



FÖLJ EN DISTANSSTUDENT

RETHINK:KAU OCH UNIVERSITETSPEDAGOGISKA ENHETEN, 2020

KAU.SE

INNEHÅLL

Innehåll	2
Sammanfattning	3
”Följ en distansstudent”	4
Bakgrund	4
Syfte och mål	4
Inbjudan och urval	4
Anmälan	5
Insamling av upplevelser	5
Resultat	8
Tre områden som påverkar	8
Upplevelser i bilder	10
Behov och idéer	11
Koll på Kau – Distans	12
Koll på distansundervisning – Lärare	13
Sprida projektets resultat och överlämning till förvaltning	14
Slutsatser från en tjänstedesignprocess	15

SAMMANFATTNING

Under 2020 har projektet "Följ en distansstudent" genomförts vid Karlstads universitet.

Projektet har sin grund i tjänstedesignmetoder och följer distansstudenters upplevelser av att vara student vid Karlstads universitet. Liknande projekt har genomförts vid universitetet tidigare; "Följ en student", "Följ en lärare" och "Följ en nyanställd" för att nämna några, där syftet har varit att utifrån användarens perspektiv identifiera förbättringsområden.

Syftet med projektet "Följ en distansstudent" var att utifrån studenternas upplevelser och behov utveckla distansutbildningen vid Karlstads universitet.

Projektet finansierades inom ramen för Universitets- och högskolerådets utlysning av kvalitetsmedel för utveckling av distansutbildning. Projektet har drivits av Rehink:Kau¹ och Universitetspedagogiska enheten². Ett antal urvalskriterier togs fram för vilka studenter som var aktuella för projektet. Studenterna ska vara bosatta i Värmland eller Dalsland, undantaget Karlstad och Hammarö kommuner och studerar på distans, helst inom lärarutbildningen. Gruppen studenter som ska följas ska bestå av 30-40 studenter.

I början av januari 2020 skickades mail ut till aktiva distansstudenter som matchade urvalskriteriet tillsammans med en presentation av projektets upplägg och med en inbjudan att delta. 30 distansstudenter anmälde intresse att vara med i projektet.

I projektet samlades distansstudenternas upplevelser in med tjänstedesignmetoder och upplevelserna visualiserades i en upplevelsebild. Utifrån studenternas upplevelser identifierades behov och ett stort antal idéer för att möta behoven arbetades fram. Projektet valde två utvecklingsspår för att möta studenternas behov och utveckla distansutbildningen vid Karlstads universitet; *Koll på Kau – Distans* och *Koll på distansundervisning – Lärare*.

¹ <https://www.kau.se/rethink>

² <https://www.kau.se/om-universitetet/om-karlstads-universitet/vart-ansvar/universitetspedagogiska-enheten>

”FÖLJ EN DISTANSSTUDENT”

Vid universitetet sker löpande olika former av verksamhetsutveckling, bland annat med målet att skapa en så bra användarupplevelse som möjligt. Under 2020 genomfördes projektet ”Följ en distansstudent” där distansstudenterna sattes i fokus. I projektet arbetade vi enligt Följ en-metoden, en metod som baseras på forskning och praktik inom tjänstedesign, och är framtagen av Rethink:Kau vid Karlstads universitet. I projektet eftersträvades en helhetsbild av användarupplevelsen, oberoende av vilken tjänst eller utbildning som studenten är i kontakt med. Med hjälp av Följ en-metoden skapades förutsättningar att se hela flödet av studentens upplevelser och behov och utifrån detta initierades förbättringsarbeten som möter studenternas behov.

Bakgrund

I oktober 2019 ansökte Rethink:Kau och Universitetspedagogiska enheten medel för projektet ”Följ en distansstudent” inom ramen för Universitets- och högskolerådets utlysning ”Utveckling av distansutbildning”.

I projektansökan formulerades att projektet avsåg att med Följ en-metoden följa ett antal distansstudenter i glesbygd, kartlägga deras upplevelser av att studera på distans och analysera deras behov. När behoven är tydliga ska utveckling av pedagogik, tekniska pedagogiska hjälpmedel och andra förbättringsinsatser inom pedagogik genomföras. Vi vet genom tidigare studier och uppföljningar av genomströmning och avhopp från universitetsstudier att distansstudenter har andra upplevelser av studier och upplever andra hinder än campusstudenter. 2019 genomfördes en enkätundersökning riktad till studenter vid Karlstads universitet med folkbokföringsort Arvika och Eda kommuner och undersökningen stöttade denna uppfattning. Det är emellertid mycket viktigt att inte definiera vilka faktorer som påverkar studenternas upplevelserna innan starten av projektet. Projektet ”Följ en distansstudent” beviljades 1 miljon kronor för genomförande under 2020.

Syfte och mål

Syftet med projektet ”Följ en distansstudent” var att utveckla distansutbildningen vid Karlstads universitet. Med olika tjänstedesignmetoder skulle distansstudenter följas i sin studievardag med målet att skapa en förståelse för studenternas upplevelser och behov. Utifrån upplevelser och behov skulle förändringar föreslås i aktuella system och processer kopplade till distansutbildning samt aktuell pedagogik. Projektet skulle också genomföra en pedagogisk, teknisk eller pedagogisk teknisk utveckling baserat på inhämtade upplevelser och behov.

Inbjudan och urval

För att uppnå projektets mål sattes ett krav på att minst 20 och som mest 40 distansstudenter skulle delta i projektet för att löpande beskriva sina upplevelser.

Inbjudan via e-post skickades till distansstudenter vid Karlstads universitet enligt följande urvalskriterier:

- I första hand studenter som läser ett Lärarprogram på distans vid Karlstads universitet som är folkbokförda inom kommuner i Värmland och Dalsland, undantaget Karlstad kommun och Hammarö kommun.
- I andra hand studenter som läser ett program på distans vid Karlstads universitet som är folkbokförda inom kommuner i Värmland och Dalsland, undantaget Karlstad kommun och Hammarö kommun.

- I tredje hand studenter som läser ett program på distans vid Karlstads universitet som är folkbokförda utanför storstadsregionerna Stockholm, Göteborg och Malmö.

Mailet som skickades ut hade följande innehåll:

Hej!

Vill du vara med och utveckla distansutbildningen vid Karlstads universitet?

Karlstads universitet startar nu projektet "Följ en distansstudent" med syftet att utveckla distansutbildningen vid universitetet. Vi söker deltagare till projektet som läser en distansutbildning vid Karlstads universitet och som är folkbokförd i Värmland eller Dalarna (med undantag för Karlstad och Hammarö).

Studenter som deltar i projektet delar med sig av sina upplevelser av att studera på distans genom att skriva digital dagbok under fem veckor. Det är väldigt enkelt och du väljer själv om du vill skriva korta inlägg eller längre reflektioner. Ordet är fritt! Du kan också ta bilder, filma eller träffa oss i projektet och berätta om dina upplevelser. Hur mycket och i vilken form du delar med dig väljer du själv. Uppskattningsvis spenderar deltagare ca 30 minuter/vecka i projektet. När alla studenter i projektet har delat med sig av sina upplevelser arbetar vi tillsammans vidare med att identifiera vilka behov er studentgrupp har och hitta lösningar på dem.

Utifrån insamlade upplevelser och identifierade behov kommer en pedagogisk, teknisk eller pedagogisk teknisk utveckling genomföras.

Dina upplevelser, tankar och behov är viktiga för oss! Ta chansen att berätta vad du behöver för att lyckas med dina studier vid Karlstads universitet och bli en del av vårt projekt. Efter anmälan får du mer information om projektet och inbjudan till en informationsträff i början av vårterminen.

Anmäl dig nu via <https://www.kau.se/rethink/studier/folj-en-distansstudent>

Sista anmälningdag är fredag 24 januari.

Har du frågor är du välkommen att kontakta projektledare Sandra Berginge på telefon 070-882 14 80 eller mejl foljen@kau.se

Med vänlig hälsning

Sandra Berginge

Projektledare

Anmälan

I mailet som skickades till studenterna fanns en länk till anmälan och 30 distansstudenter anmälde att de ville vara med i projektet. Deltagande studenter läser olika distansutbildningar på Kau, många läser inom lärarutbildningens programutbud, men även program vid Fakulteten för hälsa, natur- och teknikvetenskap Fakulteten för humaniora och samhällskunskap.

Projektgruppen höll en digital uppstartsträff med de deltagande studenterna där projektets mål och syfte förklarades. Ett mail skickades även ut med en sammanfattning av uppstartsmötet för att säkerställa att alla deltagare fick samma information om projektet.

Insamling av upplevelser

I projektet har olika metoder inom tjänstedesign använts för att skapa en förståelse för hur det är att vara distansstudent vid Karlstads universitet.

Varje vecka har projektet skickat ett e-postmeddelande till deltagarna. Syftet har varit att hålla kontakten med studenterna och visa att deras deltagande är mycket viktigt för att universitetet ska kunna utveckla distansutbildningen. Utklipp av e-postmeddelande som skickats till studenterna:

Hej!

Det är så spännande att läsa de upplevelser som kommit in i den digitala dagboken! Om du ännu inte kommit igång med att skriva så kan du börja precis när du vill.

Här är länken till dagboken: <https://podio.com/webforms/23763894/1717150>

Om du vill kan du ta hjälp av nedanstående inledningar av ett inlägg. Det är absolut inget måste utan ska bara ses som en hjälp om du känner att du vill ha! Du väljer precis hur du vill skriva dina dagboksinslägg!

- Innan jag sökte min utbildning funderade jag på..
- På förra föreläsningen hände...
- Just nu känner jag mig stressad för..
- Idag har jag verkligen haft en bra dag för...

Ha en fortsatt fin dag och hör av dig om du funderar på något!

Med vänlig hälsning
Sandra Berginge

I projektet har inga specifika frågor, exempelvis "hur upplever du det är att använda Canvas?", ställts till studenterna. Istället har studenterna helt fritt fått lämna in sina upplevelser utifrån grundtanken "hur har du det?".

Dagbok

Ett webbformulär har använts för att ge studenterna möjlighet att skriva ner sina upplevelser i en dagbok och skicka in till projektet.

Rethink:Kau Följ en distansstudent

För- och efternamn *

Upplevelse *

Skicka

Formuläret har endast två obligatoriska fält att fylla i, vilket grundar sig i att det ska vara enkelt för studenterna att fylla i och skicka in. 153 dagboksinslägg har lämnats in via webbformuläret. Studenterna har inte skickat in upplevelser anonymt med anledning av att projektet ska kunna sortera

inkomna upplevelser för respektive person och kunna använda det som ett underlag för de kommande samtalen.

Samtal

Tre veckor in i projektet erbjöds studenterna att i videomöte träffa två medlemmar ur projektet och prata om sina upplevelser. Projektet använde begreppet "samtal" i stället för "intervju". Anledningen är att det finns risk att "intervju" kopplas samman med någon form av krav och att frågor ska besvara. Syftet med samtalet var att utgå från studentens inlämnade upplevelser och få en djupare förståelse. Samtal har genomförts med tolv studenter.

Exempel på mail som skickats ut till studenterna:

Boka tid för samtal

Inom projektet vill vi gärna ha ett samtal med dig om dina upplevelser – om du vill förstås! Samtalen genomförs via zoom och om du bokar in en tid får du en länk längre fram.

Via länken nedan bokar du in en samtalstid som passar dig under vecka 9-11:

<https://doodle.com/poll/ediy9kiyef4dn2cu>

Bild

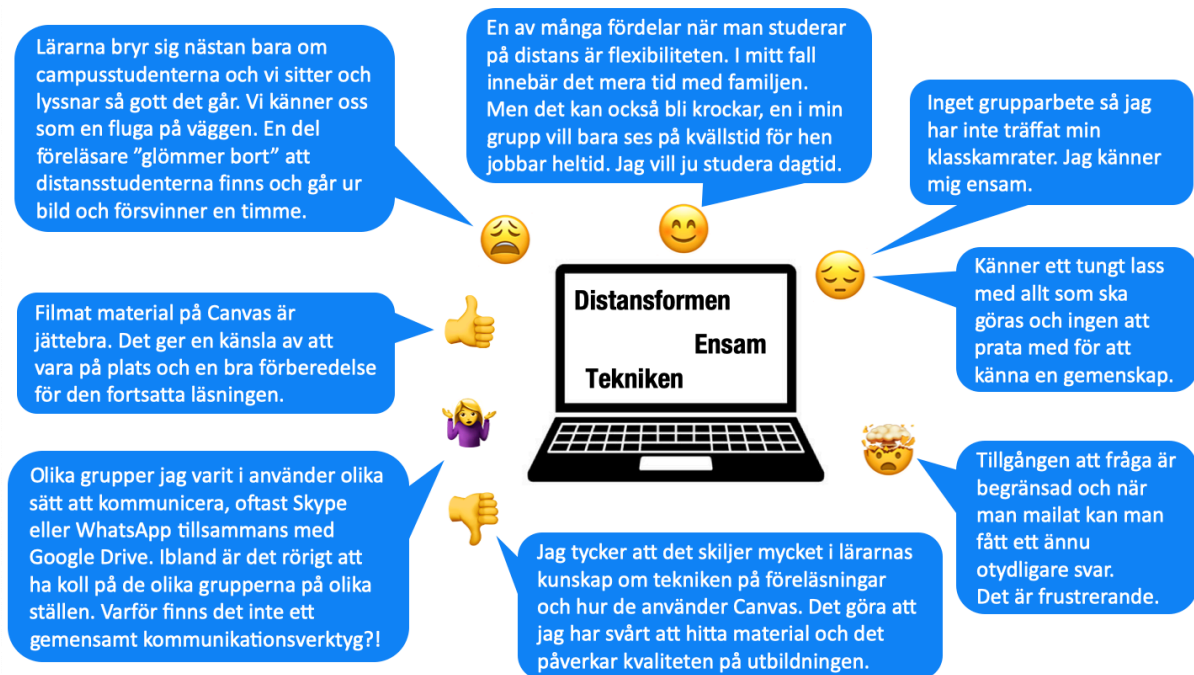
Studenterna gavs möjlighet att ladda upp bilder med tillhörande bildtext i den digitala dagboken. Syftet var att med bild och text förmedla upplevelser av att vara distansstudent vid universitetet. 41 bilder skickades in och några av dessa presenteras i avsnittet "Resultat".

Workshop

I april 2020 erbjöds deltagande studenter att delta på en workshop. Vid workshopen bjöds också personal in som på olika sätt arbetar med distansutbildning vid universitetet. Syftet med workshopen var att diskutera upplevelser, identifiera behov och ta fram idéer på hur dessa behov kan mötas. Sex studenter och elva medarbetare deltog på workshopen. Enligt planeringen skulle även en workshop på Lärcentra i Arvika genomföras, denna fick dock ställas in på grund av Coronarestriktioner.

RESULTAT

Insamlade upplevelser i form av dagboksinlägg, samtal och bilder från studenter har bearbetas av projektgruppen i syfte att förstå studenternas upplevelser. Materialet från de insamlade upplevelserna visualiseras i en upplevelsebild.



Tre områden som påverkar

I studenternas upplevelser framträder tre områden som påverkar studenternas möjlighet att genomföra sin utbildning: "Ensamhet", "Användning av teknik" och "Förståelse för distansformen".

Ensamhet

I studenternas upplevelser framträder ensamhet på olika vis. En ensamhet i att inte ingå i ett socialt sammanhang, en ensamhet att känna sig isolerad i sina studier och inte kunna bolla saker med en studiekamrat men också en ensamhet i förhållande till lärare. Flera av studenterna berättar om hur de inte har lärt känna någon annan studiekamrat och att de känner sig ensamma både socialt men också studierelaterat. Studenterna berättar om en stress kopplat till att inte kunna bolla saker med en studiekamrat om vad som förväntas i en inlämningsuppgift eller få en känsla av hur hen ligger till inläsningsmässigt inför en tenta. Många av studenterna som deltagit vid en närträff lyfter fram detta som någon mycket positivt. Att ha fått möjlighet att träffa och lära känna andra studenter gör steget till att ta kontakt via digitala tjänster enklare och de upplever inte en ensamhet på samma sätt.

En annan form av ensamhet gäller ensamhet relaterad till lärare. Flera av studenterna jämför sin egen situation med hur det hade varit i en situation på campus, när student och lärare möts i klassrummet. Då kan studenten stanna kvar efter föreläsningens slut eller gå förbi lärarens arbetsrum för att ställa kompletterande frågor, som kanske inte alltid vill ställas inför helgrupp. Distansstudenterna berättar att läraren ofta avslutar föreläsning eller annan digital sammankomst med en fråga "Finns

det frågor". Det känns inte alltid bekvämt att ställa en fråga inför andra studenter och kanske kommer funderingar och frågor en stund efter att föreläsningen avslutats. Då finns i många fall endast e-post som kontaktväg till läraren. Känslan av att inte veta när studenten kan förvänta sig svar på sin fråga resulterar i en känsla av ensamhet.

Användning av teknik

Ett andra område som framträder i studenternas upplevelser och som påverkar möjligheten att genomföra sin utbildning är teknik inom distansutbildningen. Hur lärare använder teknik, vilken pedagogisk idé som ligger bakom teknikval och lärares digitala kunskap påverkar. Studenter berättar att när lärare visar upp osäkerhet kring teknik så påverkar detta studentens förtroende för lärarens kunskap i aktuellt ämne. Studenter berättar också att förståelse för upplägg och struktur i lärplattformen Canvas har stor betydelse. Studenterna berättar om att de möter olika former av kursupbyggnad i Canvas och att det resulterar i en osäkerhet kring om studenten har tagit del av det som den bör. Känslan av att ha missat delar i utbildningsmaterial eller viktigt datum skapar stress och bottnar i lärarens olika användning av canvas strukturer.

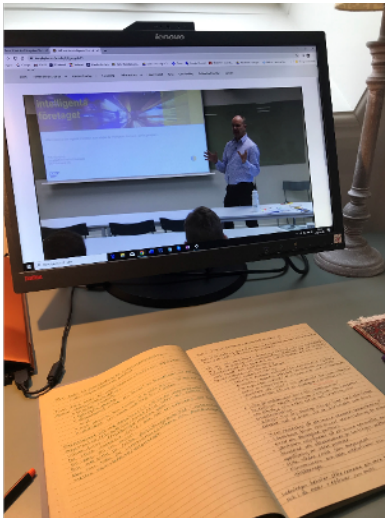
Flera studenter berättar också om negativa upplevelser som bottnar i en stress kring kommunikationsverktyg. Olika grupperingar inom utbildningen använder olika digitala verktyg för kommunikation vilket skapar en stress och rädsla att även här missa information. Studenterna efterfrågar ett gemensamt kommunikationsverktyg tillhandahållit av universitetet.

Förståelse för distansformen

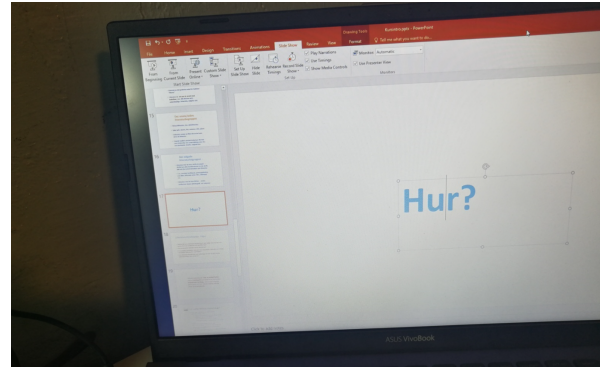
Ett tredje område som framträder i studenternas upplevelser och som påverkar möjligheten att genomföra sin utbildning är studenternas förståelse och förväntningar på den utbildning de ska läsa.

Universitetet erbjuder olika former av distansutbildningar och det är inte alltid självklart för studenterna vad deras utbildning innehåller. Utbildningar kan ha obligatoriska moment som ska genomföras med andra studenter, andra har inte den typen av moment utan studenten kan själv styra sitt upplägg och planering. Utbildning kan också innehålla närträffar, där studenten förväntas delta på plats på campus medan andra utbildningar inte har några krav på fysiska träffar. Utbildningar kan ha tillgång till filmat material, både innan och efter föreläsningar och andra utbildningar kräver studentens deltagande i realtid vid föreläsning. Utbildningen kan också genomföras i form av att läraren föreläser för studenter på plats på campus och samtidigt föreläser för studenter på distans. Varianterna på en distansutbildning är många och i studenternas upplevelser är det tydligt att när förväntningar inte överensstämmer med verkligheten skapas frustration och negativa upplevelser. När studenterna inte förstår varför de inte kan få ta del av filmat material eller när studenten förväntat sig att kunna läsa kvällstid men ett grupparbete kräver studier på dagtid, skapas frustration och negativa upplevelser som påverkar studenternas möjlighet att genomföra sin utbildning.

Upplevelser i bilder



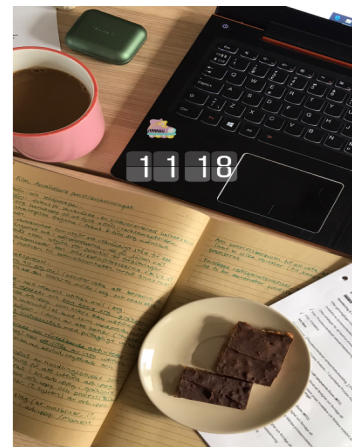
"Alltid trevligt när man får ta del av filmat material på Canvas. Inte alla kurser erbjuder det men ger en känsla av att vara på plats och i vissa fall också ger en bra förberedelse för den fortsatta läsningen"



"Kursintroduktion i svenska. Ännu en föreläsare som inte behärskar Zoom. Börjar känna igen detta."



"En av många fördelar när man studerar på distans är att det gör tiden flexibel. I mitt fall innebär det mera tid med familjen då jag hinner göra flera små saker dagtid som sparar tid som annars utförs på kväll eller helg. Jag skulle vilja påstå att vår livskvalitet ökat sedan jag fick möjlighet att plugga på distans och anser helt klart att det är något som måste erbjudas och utvecklas mera"



"Jag har under tiden av mina studier skaffat mig väldiga rutiner kring mitt pluggande. Har fasta tider för flera saker. Iom att jag har barn som behöver mig på eftermiddagarna behöver jag vara väldigt effektiv dagtid. Här bjuds på en bild från mitt lite försenade 11 kaffe"



"Har varit på sportlovs semester utomlands med familjen. Har man tonåringar kan de inte ta ledigt under terminen. Fantastiskt att jag ändå kan följa min utbildning i den mån jag vill genom appen i telefonen eller datorn. Och det jag inte vill/hinner med kan jag ta ikapp när jag kommer hem genom att titta på inspelade föreläsningar och upplagda presentationer"



"Datorn är typ det viktigaste verktyget, speciellt när man studerar på distans. Bedrövelsen över när den väljer att sluta fungera. Har lånat min sons dator men inser att jag måste köpa en ny.. har absolut klarat mig sista veckan men inser hur viktigt bra ljud och kamera är när man har mkt möten via Skype. Ingen har hört mig på en vecka. Känns begränsande.."

Behov och idéer

I april 2020 genomfördes en digital workshop där studenter och personal tillsammans arbetade med att identifiera och formulera studenternas behov utifrån insamlade upplevelser. Utifrån identifierade behov arbetade deltagarna tillsammans fram idéer på hur studenternas behov kan mötas, med målet att utveckla distansutbildningen vid Karlstads universitet.

Behov

När jag upplever att det är svårt att hitta rätt dokument eller instruktioner för uppgifter...

...behöver jag bättre struktur, tydlighet och standardiserade kursupplägg i Canvas.

...behöver jag en checklista eller to-do lista där jag kan bocka av saker.

...behöver jag en översikt över vad som ska göras.

När jag upplever att jag behöver prata med någon (kurator/studenthälsan)...

...behöver jag känna att jag har samma/liknande förutsättningar som campusstudenter.

När jag upplever att en telebilsändning enbart är envägskommunikation...

...behöver jag se den när jag vill och då ska den vara inspelad

När jag upplever att det är svårt att förstå hur examination går till...

...behöver jag mer struktur och information om tentor, salstenta, hemtenta, hur de ska gå till. Och diskutera i grupp om olika tolkningar.

När jag upplever att jag inte finner tid för grupparbetet...

...behöver jag anpassa mig till andra i gruppen, ibland via Zoom på kvällar eller messenger för snabb kommunikation

*När jag upplever behov av snabb kontakt...
...behöver jag en snabb signal att min kontraktsfråga har tagits emot*

*När jag upplever att jag behöver reda ut någonting med min grupp...
...behöver jag kunskap eller verktyg kring hur jag kan göra i virtuell miljö/på distans.*

Idéer

Utifrån insamlade upplevelser och identifierade behov arbetades ett stort antal idéer fram av studenter och personal på hur studenternas behov kan mötas och distansutbildningen kan utvecklas.

Här listas några exempel på idéer som arbetats fram:

- Kurser om att skapa gemenskap, närvaro och samhörighet mellan studenter.
- Möjlighet till närträffar.
- Höja lägsta-nivån, göra lärare tekniktrygga!
- Gemensam grundstruktur i Canvas.
- Kompetensutveckling för lärarutbildare att undervisa på distans.
- Mer utbildningar för lärare kring distanspedagogik.
- Ordentlig "programstart" - introduktion till program och universitetet, vilka resurser finns att nyttja?
- Synkron och asynkron undervisning i samverkan.

Under hösten 2020 inriktades projektet på utveckling av distansutbildningen utifrån studenternas upplevelser, identifierade behov och framtagna idéer i form av två utvecklingsspår:

- Koll på Kau – Distans
- Koll på distansundervisning – Lärare

Koll på Kau – Distans

Koll på Kau – Distans är ett interaktivt verktyg med syfte att skapa förutsättningar att förstå vad distansstudier innebär och vilket stöd som universitetet erbjuder för akademiska studier och för gemenskap. Innehållet i *Koll på Kau – Distans* är indelat i sex områden som har skapats utifrån studenternas upplevelser och behov. Studenternas upplevelser av ensamhet, kring teknik inom utbildningen och förståelse för distansformen ligger till grund för innehållet. I *Koll på Kau - Distans* kan användaren navigera bland korta filmer och informationstexter för att få veta mer om olika former av stöd och hjälp som universitetet erbjuder. *Koll på Kau - Distans* lanserades på universitets webb, www.kau.se, i anslutning till antagningen inför vårterminen 2021.

KOLL PÅ KAU - DISTANS

Koll på Kau - Distans är ett interaktivt verktyg med syfte att skapa trygghet för dig som distansstudent vid Karlstads universitet. Du kan navigera bland korta filmer och informationstexter för att få veta mer om olika former av stöd och hjälp som universitetet erbjuder.



Alla filmer har undertexter på svenska och engelska.

Bild 1: Bild av Koll på Kau - Distans som den presenteras på kau.se.

Plugga på distans syftar till att informera om att universitetet erbjuder olika former av distansutbildningar med olika krav och upplägg. Att ta reda på vad som gäller för specifik utbildning är viktigt för att skapa förutsättningar för att studenternas förväntningar stämmer överens med utbildningens upplägg.

Området *Teknik* fokuserar på att tydliggöra vilka it-tjänster som studenten behöver ha koll på direkt i sin utbildning och informera om olika former av digitalt stöd som erbjuds.

Närträff går ut på att informera om vad en närträff är och praktiska delar som rör en närträff. Syftet är också att berätta om värdet av att delta, att möjligheten att möta sina medstudenter och lärare är en viktig del för att undvika ensamhet.

Områdena *Studenthälsan*, *Studie- och karriärvägledning* och *Biblioteket* fokuserar på att informera om vilka olika former av stöd som erbjuds samt vilket stöd som erbjuds alla studenter, oavsett studieform.

Koll på distansundervisning – Lärare

Koll på distansundervisning – Lärare är ett kompetensutvecklingspaket som utvecklades för lärare. Det består av kortare workshops och mindre kurser med syftet att höja lärares undervisningskompetenser angående distanspedagogik och användning av ändamålsenlig teknik. *Koll på distansundervisning – Lärare* utgår från studenternas upplevelser och behov och ingår sedan hösten 2020 i Universitetspedagogiska enhetens utbud som riktar sig till undervisande personal vid universitetet. De olika workshopparna kopplar tydligt till de tre upplevelseområdena och lyfter vikten av att planera för sociala relationer, att skapa översikt samt att ge träning i olika digitala verktyg för distansundervisning.

Samtliga workshops erbjuds i jämna mellan rum en till två gånger per månad och genomförs i digitalt med videomöte. Workshopparna synliggörs i intranätets kalender, varar endast en timme och det krävs ingen anmälan för att vara med, allt för att göra det så enkelt som möjligt för lärare att delta.

Följande workshoppar har utvecklats inom *Koll på distansundervisning – Lärare*:

- Praktisk online-pedagogik och hur man gör det i Canvas.
- Att examinera på distans.
- Quiz i Canvas - från tanke till praktik.
- Planera, genomföra och följa upp individuell skriftlig digital hemtentamen.
- Om rösten som verktyg vid föreläsningar online och i sal.
- Padlet grunder.
- Screencast-O-Matic.
- Stora grupper i Zoom.

Utöver workshopparna har Universitetspedagogiska enheten utökat sitt engagemang i kursen *Open Networked Learning*, en internationell nätbaserad kurs om att undervisa online. Kursen har ett innovativt upplägg och bygger på problembaserat lärande i små basgrupper om 6-8 lärare. Basgrupperna har två handledare till sitt stöd för att guider deltagarna genom lärprocessen. En mer genomgående beskrivning av kursen kommer att publiceras under året i Professor Stefan Hrastinskis antologi *Designing Courses with Digital Technologies - Insights and Examples from Higher Education*.

Koll på distansundervisning – Lärare togs emot mycket väl av lärarna, vilket innebär att det därför kommer universitets studenter till gagn. Följande återkoppling från en lärare belyser detta:

”Jag vill tacka er alla på UPE som så suveränt supportat oss lärare under hösten att bli bättre på digital undervisning! Vid terminsuppstart fick ämnet en crash course i tydligare struktur på Canvas och hur vi kunde skapa en uthållighet i lärandet för både studenter och lärare att orka igenom terminen. Därtill har jag flera gånger fått hjälp via Keep on teaching, och via separata genomgångar kring användandet av padlet. Under kursen har jag använt mig av förslaget till veckovisa upplägg på Canvas för att skapa tydlighet i kommunikationen, och implementerat mentimeterövningar och padletanvändande tillsammans med många break out rooms-övningar med studenterna. Det var nervöst och stressigt vid terminsstart, men supporten från er har hela tiden varit outstanding! Den muntliga utvärderingen med studenterna visade också att kvällskursen har varit en av höjdpunkterna för studenterna under veckan, och att de trots arbete, resor och andra studier prioriterat kursen därför att de tycker att den varit så givande. Interaktiviteten har varit en viktig del i detta!”

Sprida projektets resultat och överlämning till förvaltning

Under hösten 2020 har projektet och dess resultat spridits både internt vid universitetet men också externt. Exempelvis har projektet och dess resultat presenterats vid Universitetspedagogiska enhetens årliga konferens om undervisning och examination med temat *Från campus till online* och för Västsvenska kontaktnätet för flexibelt lärande samt för mindre grupperingar både inom universitetet och för andra lärosäten.

I januari 2021 överlämnades det digitala verktyget *Koll på Kau – Distans* till Kommunikationsavdelningen vid Karlstads universitetet som kommer driva vidareutvecklingen av verktyget utifrån uppföljning och feedback från studenter. Kompetensutvecklingspaketet *Koll på distansundervisning – Lärare* drivs vidare av Universitetspedagogiska enheten.

SLUTSATSER FRÅN EN TJÄNSTEDESIGNPROCESS

I en studie där användarens upplevelser ligger till grund för att förstå behov är det viktigt att resonera kring val av metoder och hur dessa påverkar resultatet. I detta projekt har det varit högt prioriterat att poängtera att distansstudenterna helt själva väljer i vilken form upplevelser lämnas in. Detta har skett genomgående under hela projektiden. Studenterna har valt olika sätt att lämna in sina upplevelser på och projektet har varit aktivt i arbetet med att förstå i vilken form studenterna vill lämna upplevelser. Ytterligare en prioriterad del i projektets metod har varit att inte ställa specifika frågor till studenterna. Grundtanken har varit att fråga studenterna hur de har det, hur det fungerar för dem i vardagen i att vara distansstudent vid Karlstads universitet. Detta är viktigt för att minska risken för att projektgruppen styr projektets resultat.

Vissa av studenterna har skrivit längre dagboksinslag en gång i veckan medan andra skrev kortare inslag flera gånger per vecka. Vissa studenter lämnade endast enstaka textinslag men genomförde samtal. Denna frihet i att lämna upplevelser är en framgångsfaktor för denna typ av projekt.

Ett val som gjorts i projektet var att genomföra *samtal*, och inte benämna dessa samtal som *intervju*. Syftet med detta återkopplas till målet att studenterna ska känna sig trygga i att det inte finns någon koppling till prestation inom projektet. Begreppet samtal valdes därmed med tanken att sänka kraven och poängtera syftet med samtalen: Att prata om studenternas upplevelser för att få en fördjupad förståelse av att vara distansstudent vid Karlstads universitet. Inför varje samtal studerades den enskilde studentens inlämnade upplevelser vilket låg till grund för samtalet. Studenterna upplevde då att deras inskickade upplevelser togs om hand vilket i sin tur kan ha haft betydelse för att de fortsatte skicka in upplevelser.

Att visualisera upplevelser genom en upplevelsebild ger en mycket tydlig beskrivning av studenternas upplevelser. Vid den workshop som hölls med studenter och personal vid universitetet utgick arbetet från upplevelsebilden för att identifiera behov och sedan ta fram idéer på hur behoven kan mötas.