssamordnare inom distansutbildning, vilket på olika sätt har präglat våra perspektiv. Projektarbetet har genomförts i samma anda som en reguljär nätuniversitetskurs utan obligatoriska fysiska träffar men med täta kontakter via webbkameramöten och e-post. Som många studenter i nätbaserade kurser hade vi också svårt att bli klara inom stipulerad tid och behövde en utökad tidsram för att fullfölja vårt arbete.

När vi nu lägger fram denna rapport är det med en from förhoppning om att den kommer att läsas och diskuteras och även leda vidare till ett utvecklingsarbete som i så fall kommer att gagna alla aktörer inom distansutbildning vid universitet och högskolor.

Uddevalla i nov 2006

Anders Eklann

Sammanfattning

Den här studien handlar om distansstudenter i nätbaserad och övrig distansutbildning och deras behov av och tillgång till olika stödfunktioner vid sidan av undervisningen. Allt fler studenter väljer att läsa inom Nätuniversitetet samtidigt som andelen kurser utan obligatoriska fysiska träffar ökar. Då blir det allt viktigare att olika stödfunktioner kan synliggöras och tillhandahållas i former som passar distansstudenten och hennes studiesituation.

Utifrån diskussioner inom studievägledarnätverket Join IT och en helhetssyn på distansstudentens lärmiljö och hennes särskilda förutsättningar och behov har vi dels granskat relevanta rapporter inom ämnet och dels gjort en enkätstudie till universitet och högskolor inom Nätuniversitetet.

Vårt syfte var att undersöka i vilken utsträckning distansstudenterna har tillgång till samma stödfunktioner för sitt lärande som reguljära studenter vid campus.

De stödfunktioner som fanns med i enkäten var följande:

- Steget in: antagning-registrering-kursstart
- IT-stöd för utbildningens genomförande
- Biblioteksstöd
- Studievägledning inkl. studieteknik och våga tala-stöd.
- Pedagogiskt stöd till studenter med funktionshinder
- Språkstöd/skrivarverkstad eller motsvarande.
- Steget ut: studieintyg, examen

Dessutom granskade vi rapporter rörande studentkår och studenthälsa men utelämnade dem i enkäten eftersom de nyligen varit föremål för andra studier.

Vår enkät ställdes till de 28 lärosäten som hade flest antal studenter inom Nätuniversitetet 2005 och den besvarades av 24.

De svar vi fick varierade starkt i både omfattning och kvalitet. Av svaren drog vi slutsatsen att också stödfunktionerna varierade i omfattning och kvalitet, dels inom lärosätena men också mellan olika lärosäten samt mellan olika distansutbildningsformer.

För fortsatt utveckling inom området vill vi framför allt betona följande punkter:

- Tydliggör distansstudentens särskilda behov och förutsättningar och försök skapa en samsyn kring detta på lärosätet
- Utveckla introduktion och mottagande av distansstudenten vid den första kritiska kontakten i samband med registrering och kursstart
- Använd i större utsträckning LMS och andra IKT-stöd från undervisningen för att synliggöra och tillhandhålla olika stödfunktioner

Inledning

På initiativ från och med stöd av Myndigheten för Sveriges nätuniversitet¹ startades 2003 studievägledarnätverket Join IT² som i oktober 2006 bestod av cirka 110 studievägledare vid 32 universitet och högskolor. Nätverket har utvecklats för att genom ett nära samarbete kunna erbjuda en kvalitativt bättre studievägledning till presumtiva och aktiva studenter inom Nätuniversitetet och övrig distansutbildning.

Studievägledarna använder i stor utsträckning synkrona ljud/bild-möten med webbkamera för sina regelbundna temamöten och erbjuder också vägledningssamtal med webbkamera via lärcentra. Inom nätverket diskuteras kontinuerligt frågor som rör distansstudentens hela lärandemiljö som exempelvis:

- På vilket sätt introducerar vi studenten i den akademiska miljön?
- Hur kan vi stödja distansstudenter med studieteknik, t.ex. när det gäller olika lärstilar?
- Är det möjligt att bedriva språkstöd för dyslektiker och andra med IKT-stöd?
- Går det att genom en bättre infrastruktur för distansstudenten minska avbrotten och öka genomströmningen?

Studievägledaren möter ofta studenterna både före, under och efter studierna, dessutom är han/hon både en företrädare för högre utbildning och en person med vilken studenten kan diskutera sina drömmar, förväntningar, förhoppningar och behov utifrån den livsfas man befinner sig i. Studievägledaren har en god kunskap om viktiga framgångsfaktorer inom högre utbildning men möter även studenter som av olika skäl misslyckats med sina studier. Därför är studievägledningen som profession en av de få inom högre utbildning som har en helhetssyn på studenten och studentens lärmiljö.

Utifrån diskussioner bland studievägledare inom nätverket har detta projekt vuxit fram och de frågor som vi ställde oss från början var bland annat följande:

- I vilken utsträckning har studenter i olika distansformer tillgång till samma stöd för sitt lärande som den reguljära studenten vid campus?
- Hur ser distansstudenternas behov av olika stödfunktioner ut, alltså allt det som sker vid sidan om själva undervisningen på kursen?
- Har olika kategorier distansstudenter olika behov av stödfunktioner?
- Hur kan vi introducera, synliggöra och tillhandahålla olika stöd till distansstudenterna?

Under de senaste åren har olika utvecklingsprojekt och rapporter inom myndighetens verksamhetsområde handlat om distansutbildning utifrån ett antal olika perspektiv. Det finns dock inte mycket utforskat om de stödfunktioner³ som för en campusstudent på plats är så självklara. Att till exempel kunna gå in till studievägledaren för att diskutera sina framtidsmål och sin studieplan, att samråda med funktionshindersamordnaren om vilket stöd man kan ha rätt till eller att kunna delta i en språkverkstad för att utveckla

¹År 2006 bytte Myndigheten för Sveriges nätuniversitet namn till NSHU – Myndigheten för nätverk och samarbete inom högre utbildning. Då blev också uppdraget bredare; att stödja arbetet för breddad rekrytering, att arbeta med pedagogisk utveckling i den högre utbildningen, där bland annat arbetet med den nya utbildnings- och examensstrukturen ingår, samt att ge fortsatt stöd till IT-stödd distansutbildning inom Nätuniversitetet.

² Lindberg, Mia (2006), *Crossover guidance*, Unpublished conference paper IAEVG (International Association for Educational and Vocational Guidance) conference in Copenhagen 2006

³ Undantaget biblioteksstödet som bl.a. granskats i rapporten *Virtuella möten och fysiska träffar* (2005)

sitt akademiska skrivande. Att alla studenter oavsett utbildningsform i princip har samma rätt till stöd råder det full enighet kring men *hur* detta i praktiken skall gå till är ännu inte så utvecklat.

Syfte

Projektets syfte är att undersöka i vilken utsträckning distansstudenter i olika utbildningsformer har tillgång till samma stödfunktioner för sitt lärande som de reguljära studenterna vid campus.

Begrepp och förkortningar

Utbildningsformer

För att särskilja olika utbildningsformer använder vi följande begrepp i rapporten: *Nätuniversitetsutbildning* (NU-utbildning) för utbildning inom Nätuniversitetet (NU) – kurser och program som lärosätena registrerat i myndighetens juridiska databas i enlighet med förordningen (SFS 2002:25). Kraven är att det skall vara en högskoleutbildning som bedrivs på distans med någon form av informations- och kommunikationsteknik.

NU-student studerar inom ovanstående utbildningsform.

Övrig distansutbildning är utbildning som inte bedrivs på campus och inte ingår inom NU. Ofta är det utbildning som ges via kommunala lärcentra, ibland utlokaliserad till andra campusorter eller utbildning som bedrivs på annan plats, som regel med någon form av IKT-stöd.

Reguljär utbildning är den som inte ingår i någon av ovanstående kategorier och som i sin helhet bedrivs på campusorterna.

Begreppet *all distansutbildning* används översiktligt om all utbildning som inte är förlagd till campus, sålunda ett sammanfattande begrepp om *NU-utbildning* och *övrig distansutbildning* enligt ovan. *Alla distansstudenter* används sammanfattande för studenter inom all utbildning som inte bedrivs på campus.

Övriga begrepp

Lärcentrum (LC) är en kommunal mötesplats för alla studenter som inte läser i reguljär utbildning. På LC tillhandahålls olika IKT-stöd som videokonferenssystem, datorer med bredbandsuppkoppling och personal som kan stödja studenterna på olika sätt.

Lärplattform eller undervisningsplattform, vanligen förkortad LMS (Learning Management System). Lärplattformen är en programvara som skapar ett virtuellt klassrum på Internet med åtkomst via en vanlig webbläsare. Där kan lärarna samla och synliggöra allt material som hör till kursen som kursplan, PM, underlag till föreläsningar, inspelade föreläsningar, uppgifter under kursens gång, länkar till olika former av kurslitteratur, kursvärdering m.m. Här sker också all kommunikation under kursen, dels mellan lärare och studenter men också studenter sinsemellan. En mängd olika system används i dag, t.ex. WebCT, Blackboard, Luvit, First Class och PingPong. *Streaming video* – används för asynkron överföring av ljud och bild mellan datorer över Internet. Innehållet ”strömmas” ut i mindre portioner i taget från en server där den finns lagrad och spelas upp i mottagarens dator genom program som vanligen ingår i datorns standardprogram. Används bland annat för att tillhandahålla föreläsningar och andra ”läroobjekt” oberoende av tid och rum. Har också börjat användas av olika stödfunktioner inom högre utbildning. Den korrekta benämningen är egentligen *streaming media* eftersom det är både ljud och bild som överförs men begreppet streaming video används frekvent också när man menar både ljud och bild.

Stödfunktioner – med stödfunktioner för studenternas lärande avser vi allt lärandestöd som ligger utanför själva undervisningen, dvs. lärosätets samtliga övriga verksamheter

som på olika sätt kan stödja och gynna studentens läroprocess. I enkäten till lärosätena har vi valt att särskilt undersöka följande stödfunktioner: Steget in: antagning-registrering-kursstart, IT-stöd för utbildningens genomförande, biblioteksstöd, studievägledning, funktionshinderstöd, språkstöd samt steget ut: studieintyg-examen. Vi har också studerat rapporter som berör studentkår och studenthälsa men dessa funktioner finns inte med i enkäten

Webbkamera – kamera som används tillsammans med datorn för att överföra rörliga bilder och ljud via Internet, vanligen i samband med synkrona möten. Sedan 3-4 år tillbaka en allt vanligare kommunikationsform inom distansutbildning, framför allt i samband med handledning, gruppmöten och olika former av nätverkande.

Marratech – programvara för synkrona möten med ljud och bild via webbkamera, används ofta inom distansundervisning eftersom den erbjuder god funktionalitet i form av delade dokument, webbläsare, publik och privat chatt samt olika möjligheter att ”stänga dörren”. I den senaste programvaran för Marratech-server finns också möjligheter att koppla in deltagare i möten via videokonferens och mobiltelefon.

MSN och *Skype* är två andra programvaror som används för olika kombinationer av kommunikation via chatt, ljud och bild.

Videokonferens/telebild/bildkonferens – system för synkron överföring av bild och ljud via telenätet eller Internet mellan främst universitet/högskolor och lärcentra. Har använts inom distansutbildning i drygt 15 år. Via s.k. bryggteknik går det att koppla samman flera anläggningar, t.ex. 10 lärcentra och en lärare på högskolan. Fungerar bra också med större grupper om bilden projiceras upp på stor skärm. Utrustningen finns i dag på alla LC som erbjuder högskoleutbildning och på alla lärosäten, även om den inte alltid är så lättillgänglig för stödfunktioner som bibliotekarier, studievägledare och funktionshindersamordnare.

Rapportens disposition

Rapporten inleds med en kort genomgång av hur den högre distansutbildningen utvecklats under de senaste åren och följs av olika nyckeltal av intresse för vårt projekt. Därpå följer mer kvalitativa uppgifter från vår litteraturgenomgång, varefter vi övergår till att beskriva vår enkät. Sedan följer en resultatredovisning av enkäten och i anslutning till detta också en kort diskussion för varje frågeområde. Slutligen en mer övergripande diskussion som också försöker peka på utvecklingsområden som stöd för distansstudentens lärande.

Kort historik

I samband med propositionen om *Den öppna högskolan*⁴ samt bildandet av Sveriges nätuniversitet och den då nyinrättade Myndigheten för Sveriges nätuniversitet (mars 2002) fick den IT-stödda distansutbildningen inom universitet och högskolor ett tydligare politiskt uppdrag och en mer institutionaliserad form. Fram till dess hade den högre distansutbildningen antingen utvecklats som ett led i vissa lärosätens långsiktiga strategi⁵ eller genom hängivna eldsjälars nyfikenhet och lust att använda den alltmer utvecklade informations- och kommunikationstekniken (IKT) som fanns tillhands. Genom den expansion som skedde inom universitet och högskolor under perioden 1998-2003 gavs också ekonomiska resurser att utveckla formerna inom högre utbildning och att pröva nya tekniker och metoder. Antalet helårsstudenter i

⁴ Regeringen (2001): *Den öppna högskolan*, prop. 2001/02:15, Stockholm

⁵ Se t.ex. Myringer, Brittmarie och Wigforss, Eva (2003): *Guide för nätbaserad distansutbildning vid universitet och högskolor*, FoV rapport Nr 4, Lunds universitet

grundläggande högskoleutbildning ökade totalt i landet under denna period med 20 % och på vissa mindre lärosäten ända upp till 100 %.⁶

Under åren 2002-2004 fördelades dessutom 470 miljoner i extra anslag till lärosätena för att utveckla utbudet inom Nätuniversitetet.⁷ Från 2005 gavs inte längre några extra tillskott till den IT-stödda distansutbildningen.

Ytterligare bakgrundssiffror av betydelse för vår studie

Under 2005 var det registrerade antalet kurser och program inom Nätuniversitetet 2 700, vilket är en obetydlig ökning jämfört med 2004.⁸ Den stora ökningen av utbildningsvolymen inom NU skedde under åren 2002-2004 i kraft av de extra anslagen (se ovan). Från ht 2002 till 2004 var ökningen drygt 100 %.

När det gäller utbildningens omfattning dominerar de korta kurserna, under 2005 var 61 % av utbudet 5-poängskurser och ytterligare 21 % var 10-poängskurser. Denna fördelning var i stort sett konstant under åren 2003-2005.

Ämnesområdet Juridik och Samhällsvetenskap har ökat kraftigt sedan 2003 och omfattar 2005 36 % av all utbildning, därefter följt av Humaniora och Teologi 18 %, Naturvetenskap 17 %, Teknik 14 %, Vård och Omsorg 8 % samt Medicin och Odontologi 2 %.⁹

I Westerberg och Mårald (2006)¹⁰ framgår att genomströmningen varierar kraftigt mellan olika utbildningsområden och är högst inom de två sistnämnda områdena samt lägst inom naturvetenskap och teknik. Detta överensstämmer med tidigare kartläggning av Ladok-data.¹¹

Beträffande studietakt så dominerar halvfartsstudier (50 % studietakt) med 60 % av totalantalet 2005 medan kvartsfart (25 % studietakt) motsvarade knappt 30 % av utbudet samma år. Endast 4 % av utbudet bedrevs med flexibel studietakt.

Fördelningen mellan olika studietakter har inte förändrats nämnvärt mellan åren 2003-2005.

Antalet studenter inom Nätuniversitetet har utvecklats enligt följande under 2003-2005:¹²

2003	2004	2005
55 000	71 000	79 000

Det finns en tydlig tendens när det gäller andelen kurser utan obligatoriska sammankomster inom NU under de senaste åren:¹³

2002	2003	2004	2005
10 %	30 %	37 %	46 %

⁶ Högskoleverkets årsrapport 2006

⁷ Myndigheten för Sveriges nätuniversitet, Nyckeltal 2002-2005

⁸ Forsberg, Hans-Olof (2006): *Kartläggning av registrerade kurser och program inom Nätuniversitetet 2005*, NSHU, Härnösand

⁹ Ibid.

¹⁰ Westerberg, Pernilla och Mårald, Gunilla (2006): *Avbrott på nätutbildningar – en studie av när och varför studenter hoppar av alternativt fullföljer IT-stödda distanskurser*. Centrum för utvärderingsforskning, Umeå universitet

¹¹ Forsberg, Hans-Olof (2001): *Distansutbildning 1999/2000. En studie baserad på statistiska uppgifter*. Univex, Umeå universitet, Distum-rapport.

¹² Myndigheten för Sveriges nätuniversitet, Nyckeltal 2002-2005

¹³ Forsberg, Hans-Olof (2006): *Kartläggning av registrerade kurser och program inom Nätuniversitetet 2005*, NSHU, Härnösand

Andel inom NU i förhållande till all utbildning har också ökat från 9,6 % läsåret 2002/03 till 14,3 % läsåret 2004/05.¹⁴ Räknar man även in övrig distansutbildning plus NU så motsvarar dessa studenter 20,5 % av det totala antalet studenter 2004/05. Tittar man på de 28 lärosäten som ingår i vår studie så varierar andelen NU-studenter av den totala volymen mätt i helårsstudenter per lärosäte mellan 1 och 44 % under 2005. (se bilaga 2)

Som framgår längre fram i texten är studenterna inom NU ingen homogen grupp. Jämfört med traditionella campusstudenter skiljer sig dock NU-studenterna på några centrala punkter. De är betydligt äldre, förvärvsarbetar i större utsträckning, fler har arbetarbakgrund, de har oftare barn men mer sällan studiestöd.¹⁵ De bor också i större utsträckning i glesbygden och längre bort från det lärosäte som ger utbildningen. Dessa skillnader avser de studenter som enbart läser inom Nätuniversitetet. Tittar man på den stora gruppen studenter som kombinerar studier inom NU med reguljär utbildning så liknar de i stor utsträckning en vanlig campusstudent.

Genomströmning inom Nätuniversitetet

Studenternas genomströmning mäts i kvoten mellan helårsprestationer, HPR, och helårsstudenter, HST. Den totala genomströmningen vid universitet och högskolor har under åren 2003 – 2005 varit oförändrad på 83 %.¹⁶ Tittar man enbart på studenter inom NU var genomströmningen 2003 50 % för att sedan öka till 57 resp. 58 % följande år.¹⁷ Jämför man genomströmningen mellan olika lärosäten var skillnaden mycket stor, under 2005 varierade den mellan 26 och 84 %. Skillnaden kan till en del förklaras med att man har olika kursutbud. Westerberg & Mårald (2006) har studerat två kurser med nästan 100-procentig genomströmning inom NU och anger följande betydelsefulla faktorer kopplade till den höga genomströmningen:

- 1) Strukturella faktorer, som att få lärosäten erbjuder liknande utbildning samt att det upplevs som ett yttre krav att utbilda sig för att bli behörig. (båda exemplen var hämtade från lärarutbildningen).
- 2) Stark drivkraft och motivation hos studenterna som gjort ett medvetet val och som behöver kurserna för att kunna fullfölja sin examen. De har god framförhållning och stöd av familj, arbetsgivare och kollegor och kan dessutom ofta applicera sina kunskaper direkt i sitt yrke.
- 3) Kurserna leds av lärare som betecknas som ”mycket hängivna eldsjälar”. De är mycket noga planerade och har en tydlig pedagogisk tanke. Bl.a. genom inslaget av fysiska träffar skapar man identitetskänsla, grupptillhörighet och trygghet bland studenterna. Examinationsuppgifterna är varierande och bygger på kommunikation över nätet.

Som tillägg till ovanstående anger författarna följande ”framgångsfaktorer”: äldre studenter har bättre genomströmning än yngre, estetiska ämnen och lärarutbildning har bättre genomströmning än andra ämnesområden, kurser som kan ingå i ett program har högre genomströmning än fristående kurser.

¹⁴ Högskoleverket (2006): *Universitet & högskolor, Högskoleverkets årsrapport 2006*, Rapport 2006:26 R, Stockholm

¹⁵ Högskoleverket (2004): *Uppföljning av Sveriges nätuniversitet: Tillgänglighet, rekrytering och ersättning*. Högskoleverkets rapportserie 2004:30 R, Stockholm

¹⁶ Källor: Högskoleverkets årsrapporter 2004-2006, HSV, Stockholm

¹⁷ Myndigheten för Sveriges nätuniversitet (2005): *Våra nyckeltal 2002-2005*, Kalmar

Enligt trenderna som återges här ovan ökar andelen NU-utbildning i förhållande till den totala utbildningsvolymen, dessutom har NU-utbildning påtagligt lägre genomströmning än den reguljära. Om denna utveckling fortsätter kommer troligen den totala genomströmningen inom högre utbildning på sikt att minska. För lärosätena innebär det ekonomiska avbräck och svårigheter att budgetera sina intäkter, för den enskilde studenten kan det innebära studiemisslyckanden och svårigheter med sin studieekonomi. Det kan också vara så att det är studenter som redan läser på helfart och som avbryter ”extra-kurser” man inte hinner med eller studenter som är intresserade av ämnet men mindre intresserade av att examinera på kursen, enligt nedanstående resonemang kring olika typstudenter.

En helhetssyn på lärandet

I HSV:s rapport *Studentperspektiv på verksamheten vid universitet och högskolor – utveckling och helhet* (1999)¹⁸ betonas vikten av att se studenten som en hel individ och lärosätets hela verksamhet som studentens hela lärandemiljö. Att lärandet inte bara handlar om studentens intellektuella kapacitet utan också om personlighet och livssituation blir extra tydligt när det gäller distansstudenter som ofta försöker balansera studiesituationen med familjeliv och arbete. Om utgångspunkten är att hela lärosätet arbetar för ett gemensamt mål där studenternas lärande står i centrum så är allas medverkan lika viktig, huvudverksamhet likaväl som stödverksamhet.

I rapporten pekas också på att studenterna inte består av en enhetlig grupp med ett gemensamt perspektiv utan lärosätena måste ta reda vilka studenter man har och identifiera deras behov för att kunna stödja dem på bästa sätt i deras lärprocesser. Eftersom lärandet och studentens utveckling inte är avgränsade till det som sker vid schemalagda undervisningsmoment under kursens gång utan i själva verket startar före, och sedan pågår under och efter själva utbildningstiden och helt oberoende av plats¹⁹ så bör lärosätet betrakta alla stödverksamheter som lika viktiga som utbildningen.

I HSV:s rapport nämns särskilt studievägledning och studenthälsa men också områden som administration, IT-stöd och biblioteksstöd. Man talar också om den särskilda potential som finns hos studievägledning och studenthälsovård när det gäller samspelet mellan de akademiska och de studiesociala delarna av studentens liv. Eftersom studievägledaren har insyn i studentens förväntningar och framtidsplaner så kan man också förstå hur dessa påverkar motivation och delaktighet före och under utbildningen. Att också känslomässiga aspekter är viktiga för lärandet förstärks hos både Hedin och Svensson (1997) samt hos Holmberg (1995) som i sin *Theory and practice of Distance education*²⁰ betonar vikten av de personliga relationerna mellan studenterna och alla företrädare för lärosätet. Holmberg menar till och med att empati och ett vänligt bemötande från hela organisationen är centralt för studentens lärande i distansutbildning.

Att utveckla denna helhetssyn och detta förhållningssätt till distansstudenten när en allt större andel av NU-utbildningen genomförs helt utan obligatoriska fysiska möten innebär mycket stora utmaningar för lärosätena. Samtidigt finns det bättre förutsättningar än någonsin tidigare för att med hjälp av olika IKT-stöd kommunicera på distans med text, ljud och bild, synkront eller asynkront.

¹⁸ Högskoleverket (1999): *Studentperspektiv på verksamheten vid universitet och högskolor – utveckling och helhet*, HSV, Stockholm

¹⁹ Hedin, Anna och Svensson, Lennart (Red.) (1997): *Nycklar till kunskap*, Studentlitteratur, Lund

²⁰ Holmberg, Börje (1995): *Theory and practise of Distance education*, Routledge, London

En heterogen grupp med olika förutsättningar och behov

Som framgår av flera rapporter är studenterna inom Nätuniversitetet ingen homogen grupp utan beroende på olika bakgrundsfaktorer befinner de sig i olika livsfaser, och har därmed också olika motiv, mål och drivkrafter för sina studier.²¹

Horm och Olofsson (2002) gör i sin studie *Att bryta isoleringen – sociala faktorer i nätbaserad distansutbildning* en intressant indelning av studenterna i tre olika typfall: studenten, återvändaren och nybörjaren²².

Studenten är redan etablerad i den akademiska världen eftersom hon²³ läser sin distansutbildning som ett komplement till andra pågående studier inom reguljär utbildning. Hon är oftast en programstudent som genom NU får tillgång till ett bredare utbud för sina valfria eller obligatoriska kurser. Studenten är i kraft av sin tidigare erfarenhet väl förtrogen med den akademiska miljön även om hon inte alltid har erfarenhet av distansstudier. Med examen som mål har hon en stark drivkraft att fullfölja sin kurs och de hinder som dyker upp längs vägen kan hon ofta relatera till och lösa i kraft av sitt redan befintliga studiesociala nätverk.

Återvändaren har tidigare studier vid universitet/högskola bakom sig, hon har ofta en avslutad examen och har sedan dess varit ute i arbetslivet längre eller kortare tid. Hon återvänder för att bredda eller fördjupa sin yrkeskompetens, vanligt är att arbetsgivaren delvis finansierar studierna i form av studier på arbetstid. Återvändarens drivkraft är att kunna tillämpa nya kunskaper i sitt arbete och hon kan också relatera det som sker under kursen till sitt nätverk av arbetskollaboratorer. Eftersom det kan ha gått några år sedan hon avslutade sin grundutbildning så är hon kanske ovan vid utbildningsformen men kan oftast kompensera det genom sin tidigare erfarenhet och sin studiesociala plattform på jobbet.

Nybörjaren är den kursdeltagare som är allra mest utsatt eftersom hon inte har någon tidigare erfarenhet av den akademiska världen och högre studier. Hon har en grundskole- eller gymnasieutbildning bakom sig och har sedan dess varit ute i arbetslivet. Hennes drivkraft är intresset för ett visst ämnesområde och det kan snarare vara ett intresse att vidga sina vyer än att ”ta poäng”. För nybörjaren är allt som hon möter i form av begrepp och termer, formalia, arbetsmetoder m.m. helt obekant och hon måste lägga mycket tid och kraft på att sätta sig in i detta. Hon har inget naturligt studiesocialt nätverk utanför det som sker i studiegruppen och hon är den som är allra mest beroende av tydlig information före sina studier, detaljerade kurs-PM när kursen startar, låga trösklar till IT-stöd och den lärplattform som används samt snabb feedback på frågor och problem som uppstår.

En logisk slutsats av ovanstående är att nybörjaren är den student som har allra störst behov av de stödfunktioner som avses i denna studie, hon är också den som är mest utelämnad om universitet och högskolor inte förmår att synliggöra och introducera dessa stöd för studenterna.

En annan slutsats är att om lärosätena kan erbjuda nybörjaren en god infrastruktur för sitt lärande så medför det också per automatik att också övriga grupper får sina behov tillgodosedda.

²¹ T.ex. Mårald, Gunilla och Westerberg, Pernilla (2005): *Vilka var de? Nätuniversitetets studenter ht 2003*, Centrum för utvärderingsforskning, Umeå universitet

²² Horm, Peeter och Olofsson, Sarah (2002): *Att bryta isoleringen – sociala faktorer i nätbaserad distansutbildning* IT-kommissionen, Stockholm

²³ Vi använder genomgående ”hon” för att beskriva typstudenterna, kvinnorna är i majoritet i alla former av högre utbildning, inom NU var de 65 % 2003 och inom övrig distansutbildning 76 %.

Studieavbrott inom Nätuniversitetet och övrig distansutbildning

Utifrån ovanstående beskrivning av olika studentkategorier och deras skilda behov är det intressant att titta på i vilken utsträckning studenter inom NU och övrig distansutbildning fullföljer eller avbryter sina kurser. Med utgångspunkt i målsättningen med vår studie är det också intressant att se om det någonstans finns en koppling mellan genomströmning, avbrott och infrastrukturen för studentens lärande.

När det gäller att få en samlad bild över studieavbrott på högskoleutbildningar i Sverige och särskilt när det gäller avbrott på utbildningar som bedrivs i olika distansformer finns det i dag få uppföljningar gjorda. Westerberg och Mårald²⁴ har i sin studie från 2006 granskat register i Ladok från läsåret 2003/04 för att kunna se olika mönster för studieavbrott. Detta har man också kompletterat med en enkätstudie av 780 studenter vid tre olika lärosäten som inte fullföljt sina kurser för att spåra bakgrundsfaktorer och se vilka skäl som varit avgörande för att inte fullfölja sitt åtagande. I rapporten jämförs avbrottmönster för studenter inom NU-utbildning, övrig distansutbildning och reguljär campusutbildning.

Som studien visar finns inga enkla orsakssamband utan det är en komplex bild som dels rör individens privata situation (motivation, arbete parallellt med studierna, stödstrukturer från familj och arbetsgivare, andra pågående studier) och dels faktorer som lärosätet ansvarar för (kursupplägg och innehåll, IT-stöd, lärarinsats). De vanligaste orsakerna till avhopp från NU har angivits som tidsbrist, förvärvsarbete, andra studier och bristande motivation. Hela 2/3 uppgav tidsbrist och som regel i kombination med flera av de andra orsakerna. Det var endast ett fåtal som angav orsaker som kursupplägg, innehåll, bristande lärarstöd eller IT-stöd som skäl för sitt avbrott.

I enkäten ställdes också frågor om betydelsefulla faktorer för att fullfölja kursen. Här visade sig den viktigaste faktorn inte oväntat vara ”mer tid” men även ”ökad studiemotivation” hade en viss betydelse. Däremot var det få som uppgav ”bättre lärarstöd” eller ”mer IT-support”.

I denna studie fanns inga frågor i enkäten som berörde stödfunktioner som t.ex. studievägledning och biblioteksstöd.

I rapporten tycker man sig se utrymme för ett antal förbättringar i stödet till distansstudenter som t.ex.

- Tydlig information om kursupplägg och krav på studenten redan innan kursstart
- Att stödja studenterna i sin tidsplanering och i att sätta upp delmål
- Utveckla lärar-/handledarstöd, särskilt till NU-studenter
- Särskilt stödja NU-studenter med familj

I en C/D-uppsats av Hansson & Nicklasson (2006)²⁵ undersöker man avbrotten hos distansstudenter vid en viss institution på Mittuniversitetet genom en enkät till ca 2 000 studenter. Även här dominerar tidsbrist som avbrottsorsak (70 %) men här finns också 36 % som uppger faktorer hos lärosätet, som t.ex. bättre information om kursinnehåll och distansstudier innan ansökan och mer stöd från lärare/handledare, speciellt i starten. I sina ”pedagogiska rekommendationer” anser författarna bl.a. att bemötandet från både lärare och övrig personal utgör en viktig faktor. Om studenten får en snabb respons och blir bemött på ett trevligt sätt ökar förutsättningarna för att hon skall fullfölja kursen.

²⁴ Westerberg, Pernilla och Mårald, Gunilla (2006): *Avbrott på nätutbildningar – en studie av när och varför studenter hoppar av alternativt fullföljer IT-stödda distanskurser*. Centrum för utvärderingsforskning, Umeå universitet

²⁵ Hansson, Börje och Nicklasson, Larsa (2006): *Distansstudenter vid Mittuniversitetet/Institutionen för informationsteknologi och medier. Vilka är de, varför avslutar många inte sina kurser och vad kan vi göra åt det?* C/D-uppsats, Uppsala universitet

Hur upplever studenten sin utbildning inom Nätuniversitetet?

I en fördjupad studie av Almqvist & Westerberg (2005)²⁶ fick NU-studenter möjlighet att i mindre fokusgrupper föra textbaserade samtal kring några olika teman över Internet.

Här återkommer problemen för ”nybörjaren” som känner osäkerhet inför vilka krav som ställs och tycker att informationen är otydlig. Flera studenter saknar också information om vart de skall vända sig med olika frågor. Ett förslag är att samla all information om detta på kursens lärplattform.

Ett tema i samma studie berör utbildningsstöden, förtydligat som lärarstöd, stöd från studiekamrater, teknikstöd och biblioteksstöd. Av resultaten framgår att lärarstödet i form av feedback och vägledning från lärarna är ytterst viktigt för att studierna skall fungera. Även om en del studenter är positiva så får lärarna också kritik för bristande engagemang och dialog med studenterna. Man saknar lärarens ”närvaro” på kursen. När det gäller stödet från studiekamrater så värdesätts det både socialt och utbildningsmässigt men man anser att kursansvariga bör ta mer initiativ och ansvar för detta.

Teknikstöd i form av kursens lärplattform tycker man i stort fungerar bra, kritiken här handlar om lärarnas bristande kunskaper om lärplattformen och varför man inte utnyttjar alla funktioner. Tillgången till biblioteksstöd verkar flertalet av studenterna vara helt okunniga om vilket är anmärkningsvärt.

Tyvärr finns ingen fråga i studien som berör studievägledningen.

I en annan studie om studenternas perspektiv på sin distansutbildning inom naturvetenskap och teknik (Mårald & Westerberg, 2006)²⁷ ställs frågan om man kan tänka sig att rekommendera IT-stödd distansutbildning till någon som funderar på att läsa vidare på högskola eller universitet. 8 av 10 svarar ja på frågan men bland dem som kommenterat sitt svar menar många att utbildningsformen framför allt passar dem som har tidigare studievana. Förutom en god datorvana ställer utbildningsformen också stora krav på egna initiativ och självdisciplin. Eftersom en bärande tanke när Nätuniversitetet skapades var att med ökad tillgänglighet i tid och rum kunna bidra till att rekrytera nya studenter från mindre studievana miljöer²⁸ kan vi här se en tydlig konflikt mellan statsmakternas mål och studenternas faktiska upplevelse.

²⁶ Almqvist, Lisa och Westerberg, Pernilla (2005): *Studenters upplevelser av distansutbildning inom Nätuniversitetet – en fördjupad studie med fokusgrupper på Internet*, Umeå centre for Evaluation Research, Umeå

²⁷ Mårald, Gunilla och Westerberg, Pernilla (2006): *IT-stödd distansutbildning inom naturvetenskap och teknik, ht04 – ur studenternas perspektiv*, Umeå Centre for Evaluation Research, Umeå

²⁸ Regeringen (2001): *Den öppna högskolan*, prop. 2001/02:15, Stockholm

Metod

Eftersom våra utgångspunkter handlade om studenternas behov av olika stödfunktioner och hur dessa kunde tillhandahållas, synliggöras och introduceras blev en naturlig första tanke att fråga distansstudenterna om hur de upplevt detta och vilken sorts stöd de saknat. Med tanke på bl.a. ovan nämnda resonemang om den heterogena grupp som distansstudenterna utgör och de metodologiska problem som uppstår om vi skulle ha frågat studenter eller tidigare studenter vilka behov de har eller hade av stödfunktioner de inte visste existerade, så avstod vi dock från detta.

Vi bestämde oss i stället för att göra en kartläggning av existerande stödfunktioner genom en enkät till lärosätena inom Nätuniversitetet.

Efter diskussion och avstämning med studievägledare inom nätverket Join IT beslöt vi att ta med följande stödfunktioner:

- *Steg in: antagning-registrering-kursstart* eftersom vi upplever att för många studenter är den här tröskeln så hög att man ibland inte kommer över den i sin strävan efter utbildning.
- *IT-stöd för utbildningens genomförande* som en nödvändig och självklar del av IT-stödd distansutbildning.
- *Biblioteksstöd* som är en central lärresurs i högre utbildning.
- *Studievägledning inklusive studieteknik och våga tala-stöd*. Lärosätena har enligt förordningen en skyldighet att erbjuda studievägledning och yrkesorientering.²⁹ Det är också vanligt att studievägledarna ansvarar för viss introduktion till studierna och kurser i studieteknik samt våga tala-stöd för studenter på campus.
- *Pedagogiskt stöd till studenter med funktionshinder* är också en rättighet för den student som har behov av stöd.
- *Språkstöd/skrivarverkstad eller motsvarande*. Inte bara studenter med ett annat modersmål än svenska har problem med det akademiska skrivandet utan detta gäller generellt för många studenter. Vår uppfattning är också att behovet av detta stöd ökar och att flertalet lärosäten i dag erbjuder någon form av språkstöd på campus.
- *Steg ut: studieintyg, examen*. Som med många av de övriga funktionerna är det svårt för distansstudenterna att veta vart vad skall vända sig, hur regelverket ser ut och hur det i praktiken går till.

Vi diskuterade också stödet från *studentkåren* och *studenthälsan* men valde att utelämna dem eftersom de nyligen varit föremål för andra kartläggningar (se nedan). När det gäller *högskolepräst*, *diakon* eller motsvarande stöd utelämnade vi detta eftersom det inte är lärosätets ansvar utan ett stöd som erbjuds av Svenska kyrkan.

Eftersom det inte existerar några skarpa och tydliga avgränsningar mellan utbildning inom Nätuniversitetet och övrig distansutbildning så avsåg frågorna i enkäten all utbildning som inte bedrivs vid campus, dvs. distansstudier i vid bemärkelse.

²⁹ SFS 1993:100, kap. 6, § 3

Studentkåren

Vi valde att utelämna studentkårernas stöd till distansstudenterna ur vår enkät eftersom det nyligen gjorts en kartläggning av hur studentkårerna arbetar med att tillvarata distansstudenternas intressen i sin verksamhet.³⁰

Redan 2001 genomförde Sveriges förenade studentkårer en enkätundersökning som handlade om vilket inflytande distansstudenterna hade i olika beslutande och beredande organ vid universitet och högskolor.³¹ Där visades att det var ovanligt med särskilda organ för distansutbildning och ännu ovanligare att dessa hade studentrepresentanter. Vikten av att studentkåren har en god kontakt med distansstudenterna betonades också och som ett exempel nämndes att man kan använda distanskursernas lärplattformar. Sedan dess verkar inte mycket ha hänt när det gäller studentkårernas arbete för sina distansstudenter. I *Kåravgifter och service* från 2005 framgår att studentkårerna inte har någon överblick över vilka av medlemmarna som läser på distans och än mindre vilka behov dessa har när det gäller stöd från studentkåren. Detta beror dels på bristfälliga medlemshanteringssystem men man hävdar också att antalet DU-studenter vid vissa studentkårer är så litet att man inte har resurser till att göra särskilda satsningar på dessa. Lite tillspetsat kan man alltså säga att kårerna är intresserade av intäkterna men inte av kostnader och service för denna grupp.

Vid t.ex. Högskolan på Gotland utgör studenterna inom NU 44 % av det totala antalet HST vid lärosätet, trots detta har kåren ingen särskild verksamhet för denna grupp. Av några få goda exempel kan nämnas ett fåtal kårer som gjort särskilda informations-satsningar via lärosätenas LMS. Enstaka kårer har också besökt LC och annan utlokaliserad utbildning. Umeås studentkår hade under föregående mandatperiod en särskild person för att bevaka intressena för off-campus studenter men detta har prioriterats bort i verksamhetsplanen för 2006/2007.

Studenthälsan

Studenthälsan ingick inte heller i vår undersökning men har nyligen varit föremål för en kartläggning av NSHU.³² Här framkom en klar skillnad mellan de lärosäten som har en omfattande utlokaliserad verksamhet som t.ex. UmU, LTU och MiU där lärosätena samarbetar med berörda kommuner för att kunna erbjuda sjukvård, kurativt stöd och i vissa fall även präst. Däremot verkar inte studenthälsan ha någon större kontakt med de studenter som läser nätbaserat utan fysiska träffar, man känner varken till deras behov eller gör några särskilda riktade insatser för denna grupp. Som framgår på annan plats är tendensen att nätbaserade kurser ökar och snart uppgår till 50 % av utbudet inom NU vilket innebär att en mycket stor del av alla NU-studenter saknar det stöd som studenthälsan erbjuder studenter i reguljär utbildning.

Studenthälsan vid Umeå universitet har just startat ett projekt i samverkan med Studentcentrum som handlar om "e-hälsa", där man vill definiera vad detta begrepp kan innebära och vilka problem och möjligheter som finns.

Enkäten

Enkäten med följebrev (se bil. 1) skickades ut med e-post till registrator vid de 28 lärosäten som hade störst verksamhet räknat i helårsstudenter (HST) inom

³⁰ Strandberg, PerAnders (2005): *Kåravgifter och service*, Myndigheten för Sveriges nätuniversitet, Rapport 8:2005

³¹ Sveriges förenade studentkårer (2001): *Inflytande på distans* Rapport om distansutbildning

³² Forsberg, Hans-Olof (2006) *Studenthälsovård för distansstudenter* NSHU, Härnösand

Nätuniversitetet 2005³³. HST vid dessa 28 lärosäten motsvarade 99,7 % av den totala verksamheten inom Nätuniversitetet 2005. Sveriges Lantbruksuniversitet, Gymnastik- och idrottshögskolan samt Ersta Sköndal högskola svarade för resterande 0,3 % och dessa tillfrågades ej. Under 2005 deltog totalt 103 individer i NU-utbildning vid dessa tre lärosäten. Argumentet till att inte ta med dessa i enkäten är att lärosäten med så liten omfattning rimligen inte heller har tillräckliga motiv eller resurser till att bygga en infrastruktur för så få studenter, även om detta utifrån den enskilde studentens perspektiv kan innebära att förutsättningarna för distansstudierna inte är optimala vid dessa lärosäten.

Svar inkom från 24 lärosäten (se bil. 2) vilkas omfattning i HST motsvarade 91 % av all verksamhet inom Nätuniversitetet 2005. Nu innefattade ju enkäten inte enbart verksamhet inom Nätuniversitetet utan även annan distansutbildning enligt den vidare definition som vi använt, men siffrorna ger ändå en bild av hur väl svaren representerar verksamheten.

Svarens omfattning och lärosätenas förståelse av enkäten

Svarens omfattning varierar från knappt en halv till sex A4-sidor vilket naturligtvis påverkar värdet av dem.

Ett lärosäte påpekar att vår förfrågan kommer ungefär samtidigt som HSV:s nationella kvalitetsgranskning av stöd till studenter (innefattade studievägledning, karriärcenter och studenthälsovård) och att man av den anledningen svarar kortfattat och hänvisar till underlaget man kommer att lämna till HSV. I HSV:s frågeunderlag finns dock inga specifika frågor som enbart rör stödet till studenter inom Nätuniversitetet eller annan distansutbildning. HSV:s granskning är dessutom klart avgränsad till ovanstående tre stödområden.³⁴

På vilket sätt lärosätena valt att handlägga enkäten internt säger också något om hur komplext detta område är. Beroende bl.a. på hur distansstödet är organiserat i form av utlokaliserat ansvar på institutioner eller motsvarande, eller mer centraliserat på en enhet som har ett övergripande ansvar för lärosätets arbete med distansutbildning, så har olika många medarbetare med ett antal olika befattningar varit inblandade i svaren. Ibland ser det ut att ha varit en enda person som svarat på hela enkäten men det vanliga är att flera personer vid olika enheter och avdelningar medverkat. Vid ett lärosäte fanns 19 namngivna personer som deltagit i besvarandet av enkäten. Vid ett annat uppgavs att 2 av 8 institutioner finns med i svaret, övriga har valt att inte lämna något svar. Från ett lärosäte är svaret undertecknat av rektor efter föredragning av handläggande tjänsteman.

Vilken funktion som respondenten har varierar också mellan lärosätena.

Nätuniversitetsansvarig, LC koordinatör, utbildningsledare (Lärarytbildningscentrum), handläggare, enhetschef (högskolebiblioteket), verksamhetsledare (IKT pedagogiskt centrum), chef (Learning Lab), planeringskoordinatör, sektionschef (Utbildnings- och forskningsenheten), IT-pedagog/multimedieproducent, områdeschef (Studievägledning och språkverkstad), utbildningskoordinatör, avdelningschef (Studentservice vid Bibliotek & läranderesurser), enhetschef (Avdelningen för utveckling av pedagogik och interaktivt lärande), studievägledare, samordnare distansutbildning,

³³ Resultat av Nätuniversitetet 2005(2006), Myndigheten för nätverk och samarbete inom högre utbildning, Rapport 20060412, Härnösand

³⁴ Högskoleverket (2006-05-05): Missivbrev till universitet och högskolor, *Nationell bedömning av stöd till studenter – studievägledning, studenthälsa och karriärvägledning*

utbildningssekreterare (ledningskansli), avdelningschef (studentavdelningen), handläggare (Utbildnings- och forskningsenheten), Bitr. byråchef (Studentbyrån), samordnare (Learning center), distansutbildningskoordinator, chef (Studentservice) och projektsamordnare är de olika befattningshavare som besvarat enkäten från olika lärosäten.

Trots våra försök att vara tydliga i både missiv och frågeformulär (bil. 1) så är det inte ovanligt att man missförstått frågorna. Ett vanligt missförstånd handlar om att man blandar in undervisningen och det stöd som lärosätet erbjuder lärarna för att utveckla och genomföra utbildningen. Utifrån vårt perspektiv är det för den enskilde studenten en markant skillnad mellan de IKT-resurser som studenten erbjuds och introduceras i som verktyg och stöd för sitt lärande, och det stöd som lärosätet erbjuder kursansvariga och lärare för att kunna utveckla och genomföra distansundervisning på ett bra sätt.

Resultatredovisning och diskussion

Här nedan sammanfattas lärosätenas svar fråga för fråga, därefter följer i direkt anslutning till varje delfråga också en kort diskussion.

Eftersom de flesta valt att väva samman svaren på fråga 1 och 2 redovisas dessa tillsammans.

Uppdelningen är sedan gjord på de olika funktionerna. (se bil. 1)

1. Hur tycker du att ert lärosäte tillgodoser distansstudenternas behov av följande stödresurser:

2. På vilket/vilka sätt introduceras studenten för dessa stöd och vem ansvarar för detta? Ge gärna exempel!

Steget in: antagning-registrering-kursstart

Resultat

I väntan på att NyA, det nya gemensamma antagningssystemet för program o kurser, kommer att tas i bruk inför antagningen vt 2007 så har varje lärosäte utvecklat sina processer på lite olika sätt. För det mesta har man samma rutiner för alla studenter oberoende av i vilken form man läser.

I sin mest digitala variant kan studenten via nätet göra sin ansökan, få sitt antagningsbesked, lämna svar och sedan registrera sig. Därpå kommer som regel ett välkomstbrev med information som skickas med vanlig post.

Ibland görs registreringen vid en introduktionsträff på lärosätet, ibland sker detta också vid träffar på LC eller on-line.

Något lärosäte anger att alla distansutbildningar (DU) har fysiska träffar vid kursstart och då finns det "Bra att veta pass" där kursansvariga och studievägledare deltar.

Ett annat lärosäte konstaterar att *"Den första kontakten med högskolan efter antagning är en kritisk punkt och där finns ett behov av initialt stöd och en introduktion till högskolans värld. Detta stöd kan mycket väl göras nätbaserat och skulle gagna såväl nätstudenter som campusstudenter."*

I flera svar kommer det fram att den kursansvarige läraren har ett stort ansvar för det som sker initialt, ett talande citat kring detta från ett av svaren: *"Mycket hänger på den enskilde läraren och studenten – det mesta finns, men man måste själv hitta det!"*

Diskussion

Det som för oss som arbetar inom högre utbildning ter sig välbekant och självklart kan för den som står utanför och vill komma in vara både svårförståeligt och ibland obegripligt. Därför är den första kontakten avgörande för *om* och *hur* studenten känner sig välkommen till sina högre studier, så att man faktiskt kan ta sin plats i anspråk.

Nybörjarstudenten har i det här inledande skedet ofta en mängd frågor som hon vill ha svar på och som ibland avgör om hon ger upp redan här eller om hon fortsätter.

Westerberg & Mårald (2006) visar också i sin studie att det finns brister i lärosätenas registrering av tidiga avhopp, att många av NU-studenterna står kvar som registrerade trots att de avbrutit sina studier i ett tidigt skede. För en kurs som ges på campus använder man ofta närvaro vid första kurstillfället som en signal om att studenten påbörjat sina studier. Hur ser den indikationen ut för en student som läser en nätbaserad kurs utan fysiska träffar som dessutom kanske ges i flexibel form?

IT-stöd för utbildningens genomförande

Resultat

Den vanligaste formen för att introducera studenten i lärosätets IT-stöd är att skicka ut en folder med information till alla nya studenter. Detta kompletteras ibland med streamade instruktioner på lärosätets webbplats som steg-för-steg visar hur studenten kommer åt olika resurser. Någon form av mer handfast introduktion till den lärplattform (LMS) som används ges också ofta i samband med fysiska kursupptakter, antingen dessa sker på campus eller lärcentra. Det är relativt vanligt att kursansvarig lärare ansvarar för denna introduktion men det förekommer också att det är biblioteket eller rentav LC som gör det. Flera lärosäten uppger också att man har kontinuerlig utbildning i LMS för både studenter, LC-personal, lärare och studievägledare.

Ett lärosäte skriver att *"viss introduktion ges även av många LC, de har formellt inte ansvaret men har ändå en mycket hög ambition att serva studenterna"*.

I ett annat svar menar man att *"lärosätet gör en hel del för att tillgodose distansstuderandes behov, men initiativet kommer ofta från enskilda lärare eller enstaka institutioner. Det saknas ibland ett helhetsgrepp kring kraven på och resurstilldelning till information och utbildning kring IT-stöd"*.

På ett lärosäte erbjuds alla studenter en helt webbaserad kurs "Grundläggande IT-utbildning" som först tar upp aktuell LMS och sedan går vidare till olika funktioner som ordbehandling, kalkylprogram, Internet etc.

Något lärosäte anger att man med hjälp av sina IT-baserade lärmiljöer *"kan bedriva en nätbaserad utbildning som ger studenterna en välorganiserad utbildning med varierande undervisning, t.ex. som tar hand om olika lärstilar"*. Hur detta görs förklaras dock inte.

Av ett annat svar framgår att *"de studenter som aldrig kommer till campus erbjuds webbaserade introduktioner där vi t.ex. träffas i Marratech och där vi visar det som de behöver veta. Detta förutsätter att de klarar av att installera Marratech."*

Ett problem som lyfts fram är distansstudenter som deltar från andra världsdelar och där postgången ibland tar sådan tid att utskick från lärosätet och underskriven blankett som krävs för åtkomst av IT-resurser försenar studentens tillgång till IT-stöd. Detta löser man genom att låta studenterna registrera sig och att söka sitt konto flera veckor före kursstarten.

Alla lärosäten verkar erbjuda någon form av helpdesk i varierande omfattning, ibland med utökad tid och resurs i samband med terminsstarter. Det förekommer också att man har en särskild helpdesk enbart för lärosätets LMS.

Diskussion

Om man som NU-student inte snabbt kan komma åt lärosätets IT-stöd i form av studentportaler, LMS och annat så är det ungefär samma sak som om campusstudenten skulle vara uteläst från huset där utbildningen pågår och där olika stödfunktioner finns att tillgå. De flesta är väl medvetna om detta och mycket görs också för att underlätta IT-introduktionen på olika sätt. Många gånger är dock detta beroende på enskilda lärares kunskaper och engagemang och som framgår längre upp i rapporten är studenterna ibland mycket kritiska till hur LMS-stöden används av en del pedagoger. Att studenterna ibland också har brister i grundläggande datorkunskap är en försvårande faktor. För de studenter som deltar i fysiska upptaktsträffar på lärosätet är förutsättningarna bättre, de kan ofta på ett mer påtagligt sätt introduceras i systemen, medan den växande andel NU-studenter som aldrig är på lärosätet är helt utelämnade åt att IT-

stöden är tillräckligt användarvänliga för att både komma åt, förstå sig på och kunna hantera på distans.

Biblioteksstöd

Resultat

Att döma av svaren är biblioteksstödet väl utvecklat för distansstudenterna, dessutom verkar det också vara det stöd som är mest likartat över de olika lärosätena. 14 av lärosätena som besvarat enkäten samarbetar inom Jourhavande bibliotekarie³⁵ som är en webbaserad tjänst där studenten via telefon, chatt eller e-post kan få kontakt med en bibliotekarie och sedan också få hjälp till självhjälp via s.k. co-browsing.³⁶ Jourhavande bibliotekarie är tillgänglig 17-21 vardagar och 13-17 under helger vilket är väl anpassat efter distansstudenternas behov.

Distansstudenterna kommer som regel åt alla digitala resurser hemifrån sin dator, som t.ex. kataloger, databaser och elektroniska tidskrifter. De erbjuds också hemsändning av lån, oftast kostnadsfritt men får själva betala returportot.

På några lärosäten finns särskilda ämnesresurser kopplade till respektive kurs där de då kan vara synliga via respektive LMS.

Flera lärosäten uppger att man samarbetar med region- och folkbibliotek i sitt närområde, eftersom det ofta är en del av distansstudentens lärmiljö. Likaså förekommer samarbete med personal på LC.

Ett lärosäte uppger att man inom vissa program ger en 1-poängskurs i informationskompetens.

Olika typer av teknikstöd används av biblioteken vid en del lärosäten, t.ex. videokonferens till LC-studenter, streamade filmer som introducerar resurser och stöd på biblioteket och undervisning/handledning via e-mötesprogrammet Marratech.

Vid Blekinge tekniska högskola har man först utvecklat "Lilla sökguiden"³⁷ som är en webbaserad introduktion till olika informationsresurser och senare också "Stora sökguiden"³⁸ som är ett interaktivt verktyg för att stödja studentens utveckling av sin informationskompetens. Lärosätet uppger i sitt svar att verktyget skall vidareutvecklas och att andra lärosäten som är intresserade skall få tillgång till programvaran kostnadsfritt.

Diskussion

Att erbjuda NU-studenter och övriga distansstudenter samma stöd som studenterna på campus verkar genomgående självklart och till en del verkar detta också ha uppnåtts. Att synliggöra ämnesresurser kopplade till kursens LMS är ett bra exempel på hur man kan erbjuda service på ett lättillgängligt sätt. Trots olika samarbetsformer och projekt för att synliggöra sina tjänster finns det dock studenter som är helt ovetande om denna viktiga resurs. Åter igen handlar det om att göra sig synlig för alla studenter som inte finns på campus, att möta dem i deras virtuella klassrum och att introducera det stöd man erbjuder. Att man vid några högskolebibliotek börjat använda det IKT-stöd som används i undervisningen i form av videokonferens, streaming video och LMS är intressant och säkerligen också nödvändigt om studenterna skall få den informations-

³⁵ Tillgänglig via http://www.eref.se/se-admin/vrl_entry.asp?virtual_desk_id=42

³⁶ Co-browsing innebär att man med hjälp av en särskild programvara kan följa varandras surfande på Internet, vilket innebär att bibliotekarien kan guida studenten genom olika sökvägar och sedan låta studenten fortsätta på egen hand.

³⁷ Tillgänglig via <http://lilla-sok.bth.se/>

³⁸ Tillgänglig via <http://stora-sok.bth.se/>

kompetens som anges i högskolelagens paragraf 9 och som nu också aktualiseras i samband med att utbildnings- och kursplaner anpassas till Bolognaöverenskommelsen.

Studievägledning inklusive studieteknik och våga tala-stöd

Resultat

När det gäller tillgång till studievägledning för NU-studenter ser den ut att variera mycket mellan olika lärosäten och även inom en del lärosäten beroende på vilken institution man läser vid. Sättet att organisera studievägledningen skiljer sig åt mellan lärosätena, ofta har man en central eller en allmän studievägledning som de presumtiva studenterna möter inför studierna medan den mer institutions- eller kursbundna studievägledningen hanteras av en annan person i en annan organisation. Det finns också exempel från små eller medelstora lärosäten på att den ena eller andra nivån saknas och att samma studievägledare följaktligen arbetar både verksamhetsnära och övergripande, både före och under studierna.

Många lärosäten svarar i enkäten att de deltar i studievägledarnätverket Join IT³⁹ som startade 2003 och som pågår fortfarande (hösten 2006). Nätverket arbetar bl.a. med ”att utveckla metoder för en mer flexibelt distribuerad vägledning, genom att använda webbkamera och/eller videokonferens i vägledande aktiviteter”. Nästan alla lärosäten som besvarat enkäten deltar med någon eller några studievägledare i nätverket. Av enkätsvaren framgår dock att variationen är stor när det gäller hur man lyckats att implementera tankar och teknik från nätverket på respektive lärosäte. Vanligen är det centrala/allmänna studievägledare som deltagit i nätverket medan det ofta är institutionsvägledaren som på olika sätt har kontakt med distansstudenten. Detta illustreras t.ex. genom följande citat: ”*några institutioner arbetar mycket ambitiöst och erbjuder mycket stöd medan andra förlitar sig på att studenterna själva hör av sig om behov finns*”.

Några lärosäten marknadsför samtal med studievägledare via webbkamera med programvaror som MSN, Skype och Marratech, huvudsakligen genom sina centrala/allmänna studievägledare. Det förekommer också att man använder webbkamera i olika regionala nätverk gentemot studievägledare vid LC eller gymnasieskolor. I vilken utsträckning detta lett till en faktisk användning av tekniken i vägledningssamtal för studenter i pågående studier framgår inte.

Videokonferens till studenter på lärcentrum är något som också används av några lärosäten, både i kontakten med presumtiva och aktiva studenter.

Något lärosäte har svarat att ”*vi erbjuder det inte aktivt*” och några konstaterar att distansstudenter erbjuds studievägledning på samma villkor som campusstudenter. Ett lärosäte svarar följande: ”*De flesta distansstudenter söker kontakt främst med lokala studievägledare vid Lärcentrum eller Komvux. Kommunens studievägledare kan i sin tur ta kontakt med högskolans vägledare.*”

När det gäller studieteknik för denna grupp så förekommer det att några lärosäten erbjuder självinstruerande material via sin webbplats men i övrigt verkar det magert. Några hänvisar till kursansvarig lärare.

Beträffande stöd till distansstudenter med talängslan så erbjuder man dem i förekommande fall att komma till campus och delta i de kurser som eventuellt ges där.

³⁹ Lindberg, Mia (2006), *Crossover guidance*, Unpublished conference paper IAEEVG (International Association for Educational and Vocational Guidance) conference in Copenhagen 2006

Ett lärosäte anger att man stöttar dessa studenter via e-post och telefon samtidigt som de kan besöka verksamheten vid träffar på högskolan.

Ett svar under studievägledningen är följande: *”Det är ovanligt att studenterna efterfrågar stöd och anledningen till det kan vara att många av studenterna som väljer distansstudier är personer som av olika skäl valt studier som förutsätter större individuellt ansvar och att de heller inte förväntar sig att få så mycket stöd. Det fysiska avståndet gör också att det är svårare att få ta del av det som erbjuds alla studenter.”*

Kring detta svar kan man reflektera vidare, särskilt tillsammans med ett annat svar från ett annat lärosäte: *”En liten tendens kan ses när det gäller studenter som väljer att läsa på distans, nämligen att det kan vara just människor med någon form av funktionshinder som väljer distansstudier.”*

Ett lärosäte anordnar en sorts ”Distansöppethelger” med fysiska träffar på campus för nya distansstudenter i samband med terminsstart. Då deltar flera olika stödfunktioner för att introducera olika stödformer, dessutom får de nya studenterna då möta studentkåren.

Ett annat lärosäte har arrangerat motsvarande aktivitet tidigare men numera lagt ner eftersom intresset för allt annat än själva kurs- och ämnesintroduktionen var så dåligt. Ytterligare ett lärosäte erbjuder nya programstudenter på distans ett välkomstmöte via videokonferens och strömmande video som studievägledningen ansvarar för och där olika stöd introduceras. Detta kan följas både i realtid på LC eller via Internet, men publiceras också som strömmande video i efterhand.

Diskussion

För den som studerar inom NU eller i andra distansformer ser förutsättningarna för tillgång till studievägledning ut att skilja sig avsevärt. Att vänta på att studenterna själva skall ta kontakt eller att låta dem vara hänvisade till LC eller andra kommunala studie- och yrkesvägledare är ett tveksamt sätt att fullfölja det åtagande som lärosätena har. Som framgår på många ställen i denna studie så är det inte tillräckligt att det någonstans på webben eller i någon broschyr finns hänvisning till en viss funktion, man måste också göra sig synlig för distansstudenterna i de miljöer där de finns och introducera sina tjänster på olika sätt. Miljöerna kan vara fysiska som ett lärcentrum eller digitala som en lärplattform. Studievägledarna har mycket att vinna på att samarbeta med lärare som undervisar i olika distansformer, för att på så sätt ta del av både den teknik och de metoder som används.

Att en grupp studievägledare i dag använder webbkamera och att några också erbjuder den kontakten via lärosätenas webbplatser är intressant eftersom förutsättningarna då ökar för en god samtalsmiljö. Skillnaden mellan vad en mindre grupp studievägledare i den IKT-pedagogiska fronten sysslar med och hur studievägledning i praktiken erbjuds och genomförs för många distansstudenter verkar dock avsevärd. Något lärosäte har till och med besvarat frågan om studievägledning med att *”Vi erbjuder det inte aktivt”* vilket är ärligt men uppseendeväckande!

När det gäller studieteknik förlitar man sig antingen på engagerade lärare som i mån av tid kanske tar upp dessa aspekter vid en kursintroduktion, eller på tekniska lösningar som självinstruerande programvaror via lärosätets webbplats.

Stödet till studenter med talängslan i form av t.ex. våga tala-kurser är troligen det stöd som är allra svårast att genomföra på distans, därför är det inte oväntat att denna möjlighet i stort sett saknas. Eftersom försök gjorts med t.ex. grupp vägledning på distans⁴⁰ så är det dock inte osannligt att man kan genomföra våga tala-stöd med hjälp

⁴⁰ Danielsson, Mattias (2005) *Erfarenheter och tips kring grupp vägledning på distans*, Myndigheten för Sveriges nätuniversitet, Härnösand

av videokonferens eller webbkamera. Kanske ett pilotprojekt för den som vill utmana tekniken och testa nya metoder?

Pedagogiskt stöd till studenter med funktionshinder

Resultat

Inom detta område är det flera svar som pekar ut svårigheter. Många anar ett stort mörkertal eftersom det dels bygger på att studenten skall få information om vilka stödmöjligheter som finns och sedan också ta kontakt med samordnaren på lärosätet. Dessutom finns det en del typer av stöd som är svåra eller omöjliga att organisera för distansstudenten, till exempel med anteckningshjälp eller särskilda datorprogram för dyslektiker.

Från ett lärosäte konstateras att man helt enkelt inte tänker på den här gruppen studenter (t.ex. hörselskadade, dyslektiker eller synskadade) när kursen utformas och tekniken väljs ut. Det kan ibland leda till att funktionshindret gör att studenten inte kan ta del av undervisningen i den form som den presenteras.

Å andra sidan finns också en plussida som t.ex. innebär att tillgängligheten för rörelsehindrade inte blir något problem vid distansstudier.

Något lärosäte svarar att man inte aktivt erbjuder detta stöd, ett annat säger att *"funktionshindrade har samma möjligheter som motsvarande campusstudenter att få det stöd som behövs, ännu har inga sådana förfrågningar inkommit"*. (Detta lärosäte hade under 2005 ett par tusen studenter registrerade inom Nätuniversitetet.)

Trots stora svårigheter finns också positiva tendenser. Under det senaste året har samordnare för funktionshinder från olika lärosäten bildat ett virtuellt nätverk, Join SAM, med stöd från NSHU. Samordnarna har haft virtuella temamöten med hjälp av webbkamera, dels för att bli förtrogna med verktyget men också för att utbyta erfarenheter och diskutera gemensamma frågor och samarbete. Under våren 2005 genomförde man också en virtuell konferens under en heldag via webbkamera.

Ett konkret exempel på ett möjligt samarbete som framkommit kan vara en distansstudent som bor i Umeå och läser vid Lunds universitet och där då Umeå skulle kunna arrangera stödåtgärderna medan Lund bekostar dem.

Ett lärosäte pekar på teknikutvecklingen som hela tiden ger nya möjligheter och nämner som exempel tal-text teknik för diktering och omvandling till text för vissa grupper och utvecklingen mot e-böcker. Samma lärosäte anger också att man i pågående upphandling av LMS har krav på stöd för funktionshindrade.

Något lärosäte säger att *"allt bygger på att de via nätet ser vad vi har för möjligheter till stöd"*.

Ett lärosäte hänvisar till att olika LC som man samarbetar med ger olika former av stöd till studenter med funktionshinder.

I några svar hänvisas till resursrum med särskild teknisk utrustning för studenter med funktionshinder men dessa bygger på att studenten är fysiskt på plats på campus.

Diskussion

Om man som några lärosäten i svaren ovan anger, att det är upp till studenten att via respektive webbplats kolla vilka rättigheter och möjligheter man har och sedan höra av sig om detta, så är frågan om man i så fall har uppfyllt sitt ansvar? För studenterna verkar förutsättningarna variera mycket beroende på vilket lärosäte man anlitar. Också här finns eldsjälar och stor kreativitet för att hitta lösningar på ibland oväntade problem. Att samverka med LC i utbildningar som genomförs via dem är säkert viktigt men det kan aldrig vara så att man lämnar över ansvaret till dem.

Eftersom distansstudenter deltar i en pedagogisk verksamhet så borde det också i många fall gå att lösa det pedagogiska stödet till den som har något funktionshinder. Men som framgår här ovan kan distansstudierna i sig både försvåra och förenkla för studenten i behov av stöd.

Nätverkande inom Join SAM är en intressant potential för att utveckla stödet till denna grupp, inte minst för att funktionshindersamordnarna genom nätverket utvecklar sina kunskaper om en teknik som bör vara användbar vid kommunikation med studenter som har något funktionshinder. Användning av webbkamera borde kunna betraktas som ett tekniskt stöd för funktionshindrade och därmed bekostas av lärosätet. Detta skulle underlätta både kontakten mellan student och funktionshindersamordnare samt mellan lärare och student.

Språkstöd/skrivarverkstad eller motsvarande

Resultat

Flera lärosäten har inte besvarat denna fråga vilket vi tolkar som att man inte erbjuder detta stöd till distansstudenterna. Flera andra har svarat att man inte har något utvecklat språkstöd för distansstudenter.

Några har svarat att man efter kontakt erbjuder detta stöd via telefon eller e-post. Från något lärosäte har man lyft fram det nationella nätverk för språkverkstäder som har bildats som ett forum för kunskapsutbyte, men på vilket sätt detta gynnar distansstudentens behov av stöd framgår inte.

Ett lärosäte anger att man under våren 2006 har inlett ett projekt med språkverkstad via den gemensamma lärplattformen, e-post och telefon.

Ett annat anger att man skall lansera en språkverkstad på webben, när eller hur framgår inte.

Diskussion

Ett för distansstudenterna närmast bortglömt område, även om det här finns brister också för studenter i reguljär utbildning. Eftersom detta stöd i stor utsträckning bygger på tillgång till skrivet material och sedan handledning i någon form så bör det inte finnas några tekniska problem att genomföra det. De som använder teknik som telefon och e-post uppger att detta fungerar väl.

"Jag tror inte att det finns för distansstudenter" svarar ett lärosäte, och om inte lärosätet själv vet om ifall stödet existerar är det mindre sannolikt att studenten vet om det.

Steget ut: studieintyg, examen

Resultat

På denna fråga har samtliga lärosäten svarat att det är samma rutiner för distansstudenterna som för övriga. Detta sker i bästa fall via Internet där studenten själv kan plocka ut olika former av intyg.

Diskussion

Har studenten väl lyckats etablera sig på lärosätet och med hjälp av befintligt stöd tagit sig igenom kursen och examinerats på den ser det inte ut att vara något större problem att få ut studieintyg efteråt.

Ett problem kring examen är vanligtvis något som sker innan det är dags för steget ut: - Hur skall jag på bästa (och formellt också riktiga) sätt kombinera mina kurser fram till en examen? Som studievägledare kommer vi ofta i kontakt med distansstudenter som läst det som varit praktiskt möjligt för dem, t.ex. kurser som LC i hemkommunen erbjudit på halvfart under de senaste åren, men sedan visar det sig att det finns ingen

inriktning mot huvudämne och ingen röd tråd som leder fram till en examen. Det är en utmaning för studievägledarna att komma i kontakt med dessa studenter i början av deras studiekarriär.

3. Finns det på ert lärosäte några goda exempel som du gärna vill lyfta fram?

Flera lärosäten har missuppfattat den här frågan och lyfter fram vissa kurser eller program där man tycker att undervisningen fungerar bra.

Några lärosäten har lyft fram organisationsförändringar som lett till samlade resurser och centralisering av distansstödet, en förändring som man tycker gynnar stödet till distansstudenten.

Här nedan följer ett urval av exempel som lärosätena själva valt att lyfta fram i sina svar:

Inom lärarutbildningen på *Mittuniversitetet* finns ett projekt som heter "Lärande Samtal" och som vänder sig till studenter med dyslexi eller studieovana som har svårt att ta till sig vetenskapliga texter. Här kan man få hjälp med test i läs- och skrivförmåga, studieteknik, skriva uppsats m.m. Stödet utformas utifrån studentens behov och skall ge en bra start på lärarutbildningen.

Lund: Att man erbjuder studievägledning med hjälp av webbkamera.

Gävle: Har en omfattande webbplats som heter Learning Center, <http://www.hig.se/learningcenter/index.html> som erbjuder mycket information för både studenter, lärare, lärcentra och andra intresserade.

Umeå: Studentcentrum besöker utlokaliserad utbildning vid mindre campus med föreläsningar för studenter om studieteknik, akademiskt skrivande, förberedelse för övergången ut i arbetslivet etc.

Karlstad: Information via videokonferens till lärcentraorter i Mellansverige inför ansökan till lärarprogrammen på distans. Ett tiotal LC deltar varje gång.

Växjö: Distansöppethelger med fysiska träffar på campus för nya distansstudenter i samband med terminsstart. Då deltar flera olika stödfunktioner för att introducera olika stödformer, dessutom får de nya studenterna möta studentkåren.

BTH: Lärobjekt i form av inspelade instruktioner på både svenska och engelska för att komma igång med sitt LMS.

Kalmar: Samarbete mellan högskolebibliotek, regionbibliotek och folkbibliotek i sydost som kallas Lärsamverkan för att förbättra service och stöd till vuxenstuderande bland annat genom projektet "Från service till handledning".

Malmö: Kommande lansering av språkverkstad på webben.

Luleå: Ett gott samarbete med kommunbibliotek och studiecentra, den konsekventa användningen av den gemensamma lärplattformen och satsningen på nåttillgängliga resurser.

Tillgängligheten för studenter med lässvårigheter på webbplatsen har utvecklats i och med det Content Management System man valt för publicering.

Sommaren 2006 installerar man ett e-konferenscenter som skall användas för kommunikation i realtid med studenter som befinner sig i olika miljöer, både vid LC eller hemma. Användning av digitala whiteboards, objektskameror och automatisk kamerastyrning skall ge en större "närvaro" för distansstudenten. Man använder tre olika tekniska system, Tandberg, Marratech och Confero, var för sig eller i kombination beroende på ämne, metodik och vilken teknisk miljö mottagarna finns i. I svaret anger man att e-konferenscentrat enbart berör undervisningen och inga stödfunktioner.

Borås: Distansstudenter har fått mejl- och telefonstöd när det gäller talängslan samtidigt som de har besökt talaverksamheten när de haft träffar på högskolan. I utvärderingar har de uttryckt sig positivt om både det reella och det virtuella stödet.

Inspelade instruktionsfilmer som biblioteket spelat in särskilt för distansstudenter.

Biblioteket har en frikostig service när det gäller att skicka hem låneböcker gratis och med lite längre lånetid för DU-studenter.

Dalarna: Inspelade filmklipp där personal får presentera sig för distansstudenter, t.ex. kåren, studentpräst, studenthälsan, rektor m.fl.

Personal från IKT-pedagogiskt centrum finns oftast tillgängliga i Marratech för att hjälpa studenter med olika tekniska problem.

En hörselskadad student kunde inte följa föreläsningar som var inspelade så vi spelade in teckenspråkstolkning som lades in bild-i-bild med föreläsningen.

Diskussion

Eftersom flera lärosäten svarat så kortfattat här är det svårt att veta om svaren speglar vad som faktiskt försiggår i verksamheten. Utifrån våra egna erfarenheter samt kontakter med studievägledare inom nätverket Join IT misstänker vi också att den/de som besvarat enkäten inte alla gånger har vetskap om vad som pågår på det egna lärosätet.

En gemensam nämnare för flertalet exempel ovan handlar om att använda samma teknik som redan prövats inom undervisningen också för att distribuera olika stödfunktioner.

En annan reflektion är att distansstudenter via lärcentra eller utlokaliserade till "satellit-campus" oftast har bättre tillgång till olika former av stöd.

4. Vad bedömer du vara den kritiska och svaga länken i distansstudentens stöd hos er?

Svaren kan kategoriseras i två olika grupper: dels generella, övergripande problem som återkommer på flera lärosäten, dels mer avgränsade uppgifter som är lärosätesspecifika.

Från den första gruppen finns följande:

- brist på samordning och gemensam policy inom lärosätet
- när många institutioner och andra avdelningar är inblandade kan stödet variera mellan olika orter och olika utbildningsformer från samma lärosäte
- *att få ut information om var informationen finns*, som någon så träffande uttryckte det, vi måste bli bättre på att synliggöra studentens möjligheter och rättigheter, medan studenten måste bli bättre på att aktivt söka information
- den låga genomströmningen
- att nå ut med information och stödresurser till studenter med funktionshinder

Den andra gruppen listas nedan i ett urval med underrubriker:

Introduktion och information

- viktigt att etablera kontakt med studenten i ett tidigt skede
- registreringen vid kursstart blir en flaskhals för att åtkomsten till allting annat bygger på detta
- det tar för lång tid för studenten att få sin inloggningsinformation och därmed tillgång till alla resurser
- allt bygger på att studenterna själva söker information via nätet om sina möjligheter
- ingen introduktion till studieteknik på distans
- bristande kartläggning och åtgärdande av studieavbrott

- när distansstudenterna har sina ”inne-veckor” på campus är schemat oftast fullspäckat och det är svårt för dem att hinna träffa någon annan personal än lärarna
- svårigheten för studenten att veta vart man skall vända sig vid problem

Teknik

- studentens utsatthet om teknik och/eller kommunikation inte fungerar
- bristande datorvana hos många studenter utgör ett hinder i samband med distansutbildning
- bristande bandbredd för studenterna, framför allt i samband med de allt vanligare synkrona e-mötena
- programvaror som används på campus kan vi inte fullt ut erbjuda studenterna hemma
- gränssnittet på kurshemsidorna bör göras så intuitivt och självinstruerande som möjligt
- vi använder två olika LMS vilket kan skapa förvirring hos studenter som läser i båda

Bibliotek

- biblioteken finns inte med i de digitala klassrummen
- bristande resurser och system som gör att distansstudenten i praktiken inte kan låna någon kurslitteratur

Studievägledning och uppföljning

- studievägledning för distansstudenter och stöd till dessa har inte varit något prioriterat område hos oss
- att vägleda via e-post är inte helt enkelt, man måste vara väldigt tydlig för att undvika missförstånd
- uppföljning av om studenterna är aktiva eller håller på att släppa greppet
- det sociala stödet eller trycket, att stödja studenter som får svårigheter i sina studier

Övrigt

- det flexibla lärandet som är gemensamt för alla studenter i dag riskerar att osynliggöra off-campusstudenternas speciella studiesituation så att deras behov inte blir tydligt inom organisationen
- allt är inte tillgängligt på nätet, tillgänglighet innebär också pedagogisk tillgänglighet, den akademiska jargongen/kulturen är inte självklar
- det personliga mötet saknas
- språkstöd för akademiskt skrivande

Diskussion

Att hävda att ”den låga genomströmningen” skulle vara ett svar på frågan blir ett syftningsfel, det kan snarare vara en konsekvens av brister i det stöd som finns.

I den övre gruppens svar finns flera kopplingar till organisatoriska frågor om samordning och gemensam policy vilket är intressant eftersom man nedan på fråga 5b svarar att det inte finns några organisatoriska hinder.

I den undre gruppen lyfter flera fram den kritiska första kontakten, hur skall vi egentligen välkomna distansstudenten på ett bra sätt i den akademiska kontexten? Och hur vet vi att en NU-student har påbörjat sina studier eller att hon fortfarande är aktiv på kursen om vi inte har några fysiska träffar? Några pekar på att en tydligare uppföljning behövs och i något svar tycker man att studievägledningen skall svara för denna uppföljning.

Att studenterna ibland har för dåliga datakunskaper och dessutom försöker studera inom NU från en uppkoppling med för dålig bandbredd aktualiserar frågan om tydlighet i informationen före studierna. Inget hindrar lärosätena från att tala om vilka förkunskaper man anser att studenterna bör ha, och vilken uppkoppling som är lägsta möjliga för att kunna genomföra studierna.

Att det också finns sådant som är svårt att ta på och som inte finns på nätet framgår här. Att förstå den akademiska kulturen och att ha ett socialt stöd från sina kurskamrater är inte så enkelt att förmedla till distansstudenter. Här har studentkårerna en stor och viktig utmaning i att nå ut till och möta denna grupp studenter.

Pekar man på att ”*det personliga mötet saknas*” så saknas en övergripande analys över vad distansutbildning innebär och hur dess förutsättningar ser ut.

5a. Finns det på ert lärosäte någon som har ett övergripande ansvar för samordning och utveckling av stöd till distansstudenter?

Resultat

Cirka en tredjedel svarar att denna funktion saknas på lärosätet, merparten säger sig alltså ha olika enheter som har ett övergripande ansvar. Ibland framgår dock att dessa enheter snarare skall stödja lärarna i kursutveckling eller pedagogisk utveckling än att samordna de stödfunktioner som vi avser här, ibland är det oklart om man förstått frågan.

Det förekommer också att man har någon som samordnar inom respektive område, t.ex. en bibliotekarie som har ett särskilt ansvar för distansstudenterna, även om det saknas någon som samordnar lärosätets stöd som helhet.

I något fall påpekas att man inte vill bygga parallella funktioner som enbart vänder sig till distansstudenterna utan att lärosätet skall erbjuda alla studenter samma stöd.

Diskussion

Här kan behoven variera beroende på lärosätets storlek och hur självständiga fakulteter och institutioner är i förhållande till central förvaltning. På flera andra ställen i enkätsvaren lyfter man dock problemen med bristande samordning och bristande samsyn, i en del av svaren kan vi också se att ”den ena handen inte vet vad den andra gör”.

5b. Finns det organisatoriska hinder för lärosätet för att lösa samordning och utveckling av stöd till distansstudenter på ett bra sätt?

Resultat

Inget lärosäte har svarat ett klart ja på denna fråga. Flera svarar dock att det finns ett behov av samordning inom lärosätet eftersom olika institutioner har olika kulturer och att detta påverkar studentstödet. Ett citat som speglar detta är följande: ”*Det finns inga stora organisatoriska hinder egentligen. Snarare gammal vana och viljan/rätten att få gå sin egen väg. Det hade varit mer gynnande för våra studenter om det fanns en mer central styrning över vilken information, utbildning samt vilka verktyg och tjänster som alla studenter skall ha rätt till, i stället för att det skall vara upp till varje institution att prioritera IT-stöd.*”

Några svarar att man behöver ändra sina rutiner eller göra gemensamma utvecklingsinsatser på lärosätet. Ibland saknas det resurser men man ser egentligen inga organisatoriska hinder. Också på denna fråga halkar man ibland in på själva

undervisningen när man konstaterar att *"prefekterna är ej tillräckligt medvetna om behovet av utbildning i distanspedagogik"*.

Diskussion

Som framgår under svaren på fråga 4 här ovan finns det organisatoriska hinder men kanske är de svåra att se för den som finns mitt i verksamheten? Om man betraktar det långa citatet i stycket här ovan så vad beskrivs om inte ett organisatoriskt hinder?

6. Pågår det för närvarande några diskussioner om att utveckla något/några av befintliga stöd hos er?

Resultat

Nästan alla har svarat att det pågår en ständig utveckling, dels genom diskussioner som förs och dels genom konkreta exempel, både i stort och smått. Några återkommande svar är att man ser över sin lärplattform och sin studentportal.

En vision som återkommer på några ställen är att distansstudenterna skall få en likvärdig service som studenterna på campus. Ett citat som anknyter till detta är följande: *"Distansstudenterna har andra strategier för sitt lärande och huvuddelen av vår verksamhet är anpassad för studenter på campus, även om mycket görs från olika håll för att öka tillgängligheten och resurserna så att det även kommer distansstudenterna till del."*

Ett urval exempel på utvecklingsområden som nämns i svaren:

- sprid tekniken med vägledning via webbkamera
- introduktion till nya studenter läggs ut på nätet
- tekniska stöd som tal till text för både lärare och studenter
- lärcentra på campus oavsett lärosätstillhörighet
- vidareutveckling av nätlaborationer
- studentcafé på nätet, allmän diskussionsplats typ Lunarstorm
- övergång från två olika LMS till en enda
- dyslexidagar via videokonferens till distansstudenter
- anpassning av våra webbsidor för funktionshindrade

Diskussion

Att inse att distansstudenterna är en grupp som faktiskt *har* andra förutsättningar för sitt lärande och därmed också har andra behov av stöd än reguljära studenter är första steget för att kunna utforma, synliggöra och introducera stöden för denna grupp. Nöjer man sig med att behandla alla studenter som om de har samma förutsättningar för sitt lärande så kommer det att bli allt svårare för nya studentgrupper att genomföra utbildningar inom NU, särskilt med tanke på att andelen kurser utan obligatoriska fysiska träffar ökar.

Med utgångspunkt i en helhetssyn på lärandet kan man titta på hur campusstudenten tas emot, vilka dörrar som är öppna eller stängda för henne, vilka miljöer hon kan röra sig i och vad hon kan ta till sig i dessa miljöer, och sedan jämför detta med distansstudenten och hennes förutsättningar kan man också tydligare se vad som eventuellt saknas.

När man ser över sina lärplattformar och studentportaler så vore det bra om man just använde denna helhetssyn på studentens lärande som innebär att betrakta inte bara undervisningen utan även lärosätets övriga stödfunktioner som betydelsefulla för studentens lärande och utveckling. Med ett sådant helhetsperspektiv bör det också få konsekvenser för hur man väljer att utveckla de tekniska stöden till distansstudenter.

Övriga synpunkter

Här har vi samlat olika citat från enkätsvaren som inte riktigt passar in under någon av frågorna men som kan vara intressanta att reflektera vidare kring.

- *Gränserna mellan campus och nätbaserad utbildning suddas ut allt mer.*
- *Sannolikt kommer efterfrågan på att erbjuda hela utbildningsprogram på distans och distansstudier på heltid att öka i framtiden och universitetet har för avsikt att svara på denna efterfrågan.*
- *Enheten för stöd till studenter med funktionshinder framhåller att det individuella stödet bör minimeras genom att tillgängligheten generellt skall vara så hög att det kompensatoriska pedagogiska stödet blir obehövligt.*
- *Jag känner mig rätt övertygad om att respektive lärare tar större ansvar för sina distansstudenter än vad han/hon gör för sina ordinarie campusstudenter.*
- *Det kanske vore önskvärt att studie- och yrkesvägledare tog en aktivare roll i att följa upp distansstudenter, eftersom de studerar med andra förutsättningar och annan bakgrund. Kanske har de tvekat att ta steget till högskolan under en längre tid och sedan lämnas de som distansstudent i hög grad ensamma med sina funderingar. Det krävs i regel större självdisciplin för dessa studier än för campus.*
- *Tidigt klargjordes från ledningens sida att nätstudenter skulle ha samma rättigheter som studenter på campus och att särskilda insatser skulle göras för att uppnå det målet.*
- *Högskolan ser gärna ett utökat samarbete mellan lärosäten för att få tydligare och mer enhetliga rutiner mot distansstudenter.*
- *Mycket hänger på den enskilde läraren och studenten – det mesta finns, men man måste själv hitta det!*
- *I vår kommun finns inget eget LC men högskolan har ett litet LC med telebildenläggning och det underlättar för kommunens innevånare att läsa våra distanskurser. Även andra högskolors DU-studenter kan använda sig av vårt LC.*

Slutdiskussion – och vägar vidare?

Distansstudenternas antal har de senaste åren vuxit både i absoluta tal och räknat som andel av den totala utbildningsvolymen inom universitet och högskolor. Dessutom har utbildningsformerna inom distansutbildningen förändrats drastiskt på några år. År 2002 var det bara en kurs av tio som helt saknade obligatoriska fysiska sammankomster men 2005 gällde samma sak för närmare hälften av hela kursutbudet. Från att tidigare i huvudsak ha byggt på en kombination av IKT och fysiska möten vid högskolor och/eller lärcentra så är det i vår nya, sköna värld allt vanligare att de möten som sker inom nätuniversitetsutbildning medieras genom olika former av IKT. Detta ställer inte bara stora krav på pedagogik och metodik i själva undervisningen utan innebär också stora utmaningar för de olika stödfunktioner som vi undersökt inom detta projekt. Även om mycket har gjorts och lärosätena i vår rapport signalerar om ett ständigt pågående utvecklingsarbete så finns det mycket kvar att göra. Det är inte tillräckligt att förlita sig på enskilda lärares engagemang eller att en del av distansstudenterna klarar sig bra på egen hand. Den låga genomströmningen inom NU manar till uppföljning, analys och handling. Här nedan pekar vi på några tänkbara utvecklingsområden.

Det första är att inom lärosätet diskutera samordnings- och policyfrågor som rör distansstudenternas stödfunktioner. Hur skapar man samsyn och likvärdiga villkor, särskilt vid de större lärosätena? Vilket sätt att organisera verksamheten utifrån en helhetssyn på studentens lärmiljö är den optimala? Var finns möjligheterna att föra en fruktbar dialog mellan dem som arbetar med stödfunktioner och de som ansvarar för undervisningen? Kan de som arbetar med olika stödfunktioner släppas in i de digitala klassrummen och i olika studios för videokonferens och streamad video? Kan de också få det tekniska och pedagogiska stöd som är nödvändigt?

Det andra är att betrakta distansstudenterna som en grupp med delvis andra behov och förutsättningar än campusstudenterna. Utgångspunkten måste vara att stödet till campusstudenterna också erbjuds för alla studenter som läser i andra utbildningsformer. Som en konsekvens av detta bör vi fråga oss *var* distansstudenterna befinner sig under kursen, *hur* vi kan synliggöra olika stödfunktioner för dem där de är och *på vilket sätt* vi sedan kan tillhandahålla våra olika stöd. Vid denna analys har vi god hjälp av att betrakta det som sker i själva undervisningen. Distansstudenterna befinner sig som regel i det virtuella rum som utgörs av deras lärplattform eller på något lärcentra, ibland både och. Vi som arbetar med stödfunktionerna bör erbjuda stöden på liknande sätt som olika inslag i undervisningen och därvid sträva efter en så rik kommunikation som möjligt. Vid kontakter med studenter på lärcentra kan det innebära att vi väljer videokonferens eller webbkamera före e-post och telefon och vid kontakter med studenter i nätbaserade former kan vi välja streamad video eller chatt i lärplattformen i stället för text på vår webbplats.

Vi tror att distansstudenternas "hemklassrum" dvs. den lärplattform som oftast är basen i deras distansstudier också är nyckeln till att nå dem med olika stödfunktioner. Eftersom denna grupp studenter ofta kombinerar sina studier med arbete och familj har man som regel begränsat med tid och intresse för att surfa runt och leta efter information på våra webbplatser. Om allt fanns samlat på ett ställe skulle olika stödformer kunna synliggöras på ett helt annat sätt än i dag vilket påtagligt skulle underlätta för distansstudenterna.

De som arbetar med att utveckla LMS och andra tekniska utbildningsstöd har vanligen ingen överblick över studenternas behov av olika stödfunktioner medan vi som på olika

sätt arbetar med dessa stödfunktioner saknar kunskaper om LMS och studentportaler och på vilket sätt vi kan använda dessa plattformar för att tillhandahålla olika stöd. Det måste till en dialog och ett brobyggande mellan dessa olika funktioner där bibliotekarier, studievägledare, funktionshindersamordnare, studentkårsansvariga m.fl. sätter sig in i hur systemen fungerar och funderar över hur dessa kan användas för kommunikation med distansstudenter. Då kan vi också vara referensgrupp, bidra med synpunkter och ställa krav i samband med att lärplattformarna utvecklas. En framtidsvision som möjligen är naivt utopisk är att alla stödfunktionerna finns samlade och lättillgängliga på alla lärplattformar som används i undervisningen, t.ex. åskådliggjorda som resurserna på BTH:s [Lilla sökguiden](#). Om man dessutom använde samma användargränssnitt inom alla LMS skulle studenter som läst eller läser vid olika lärosäten lätt känna igen sig.

Den sista frågan vi gärna vill lyfta fram här är den som för distansstudenten kommer först – kursstarten. Många svar i vår enkät vittnar om den kritiska första kontakten mellan studenten och lärosätet. För campusstudenten finns ofta ett ambitiöst introduktionsprogram där man gradvis presenteras och introduceras för akademiska begrepp, funktioner och personer. Distansstudenten som deltar via lärcentra eller satellit-campus får som regel en modifierad variant av detta vid sina upptaktsträffar medan den som läser helt nätbaserat är hänvisad till det som blir synligt och begripligt via den navelsträng som Internet utgör. Är det vi erbjuder NU-studenten här tillräckligt också för den som aldrig tidigare läst på högskola? Tappar vi redan i detta skede studenter som inte på egen hand förmår att ta sig över tröskeln och in i det akademiska rummet? Kan vi åstadkomma en digital introduktion som ger NU-studenten samma känsla av trygghet och delaktighet som det som sker på campus eller lärcentra?

Vår förhoppning är att det vi presenterat i denna rapport kommer att leda till många livliga diskussioner bland alla engagerade människor som på olika sätt arbetar med stödet till distansstudenter. Vi hoppas också att den helhetssyn på studentens lärmiljö som för oss framstår som central i sammanhanget även kommer att vara en grundbult i dessa diskussioner. Med den utgångspunkten finns förutsättningar att utveckla våra stödfunktioner så att de fungerar i god harmoni med undervisningen och tillsammans med den bildar den helhet vi eftersträvar.

Referenser

- Almqvist, Lisa och Westerberg, Pernilla (2005): *Studenters upplevelser av distansutbildning inom Nätuniversitetet – en fördjupad studie med fokusgrupper på Internet*, Umeå centre for Evaluation Research, Umeå Blekinge tekniska högskola/Bibliotek/Lilla sökguiden/ [Elektronisk] Tillgänglig <<http://lilla-sok.bth.se/>> [2006-09-15]
- Blekinge tekniska högskola/Bibliotek/Stora sökguiden/ [Elektronisk] Tillgänglig <<http://stora-sok.bth.se/>> [2006-09-15]
- Danielsson, Mattias (2005) *Erfarenheter och tips kring gruppvägledning på distans*, Myndigheten för Sveriges nätuniversitet, Härnösand
- Forsberg, Hans-Olof (2001): *Distansutbildning 1999/2000. En studie baserad på statistiska uppgifter*. Univex, Umeå universitet, Distum-rapport.
- Forsberg, Hans-Olof (2006) *Studenthälsovård för distansstudenter* NSHU, Härnösand
- Forsberg, Hans-Olof (2006): *Kartläggning av registrerade kurser och program inom Nätuniversitetet 2005*, NSHU, Härnösand
- Hansson, Börje och Nicklasson, Larsa (2006): *Distansstudenter vid Mittuniversitetet/Institutionen för informationsteknologi och medier. Vilka är de, varför avslutar många inte sina kurser och vad kan vi göra åt det?* C/D-uppsats, Uppsala universitet
- Hedin, Anna och Svensson, Lennart (Red.) (1997): *Nycklar till kunskap*, Studentlitteratur, Lund
- Holmberg, Börje (1995): *Theory and practise of Distance education*, Routledge, London
- Horm, Peeter och Olofsson, Sarah (2002): *Att bryta isoleringen – sociala faktorer i nätbaserad distansutbildning* IT-kommissionen, Stockholm
- Högskoleverket (1999): *Studentperspektiv på verksamheten vid universitet och högskolor – utveckling och helhet*, HSV, Stockholm
- Högskoleverket (2004): *Uppföljning av Sveriges nätuniversitet: Tillgänglighet, rekrytering och ersättning*. Högskoleverkets rapportserie 2004:30 R. Stockholm
- Högskoleverket (2006-05-05): *Missivbrev till universitet och högskolor, Nationell bedömning av stöd till studenter – studievägledning, studenthälsa och karriärvägledning*
- Högskoleverket (2006): *Universitet & högskolor, Högskoleverkets årsrapport 2006*, Rapport 2006:26 R, Stockholm
- Högskoleverkets årsrapporter 2004-2006, HSV, Stockholm
- Jourhavande bibliotekarie [Elektronisk] Tillgänglig <http://www.eref.se/se-admin/vrl_entry.asp?virtual_desk_id=42> [2006-09-25]
- Lindberg, Mia (2006), *Crossover guidance*, Unpublished conference paper IAEVG (International Association for Educational and Vocational Guidance) conference in Copenhagen 2006
- Myndigheten för Sveriges nätuniversitet (2005): *Våra nyckeltal 2002-2005*, Kalmar
- Myringer, Brittmari och Wigforss, Eva (2003): *Guide för nätbaserad distansutbildning vid universitet och högskolor*, FoV rapport Nr 4, Lunds universitet
- Mårald, Gunilla och Westerberg, Pernilla (2005): *Vilka var de? Nätuniversitetets studenter ht 2003*, Centrum för utvärderingsforskning, Umeå universitet

- Mårald, Gunilla och Westerberg, Pernilla (2006): *IT-stödd distansutbildning inom naturvetenskap och teknik, ht04 – ur studenternas perspektiv*, Umeå Centre for Evaluation Research, Umeå
- Regeringen (2001): *Den öppna högskolan*, prop. 2001/02:15, Stockholm
- Resultat av Nätuniversitetet 2005*(2006), Myndigheten för nätverk och samarbete inom högre utbildning, Rapport 20060412, Härnösand
- SFS 1993:100, kap. 6, § 3
- Strandberg, PerAnders (2005): *Kåravgifter och service*, Myndigheten för Sveriges nätuniversitet, Rapport 8:2005
- Sveriges förenade studentkårer (2001): *Inflytande på distans* Rapport om distansutbildning
- Westerberg, Pernilla och Mårald, Gunilla (2006): *Avbrott på nätutbildningar – en studie av när och varför studenter hoppar av alternativt fullföljer IT-stödda distanskurser*. Centrum för utvärderingsforskning, Umeå universitet

Bilaga 1. Enkäten med följebrev

Förfrågan från projekt Vägnät; ang. distansstudentens stöd för sitt lärande

Projekt Vägnät genomförs med stöd av Myndigheten för nätverk och samarbete inom högre utbildning och har som syfte att kartlägga distansstudentens behov av infrastruktur för sitt lärande och strategier för att kunna bruka dem. Som en del i vårt arbete genomför vi nu en förfrågan till lärosätena. Projektet skall utmynna i en rapport som sedan kan ligga till grund för myndighetens och lärosätenas fortsatta arbete inom detta område.

Utöver det som sker i själva undervisningen har distansstudenten också en självklar rättighet till samma stöd som campusstudenten i form av IT-stöd, biblioteksstöd, studievägledning, pedagogiskt stöd till studenter med funktionshinder, språkstöd/textstöd etc. I praktiken är det dock ofta svårt för distansstudenten att få tillgång till dessa stöd, dels för att de inte är synliga och dels för att studenten inte alltid introduceras i hur hon skall kunna använda dem.

Våra frågeställningar till er berör i första hand följande stödfunktioner:

- a) Steget in: antagning-registrering-kursstart
- b) IT-stöd för utbildningens genomförande
- c) Biblioteksstöd
- d) Studievägledning inkl. studieteknik och våga tala-stöd
- e) Pedagogiskt stöd till studenter med funktionshinder
- f) Språkstöd/skrivarverkstad eller motsvarande
- g) Steget ut: studieintyg, examen

Eftersom myndigheten nyligen gjort kartläggningar av Studentkårernas och Studenthälsans stöd till distansstudenter har vi valt att inte ta med dem i denna förfrågan.

Frågorna här nedan rör distansstudenter i vid bemärkelse, dvs. alla som studerar kurs/program inom utlokaliserad-, nätuniversitets- och övrig distansutbildning. Vi vill betona att frågorna nedan skall kopplas till ovanstående stödfunktioner a – g och att frågorna ej avser det som sker i själva undervisningen.

1. Hur tycker du att ert lärosäte tillgodoser distansstudenternas behov av ovanstående stödresurser?
2. På vilket/vilka sätt introduceras studenten för dessa stöd och vem ansvarar för detta? Ge gärna exempel!
3. Finns det på ert lärosäte några goda exempel som du gärna vill lyfta fram?
4. Vad bedömer du vara den kritiska och svaga länken i distansstudentens stöd hos er?

5. a) Finns det på ert lärosäte någon som har ett övergripande ansvar för samordning och utveckling av stöd till distansstudenter?
b) Finns det organisatoriska hinder på lärosätet för att lösa samordning och utveckling av stöd till distansstudenter på ett bra sätt?
6. Pågår det för närvarande några diskussioner om att utveckla något/några av dessa befintliga stöd hos er?

Svar lämnas via e-post till anders.eklann@hv.se i ett separat Word-dokument och vi vill ha in dem **senast den 22 maj**.

Ange också vilken eller vilka personer som varit med och besvarat enkäten samt deras telefonnummer och e-post adresser om vi behöver följa upp med ytterligare kontakter.

Finns det oklarheter och behov av förtydliganden går det naturligtvis bra att kontakta någon av nedanstående personer.

Projektansvarig och adressat till era svar är
Studievägledare Anders Eklann
Högskolan Väst.
Anders.eklann@hv.se
Tel. 0520-22 35 35

Övriga projektdeltagare är
Studievägledare
Margareta Högman
Mittuniversitetet
Margareta.hogman@miun.se
Tel. 060-14 86 33

Utbildningssamordnare
Gunilla Ericsson
Växjö Universitet
gunilla.ericsson@vxu.se
Tel. 0470-70 84 05

From: Anders Eklann
To: Lena.Engquist@kanslin.lu.se; lisbeth.thelin@sh.se;
registrator@bth.se; registrator@du.se; registrator@gu.se; registrator@hb.se;
registrator@hgo.se; registrator@hh.se; registrator@hig.se; registrator@hik.se;
registrator@his.se; registrator@hkr.se; registrator@hv.se; registrator@kau.se;
registrator@ki.se; registrator@kth.se; registrator@lhs.se; registrator@liu.se;
registrator@ltu.se; registrator@mah.se; registrator@mdh.se; registrator@miun.se;
registrator@oru.se; registrator@su.se; registrator@umu.se; registrator@uu.se;
registrator@vxu.se; ulrika.fridh@hs.hj.se
Date: 2006-05-03 13:06:59
Subject: Enkät ang. distansstudentens stöd för sitt lärande

Hej!

Med stöd från Myndigheten för nätverk och samarbete inom högre utbildning arbetar undertecknad med ett projekt som avser att kartlägga distansstudentens stöd för sitt lärande, dvs. allt som ligger utanför själva undervisningen och som samtidigt är viktiga faktorer för utbildningens genomförande.

Från projektgruppen vill vi nu göra en förfrågan enligt bif. underlag till lärosätena om hur ni löser dessa frågor för distansstudenterna.

Vårt önskemål är att underlaget snarast hamnar hos den eller de personer som arbetar med dessa frågor och har överblick och kanske ett samordningsansvar när det gäller stödfunktioner inom er distansutbildning. Vi emotser svar på vår förfrågan senast den 22 maj via e-post.

Med vänlig hälsning

Anders Eklann
Allmän studievägledare/Student counsellor
Högskolan Väst/University West
Besöksadress: Österg. 18, Uddevalla
Postadress: Campus Uddevalla, 461 86 TROLLHÄTTAN

Direkt tel.: +46 (0)520 22 35 35

Växel: +46 (0)520 22 30 00

E-mail: Anders.Eklann@hv.se

CC: Axelsson, Eva-Lena; Gunilla Ericsson <gunilla.ericsson@vxu.se>;
Knutsson, Peter; Lindberg, Mia; per.westman@netuniversity.se

Bilaga 2. Deltagande lärosäten samt vissa resultat från Nätuniversitetet 2005

Lärosäten som deltagit i enkäten och vilka som besvarat den, samt vissa resultat från Nätuniversitetet 2005 avseende antal studenter, antal HST, andel HST inom NU av totala antalet HST samt genomströmning inom NU.

Lärosäte	Förkort- ning	Enkät- svar	Antal NU- stud	HST NU	Andel NU	Genomström- ning NU
Mittuniversitetet	MiU	X	7385	1960	24%	45%
Uppsala universitet	UU	X	7223	1250	6%	51%
Lunds universitet	LU	X	4885	1316	5%	57%
Umeå universitet	UmU	X	4649	1183	7%	61%
Högskolan i Gävle	HiG	X	4571	841	14%	60%
Blekinge tekniska högskola	BTH	X	4047	775	23%	42%
Göteborgs universitet	GU	ej	3687	696	3%	53%
Karlstads universitet	KaU	X	3369	1121	13%	72%
Högskolan i Kalmar	HK	X	3354	802	13%	59%
Högskolan på Gotland	HG	X	3021	1021	44%	46%
Högskolan i Borås	HB	X	2726	410	8%	65%
Stockholms universitet	SU	X	2726	312	1%	26%
Luleå tekniska universitet	LTU	X	2634	769	9%	64%
Växjö universitet	VXU	X	2587	719	9%	58%
Mälardalens högskola	MDH	X	2522	586	7%	63%
Högskolan Väst	HV	X	2213	550	14%	63%
Örebro universitet	ÖU	X	2180	296	3%	110% *
Lärarhögskolan i Stockholm	LHS	X	2143	672	9%	84%
Malmö högskola	MaH	X	2142	606	5%	58%
Linköpings universitet	LiU	ej	1839	482	3%	54%
Högskolan i Kristianstad	HKr	X	1660	277	5%	56%
Kungl. Tekniska högskolan	KTH	ej	1656	305	2%	41%
Högskolan i Halmstad	HH	X	1615	213	4%	52%
Högskolan Dalarna	HDa	X	1413	598	11%	72%
Högskolan i Skövde	HS	X	1314	238	6%	62%
Karolinska institutet	KI	X	757	189	3%	69%
Södertörns högskola	SH	X	563	94	1%	38%
Högskolan i Jönköping	HJ	ej	484	122	2%	74%

* Siffrorna från Örebro universitet avser lå 2004/2005