



# ORGANISERING AV STÖD FÖR DIGITALA PEDAGOGISKA HJÄLPMEDEL VID NÅGRA LÄROSÄTEN

**Ansvarig utredare: Magnus MacHale-Gunnarsson**

**RAPPORT 2016:05**

**Diarienummer: V 2016/665**

**Augusti 2016**

GÖTEBORGS UNIVERSITET

Analys och utvärdering, Forsknings- och innovationskontoret

Box 100, 405 30 Göteborg

## Innehåll

Sammanfattning .....	3
English Summary .....	4
Inledning .....	5
Blekinge tekniska högskola .....	5
Kungliga tekniska högskolan (KTH) .....	6
Linköpings universitet .....	8
Luleå Tekniska Universitet .....	9
Umeå universitet .....	10
University of Edinburgh .....	12

## Sammanfattning

På Göteborgs universitet finns en bred flora av digitala pedagogiska hjälpmedel, och frågan har väckts om organiseringen av stöd och drift av dessa verktyg är optimal. I denna rapport presenteras resultaten av en intervjuundersökning av hur detta område är organiserat vid ett antal lärosäten: Blekinge tekniska högskola, Kungliga tekniska högskolan, Linköping universitet, Luleå tekniska universitet, Umeå universitet och University of Edinburgh. En representant för varje lärosäte har intervjuats, och dessa representanter har alla god insikt i respektive lärosätes organisering av digitala pedagogiska hjälpmedel.

Samtliga undersökta lärosäten har en centralt placerad enhet som hanterar åtminstone en lärosätesgemensam digital lärplattform, och ofta även pedagogisk utveckling. I något fall sköter den enheten nästan allt stöd för digitala pedagogiska hjälpmedel vid lärosätet (Luleå tekniska universitet), och i något fall utgör den centrala enhetens verksamhet bara en mindre del, och lejonparten av arbetet sker vid fakulteter och institutioner (Linköpings universitet). Övriga lärosäten faller någonstans däremellan.

De flesta lärosäten koncentrerar sig på att stödja lärarna, och låter studenterna få sitt stöd via lärarna.

De flesta av de intervjuade personerna föredrar en tämligen hög grad av centralisering av de digitala pedagogiska hjälpmedlen, för att undvika dubbla kostnader och också kunna erbjuda ett professionellt stöd, men samtliga intervjuade personer har också sin tjänst knuten till den centrala enheten, och kan därför inte ses som neutrala i frågan. De flesta intervjuade säger också att de inte vill att stödet ska centraliserat helt och hållet, utan att ett samarbete med institutioner/motsvarande behövs.

Samtliga undersökta lärosäten finansierar den centrala enhetens verksamhet genom OH-kostnader, men i några fall utförs dessutom viss konsultverksamhet mot betalning hos institutioner, och i ett fall förutspås det att avgiftsbelagda tilläggstjänster kommer att införas.

Utvecklingen av de digitala pedagogiska hjälpmedlen drivs oftast i hög grad utifrån användarnas uppleva problem och önskemål, vilka fångas in ad hoc eller strukturerat (t.ex. med enkäter och/eller referensgrupper). I något fall finns en vision för verksamheten som då ger en strategisk riktning åt verksamheten.

En viktig fråga för samtliga undersökta lärosäten är digital examination.

## English Summary

At the University of Gothenburg there is a wide range of digital educational tools, and the question has been raised as to whether the organisation of support and maintenance of these tools is optimal. This report presents the results of an interview study of how this area is organised at a number of higher education institutions: Blekinge Institute of Technology, KTH Royal Institute of Technology, Linköping University, Luleå University of Technology, Umeå university and University of Edinburgh. For each institution, one representative has been interviewed, all of whom had detailed insights into the organisation of digital educational tools at their respective institutions.

All the investigated institutions have a central unit which as a minimum handles a virtual learning environment that is common to the entire institution, and the unit is often also responsible for pedagogical development. In one case this unit handles almost all the support for digital educational tools at the university (Luleå University of Technology), and in one case the central unit only performs a smaller share of the support, and the rest is handled at faculties and departments (University of Linköping). The other institutions fall somewhere in between these two extremes.

Most of the institutions focus on supporting the teachers, and leave the supporting the students to the teachers.

Most of the interviewees prefer a relatively high degree of centralisation of the digital educational tools, in order to avoid double costs and also to be able to offer professional support, but all the interviewees are employed at the central unit, and so they cannot be considered neutral on this issue. Most of them also say that they would not like the support to be completely centralised, but that cooperation with departments (or the corresponding entity) is necessary.

All the investigated institutions finance the central unit through top slicing, but in some cases the unit also performs consultancy work for departments, and charge separately for that. In one case the interviewed person predicted that they would have to start charging for 'premium services' in the near future.

The development of the digital educational tools usually happens bottom-up, based on the users' wishes and problems, which are captured ad hoc or in a structured way (for example using surveys and/or reference groups). In some cases, there are video documents for the central unit that provide a strategic, top-down direction to the development.

Digital examination is a hot topic at all the investigated institutions.

## Inledning

På Göteborgs universitet finns en bred flora av digitala pedagogiska hjälpmedel, och frågan har väckts om organiseringen av stöd och drift av dessa verktyg är optimal. Utbildningsnämnden har uppdragit åt Analys & utvärdering att undersöka hur detta område är organiserat vid ett antal andra lärosäten.

Följande lärosäten har undersökts:

- Blekinge tekniska högskola
- Kungliga tekniska högskolan
- Linköping universitet
- Luleå tekniska universitet
- Umeå universitet
- University of Edinburgh

Bengt Petersson vid PIL-enheten har hjälpt till att välja ut svenska lärosäten för studien utifrån sin förkunskap om det svenska högskolelandskapet; flera utländska lärosäten kontaktades också, efter en kortare webbsökning, men endast ett intervjuades.

En representant för varje lärosäte har intervjuats, och dessa representanter har alla god insikt i respektive lärosätes organisering av digitala pedagogiska hjälpmedel.

Med ”digitala pedagogiska hjälpmedel” avses alla datorsystem och andra tekniska verktyg som används i undervisning; Lärplattformar, webbplatser, videoinspelning och – publicering, digitala tentamina, osv.

## Blekinge tekniska högskola

*Intervju med Christina Hansson, Pedagogisk utvecklare.*

### Övergripande organisation

Blekinge tekniska högskola har en central enhet för utbildningsutveckling, som ansvarar för lärplattform, webbkonferensverktyget Adobe Connect, kursvärderingar och digital examination. (Lärare kan givetvis också ha personliga verktyg, som den centrala enheten inte känner till.) Videoproduktion och –distribution hanteras inte av den centrala enheten. Det finns en inspelningsstudio, men varje lärare eller institution får organisera inspelningen själv.

### Stöd till studenter

Enheten ger inget direkt stöd till studenter, utan det sköts av institutionerna.

### För- och nackdelar

Enligt Christina Hansson är det en fördel att ha stödet centralt placerat, eftersom det samlar resurser och ger möjligheter till ett mer professionellt stöd. En nackdel är att stödet

blir beroende av en enda person (Det är ett litet lärosäte och det är bara en person som sköter detta centralt.)

Det finns önskemål om bättre stöd, t.ex. för inspelning eller direktsändning av föreläsningar.

### **Finansiering**

Verksamheten finansieras med OH-medel på grundutbildningsanslaget, som beräknas för varje institution.

### **Vad driver utvecklingen?**

Det finns ingen systematisk insamling av behov och önskemål från verksamheten. Christina Hansson menar att eftersom lärosätet är så litet är det inte så svårt för henne att känna till vilka behov och önskemål som finns. Folk vet att de ska kontakta henne.

Verksamheten utvecklas framförallt bottom-up, utifrån de önskemål som användarna har.

### **Stora frågor 2016 och 2017**

Under 2016 och 2017 kommer de framförallt att arbeta med digital examination (det pågår ett pilotprojekt just nu), upphandling och införande av en ny lärplattform (del av Sunet), och ett IT-verktyg för målmatriser (utbildningsplanerna och deras mål).

## **Kungliga tekniska högskolan (KTH)**

*Intervju med Johan Fridell, E-learning Development Manager.*

### **Övergripande organisation**

På KTH finns det en central enhet för e-lärande, som också är förvaltningsobjekt i den systemförvaltningsmodell som KTH använder, PM3. Förvaltningsobjektet E-lärande innehåller lärplattform (Ping Pong), studentportal (kursinformation, programinformation, gruppwebbar) och kursutvärderingar (Sunet Survey). Videoproduktion och -distribution hanteras under ett annat förvaltningsobjekt, och KTH:s mooc-satsning ingår inte heller i E-lärande. Tentamensscanning och digitala tentamina ligger också på en annan enhet.

Det finns också lokala digitala pedagogiska verktyg vid de olika skolorna (som ungefär motsvarar institutioner), men det är inte något som uppmuntras, och Johan Fridell menar att det bara är en mindre del av lärosätets digitala pedagogiska verktyg som ligger lokalt.

Enhetens uppdrag är att höja det digitala inslaget i alla campuskurser, i alla sammanhang där det kan spara tid eller höja kvaliteten. De jobbar inte bara med de mest entusiastiska lärarna, utan låter istället dessa hållas och försöker fånga upp det bästa från de lärarnas arbete och föra ut det till fler lärare.

### Stöd till lärare

Stödet till lärare sköts inom förvaltningsobjektet. Det finns en generell IT-supportfunktion som hanterar alla inkommande IT-frågor, och E-lärande är så kallad second line-support. (De hanterar de frågor som den generella IT-supporten inte klarar av.) E-lärande har också drop-in-support två eftermiddagar i veckan. De försöker flytta ut det stödet till de enskilda skolorna, för att få bättre närhet till användarna. Detta arbete pågår just nu, och det är för tidigt att säga hur det går. Den nuvarande strategin är att försöka hålla den centrala gruppen liten, och hellre arbeta i samverkan med personal vid skolorna.

### Stöd till studenter

För studenter finns en allmän helpdesk, och om den inte fungerar så ger lärarna support. Johan Fridell menar dock att detta område är eftersatt, och att kvaliteten på det stöd som studenterna får varierar med lärarna. Användartest har dock visat att studenterna inte upplever några större problem med verktygen.

### För- och nackdelar

Enheten skulle givetvis kunna ge bättre stöd om de fick mer pengar, men Johan Fridell menar att det fungerar bra nu. Under de senaste åren har universitetsledningen också satsat på E-lärande och de har kunnat expandera sin verksamhet. Istället för att växa ännu mer centralt så är det bättre om de enskilda skolorna stödjer sin personal i samarbete med den centrala enheten. Enligt Johan Fridell finns inget större missnöje bland lärarna med att stödet är placerat centralt (sådan missnöje fanns kanske förr).

### Finansiering

Området finansieras med en klumpsumma, som varierar med vilka projekt som ska drivas. Tidigare var vissa tjänster avgiftsfinansierade, men det fungerade dåligt. Supportpersonal ska inte behöva ta betalt för att hjälpa en kollega.

### Vad driver utvecklingen?

Enheten genomför en särskild enkätundersökning bland medarbetarna vartannat år, vilket täcker både dagens stöd och verktyg och det som medarbetarna önskar sig i framtiden. Det kommer också spontana inspel från personalen, och enheten driver gärna pilotprojekt när lärare föreslår något verktyg. I så fall ingår alltid en jämförelse med något annat verktyg.

Det finns en vision för e-lärande som enheten organiserar sitt arbete efter, men lärarnas krav och behov är avgörande för vad som görs.

### Stora frågor 2016 och 2017

KTH ska inför en ny lärplattform (Canvas), och fortsätta utvecklingen av moocar inom edX.

## Linköpings universitet

*Intervju med Peter Dalenius, biträdande föreståndare för Didacticum*

### Övergripande organisation

Den högskolepedagogiska enheten, Didacticum, har i uppdrag att hantera digitalisering, men har inte kommit så långt i det arbetet. De försöker knyta samman personal på universitetet som arbetar med digitala pedagogiska hjälpmedel ("IKT-ambassadörer") och förmedla information till dem. Det finns också en central lärplattform, som Didacticum förvaltar.

### Stöd till lärare

Den centrala lärplattformens förvaltningsorganisation inbegriper support och utbildning till lärare, men det övriga stödet för digitala pedagogiska hjälpmedel finns på de fyra fakulteterna. Filosofiska fakulteten har sedan några år en "IKT-studio", bestående av 2-3 personer som stöttar lärare och studenter med IT-verktyg. Detta fungerar bra, och eventuellt kommer det att fångas upp av andra fakulteter.

### Stöd till studenter

IKT-studion på Filosofiska fakulteten ger även stöd till studenter, medan den centrala lärplattformens support riktar sig till lärare, som sedan kan stödja studenter.

### För- och nackdelar

När varje fakultet själv organiserar digitala pedagogiska hjälpmedel blir dessa naturligtvis mer anpassade till varje fakultets behov. Peter Dalenius menar dock att det vore en fördel om det fanns en supportorganisation för hela universitetet, så att det blev enkelt för alla lärare att veta vart de skulle vända sig med frågor. Didacticum jobbar med att bygga upp en sådan organisation.

IKT-studion på Filosofiska fakulteten fungerar bra – de finns nära användarna och samlar samtidigt en hel fakultets resurser.

### Finansiering

Lärplattformen ägs av en central organisation som även äger alla andra studentsystem och som får pengar i budget. Det har inte funnits några större stridigheter om hur mycket pengar som ska avsättas till detta.

### Vad driver utvecklingen?

Lärplattformen är fortfarande ganska ny (den produktionssattes 2014), och många önskemål kommer löpande i samband med supportärenden, kurser och kommunikation inom plattformen.



Det finns en strategisk styrning av lärplattformens utveckling genom styrgruppen, framförallt genom att de prioriterar bland de ärenden och förslag som samlats in från användarna.

### Stora frågor 2017 och 2017

De stora frågor som står på agendan för 2016 och 2017 är digital examination och verktyg för videokonferens.

## Luleå Tekniska Universitet

*Intervju med Jan Nyström, pedagogisk utvecklare vid Höskolepedagogisk centrum*

### Övergripande organisation

Höskolepedagogiskt centrum (HPC) är en relativt ny enhet som ligger direkt under rektor, och som är en ombildning av en enhet som låg under universitetsbiblioteket. De hanterar höskolepedagogisk utveckling samt systemförvaltning av digitala lärmiljöer. Där ingår videostudior, lärplattform, plagieringsdetekteringsverktyget, videokonferensverktyget Adobe Connect, videodistributionstjänsten Sunet Play, samt ett system för kursutvärderingar och enkäter.

HPC har sju anställda som arbetar med pedagogisk utveckling och digitalt lärande. De hanterar inte stöd till videostudiorna<sup>1</sup> och inte heller lärosalsstödet, utan detta hanteras av IT-enheten.

Allt stöd för digitala lärmiljöer vid lärosätet hanteras av HPC. De har haft en gemensam lärplattform sedan 2003, då ett flertal lokala system skrotades; denna förändring kom sig framförallt av att det blev ohållbart för studenterna att hålla ordning på flera olika system – och lösenord – när de rörde sig mellan institutioner.

### Stöd till studenter

HPC ger inget stöd till studenter, utan det ansvaret ligger på universitetsbiblioteket. Givetvis stöttar lärarna också.

### För- och nackdelar

Jan Nyström tycker inte att det finns några nackdelar med att ha stödet helt centraliserat. Visst fanns det diskussioner 2003, när lärplattformen ensades, men nu finns inga sådana diskussioner. Han upplever inte heller att det finns strider mellan universitetets olika delar gällande ambitionsnivå och/eller kostnadsnivå för de digitala lärmiljöerna.

---

<sup>1</sup> Luleå tekniska universitet har flera campus, och när kurser ges på flera platser samordnas ofta föreläsningarna så att de bara ges på en plats, som videosänder föreläsningen till andra platser. Bara i Luleå finns tolv videostudior.

## Finansiering

Systemdriften avsätts i systemförvaltningsbudgeten, vilket kommer från OH-avgifterna.

## Vad driver utvecklingen?

Problem och önskemål från användarna samlas dels in genom årliga referensgruppsmöten och dels ad hoc i mötet med användare, framförallt på kurser. Det finns också en vision för HPC som de arbetar mot, om studentcentrerat lärande.

På IT-sidan finns också en vision som handlar om att ha en kärna av pedagogiska system för alla på lärosätet (ungefär de system som hanteras av HPC), och att institutioner sedan ska kunna koppla på andra system om de så önskar. Detta förutsätter öppna system och öppna standarder. I centrum står lärplattformen (som nu håller på att bytas ut mot ett öppnare system), och till den kopplas t.ex. Sunet Play, plagieringsdetekteringsverktyget och Google Docs.

Jan Nyströms uppfattning är att det som i grunden driver utvecklingen är tekniken. Lärarna använder de verktyg som finns tillgängliga för dem, och de formulerar sällan önskemål om vilka verktyg de skulle vilja ha.

## Stora frågor 2016 och 2017

- Lärplattformen ska bytas.
- Sunet Play, med inspelnings- och redigeringsmöjligheter för alla, ska rullas ut.
- Eventuellt ska Adobe Connect bytas ut.
- I spåren av lärplattformens bytet ska eventuellt plagieringsverktyget också bytas ut.

# Umeå universitet

*Intervju med Jonas Lindholm, systemansvarig vid Universitetspedagogik och lärandestöd.*

## Övergripande organisation

2014 fick den centrala enheten för pedagogisk utveckling, UPL, mer medel och ett utökat uppdrag. Ett förvaltningsobjektet för E-lärande skapades och UPL fick ansvar för detta. Objektet innefattar två lärplattformar, videokonferensverktyget Adobe Connect, plagieringsdetekteringsverktyget Urkund, och snart även videodistributionstjänsten Sunet play.

Det finns flera lärplattformar på Umeå universitet, som drivs av institutioner, och i vissa fall köper institutioner tjänster inom detta område av andra institutioner. Fakulteterna har också egna stödorganisationer för digitala pedagogiska hjälpmedel, som UPL samarbetar med. Jonas Lindholm bedömer att ca 70 % av universitetets verksamhet inom detta område utförs av den centrala enheten.

### Stöd till lärare

I förvaltningsverksamheten ingår processer och verksamhetsstöd (kurser, kortutbildningar, manualer, guider, uppsökande verksamhet, osv.). UPL består av 12-18 pedagogiska utvecklare, som framförallt arbetar med kurser till lärare.

### Stöd till studenter

Både studenter och lärare kan ringa IT-supporten, men UPL hjälper framförallt lärare, som sedan hjälper studenter.

### För- och nackdelar

Den förvaltningsmodell som används (PM3) fungerar väl, och finansieringen, som delas mellan UPL och IT-enheten, har också fungerat bra. Den blandning som finns idag av lokala och centrala verktyg och stöd är inte dålig, enligt Jonas Lindholm. En central enhet har svårt att tillhandahålla allt som behövs för varje institution, och det är lättare att för en liten enhet (en institution) att testa ett nytt verktyg.

I den nuvarande situationen finns det en viss konkurrens mellan lokala och centrala system, vilket inte är så bra. Det finns t.ex. flera lärplattformar som konkurrerar med varandra, och Jonas Lindholm önskar att det fanns ett enda system som var så bra att alla ville använda det.

### Finansiering

UPL är anslagsfinansierad (OH) till 60-70 %, men de utför också konsultuppdrag åt institutioner, som de då tar betalt för. Förvaltningsobjektet E-lärande är helt finansierat via OH-avgiften, som nycklas ut till institutionerna. Det innebär att institutioner som har egna system måste betala dubbelt (både för det egna systemet och det centrala), men det finns inga stora klagomål kring detta.

### Vad driver utvecklingen?

Det finns flera referensgrupper som används för att samla in åsikter och önskemål. Dessutom ordnas öppna träffar för alla anställda och kårrepresentanter, och där önskemål kan läggas fram. En studentenkät som skickas ut vartannat år innehåller frågor om IT-miljön. Det görs vissa strategiska överväganden, men Jonas Lidholm skulle önska sig mer av den varan.

### Stora frågor 2016 och 2017

Digital examination, och specifikt digital salstentamen.

## University of Edinburgh

*Intervju med Jo Spiller, tillförordnad chef för Educational Design & Engagement*

### Övergripande organisation

University of Edinburgh har samlat bibliotek och IT i en enhet, som sedan två år också rymmer divisionen för Learning, Teaching and Web (LTW), där Educational Design & Engagement ingår. LTW har ca 100 (ett hundra) anställda, som tillhandahåller central support och expertis för universitetets digitala pedagogiska hjälpmedel, inklusive webbplatsen, grafisk design och videoproduktion.

Det finns tre college och 21 skolor vid University of Edinburgh, och många av dem har sina egna digitala pedagogiska hjälpmedel, och då även eget stöd för dessa verktyg. Några skolor har ett mer IT-fokuserat stöd och vissa har mer pedagogiskt orienterat stöd. I år driver LTW ett certifieringsprogram för all personal som arbetar med denna sorts stöd, i syfte att koppla så många som möjligt till den centrala divisionen. LTW försöker involvera skolornas personal så mycket som möjligt, och mottagandet är i allmänhet gott.

### Stöd till lärare

LTW ger den största delen av det formella stödet, alltså den sorts frågor som hanteras genom det centrala ärendehanteringsstödet. Det finns en generell helpdesk som tar emot frågor och besvarar de enklare ärendena, medan LTW är ”second line of support”. Personal vid skolorna får förmodligen en större andel spontana frågor (i korridoren eller när användare kommer direkt till stödpersonalens rum).

### Stöd till studenter

Studenter kontakter den generella helpdesken på samma sätt som personalen, där LTW är ”second line of support”. LTW ordnar också kurser för studenter. En annan division ordnar ”laptop clinics” varje vecka i biblioteket, dit studenterna kan komma och få hjälp med sina datorer.

### För- och nackdelar

Jo Spiller arbetade tidigare vid den medicinska fakulteten, där det fanns många olika läroplattformer som ofta hade skraddarsyts för enskilda program. Den fakultetens stöd för detta ingår nu i LTW, och Jo Spiller menar att det är klart bättre, eftersom man undviker mycket dubbelarbete, och andra dubbla kostnader. Det är också en stor fördel att ha en större användarbas vars önskemål hanteras professionellt – tidigare kunde ett fåtal djupt engagerade användare driva utvecklingen av verktygen så att de utformades helt efter dessa användares önskemål, och konsekvensen blev att systemen blev i det närmaste oanvändbara för alla andra användare. Enkätundersökningar visade också att studenterna inte alls hade bättre användarupplevelse med de skraddarsydda systemen.

Att flytta den medicinska fakultetens organisation för digitala pedagogiska hjälpmedel till en central enhet var ett omfattande arbete som innebar en betydande kulturförändring för

många berörda. I ett särskilt projekt under 2015 bemödade sig LTW om att visa på nyttan med den nya organisationen och kvaliteten på de centrala verktygen.

All stödpersonal på LTW är centralt placerad, men de beger sig ofta ut till skolorna för att träffa lärare. University of Edinburgh har, liksom Göteborgs universitet, inte något samlat campus.

### **Finansiering**

LTW finansieras genom ”top slicing”, vilket motsvarar de svenska OH-avgifterna. Jo Spiller bedömer att de snart kommer att bli tvungna att ta betalt för vissa tjänster (”premium services”).

### **Vad driver utvecklingen?**

Åsikter och önskemål in om verktygen samlas in genom användargrupper och enkätundersökningar, både för studenter och lärare. Ibland drivs även utvecklingen uppifrån – ett exempel är att studentkåren länge har drivit frågan om inspelade föreläsningar (att alla föreläsningar ska spelas in och tillgängliggöras på webben), och arbetet med detta kommer nu att påbörjas.

### **Stora frågor 2016 och 2017**

Under 2016 och 2017 kommer universitetet att ta steget fullt ut till digital inlämning, betygssättning och återkoppling av kursuppgifter. (Dock ej digitala tentamina.) De kommer också att påbörja arbetet med att spela in och webbsända alla, eller nästan alla, föreläsningar.