

# E-CAMPUS

Delrapport i projektet Digitalt Campus

MITTUNIVERSITETET





## Inledning

I MIUN:s Utbildningsstrategi 2011-2015 står *”Mittuniversitetet ska vara erkänt framgångsrikt inom e-lärande, såväl bland studenter och arbetsliv som i jämförelser med andra lärosäten. E-lärande ska omfatta utbildning både på distans och på campus.”* En handlingsplan för implementering av olika satsningar inom e-lärande har funnits i snart ett år. Där nämns att *”ett etablerat och väl fungerande digitalt campus”* skall finnas år 2015.

Idén om ett digitalt campus fanns redan i ett tidigare uppdrag till LRC från år 2010 där det poängterades nödvändigheten av att på olika sätt arbeta med distansstudenternas tillhörighet och identitet som student samt att skapa nära relationer mellan universitetet och enskilda studenter såväl som studenter emellan i syfte att minska avhopp från distansutbildningen.

Vad menar vi då med *ett väl fungerande digitalt campus*? I januari 2012 valde LRC att starta ett projekt i syfte att utreda frågan och komma med förslag på satsningar. I projektuppdraget står:

*”Att Mittuniversitetet har en närvaro på internet som går att förstå som ett digitalt campus med nationell lyskraft är en viktig pusselbit inom ramen för e-lärande. Inom utbildningsstrategin för e-lärande ingår att belysa eventuella problemområden och svaga punkter utifrån såväl studenter som lärares perspektiv vad gäller webben som system/digitalt campus. Uppdraget innebär att förutsättningslöst kartlägga och inventera hur universitetets olika webbingångar kan motsvara bilden av ett digitalt campus. LRC kommer under 2012 att samordna olika verksamheters målbilder och behov för att tillsammans med bibliotek, administrativa avdelningar och institutioner förbereda för ett digitalt campus. [---] Klarar universitetet att via webb, sett inte bara som tekniska lösningar utan också då det gäller innehåll, hantera det som krävs för att universitetet ska ses som ett digitalt campus med nationell lyskraft? Är de tekniska lösningarna tillfyllest, är innehållet tillräckligt utmejslat, hålls det uppdaterat, finns det tillräckliga personalresurser?”*

Projektets första del har sträckts sig tidsmässigt från januari till augusti. Fokus har varit på att inventera hur MIUN:s avdelningar och studentkårer ser på ett digitalt campus. Samtidigt har en spaning gjorts utanför MIUN:s domäner både nationellt och internationellt för att se hur man jobbar med motsvarande målbild.

Redan innan detta projekt startade hade en inventering påbörjats på institutionerna vad gäller viktiga funktioner för ett digitalt campus i och med de projekt som inryms inom utbildningsstrategin och e-lärande. T.ex. modellprojekten med fokus på pedagogiska och didaktiska metoder och frontdeskprojekten med fokus på en samordnad *”first line”* för studenternas frågor till institutionerna, vidare det stora arbetet med övergången till ny lärplattform vilket involverat institutionerna dels i kravspecifikationen men också i utvecklingen och implementeringen av Moodle där satsningen på *”Champions”* vid institutionerna är en viktig del.

Eftersom institutionernas arbete redan var igång med de delar man anser som viktiga utvecklingsområden inom e-lärande och därmed också för ett digitalt campus har jag valt att bevaka institutionernas utvecklingsatsningar och i vissa fall varit i kontakt med projektansvariga och deltagare. Detta har medfört att jag kunnat lägga fokus på att träffa de personer och de funktioner som inte syns lika tydligt i e-lärandesatsningens projekt, men

som har varit och kommer att fortsätta vara viktiga kugghjul för utvecklandet av e-lärandet vid MIUN. Som det står i MIUN:s årsredovisning 2011: *"Traditionen av distansutbildning är lång och genomsyrar hela universitetet. Distansutbildning och därmed e-lärande är en profil för Mittuniversitetet."* Därför är det viktigt att försöka få med ett så brett underlag som möjligt inför ett förslag till Digitalt Campus.

I det förslag till Digitalt Campus som presenteras här ingår inte några dyra satsningar på exklusiva tekniska lösningar som skall läggas till de webbsidor och verktyg vi redan har. Det ingår inte heller förslag till omorganisation eller att vi ska utöka organisationen med ytterligare enheter. Vi har redan mycket av den teknik som behövs för att starta upp ett Digitalt Campus - vill vi att det skall lysa nationellt krävs ett par satsningar. Vi har en engagerad personal med gedigna erfarenheter av vad som fungerar och vad som måste lösas - för att ge dem en möjlighet att jobba vidare på det krävs en samordning.

Det slår mig att, om man vill, så skulle man kunna säga att projektets ledord varit *närhet, nytta och nyfikenhet*. Både från mig som projektledare men framför allt från alla dem jag mött!

Information om projektet har dels skett via LRC:s webbsida och dels via projektansvariges blogg.

Ett stort tack till alla som deltagit vid mötena och träffarna om Digitalt Campus. Ett särskilt tack till er som ringt, mailat eller plötsligt stått vid min dörr och velat ge synpunkter och kommit med idéer!

Vi har absolut goda förutsättningar att nå ett Digitalt Campus av nationell lyskraft!

Cathrine Berggren, Projektansvarig Digitalt Campus.

#### **Tack till..**

Frontdeskprojektet ITM

Blended Learning projektetTHU

Frontdeskprojektet STU

Frontdeskprojektet SHV

Förvaltningens ledningsgrupp

IT-avdelningens ledningsgrupp

Studentcentrums samordnare

UK: Kommunikation och Samverkan

CAMP och projektet nytt passerkort

EKO

UB/LRC

Deltagare vid träffen i maj om MIUN:s stöd och support under sommaren

Studentkåren Härnösand

Studentkåren Sundsvall

Studentkåren Östersund

Ansvariga för: Reception,International Desk, Schemafunktionen, Varumärket, Studentportalen, Webb, Helpdesk, Sociala medier

Projektansvarig för Virtuellt Campus vid KTH

## MIUN och omvärlden

Intressant att notera är att det har skrivits en hel del om e-lärande med inriktning på kursutformning och lärplattformar medan artiklar om e-campus, digitala campus och virtuella campus inte finns i lika stor omfattning. Hittar man några så handlar de för det mesta om IT-nätverk på campus. Naturligtvis är lärplattformar och IT-nätverk bland det viktigaste för ett digitalt campus, men fokus för detta projekt är inte det tekniska utan istället innehållet.

Hur man pedagogiskt och utifrån väl valda kommunikationsteorier skapar en kursmiljö online finns det också en hel del skrivet om medan studier kring campusmiljöer online inte är lika omfattande. Idogt letande har givit ett par artiklar som visar på studier kring hur stödverksamheterna bör tillgängliggöras online. Men det är näst intill omöjligt att hitta litteratur om helheten: hur möts akademien och stödverksamheterna i ett campus online? så att lärosätets närvaro på Internet går att förstå som ett digitalt campus?

En artikel som följt mig under hela delprojektet är den som redan för tio år sedan menade att *"Students who have increasingly grown up buying clothes, reading the news, chatting with friends, doing research, and applying to colleges and universities online have come to expect to use the Internet in all facets of their lives. Yet just as they maintain their relationships both face-to-face and online, and just as they shop at both bricks-and mortar stores and online commerce sites, college and university students will expect to experience their education both in person and online."* I artikeln menar man att det är kombinationen av ett traditionellt fysiskt campus som i användningen av Internet skapar ett starkt e-campus. *"An e-campus uses technology to strengthen the residential, interactive nature of the entire campus experience."* Vidare nämns att för att lyckas bör vi ständigt ställa oss frågan: *"Do technologies allow us to enhance the way we deliver this service or provide this academic experience for students?"* (Creighton, Buchanan, 2001)

De artiklar jag tagit del av poängterar även vikten av samarbete mellan avdelningar. Vid University of Central Florida, som är det näst största universitetet i USA (56 000 studenter och 10 000 anställda och där huvudcampus är på 573 ha), beskriver man hur svårt det är för nya studenter att hitta på campus och att få kännedom om vilken service och stöd man kan ta del av från lärosätet. MIUN med sina, i jämförelse med UCF, små campus torde inte ha samma problem... men ju då, vid träffar med studenter och anställda har det framkommit önskemål om bättre samordning och tydlighet kring den service vi erbjuder både på campus men också via Internet. Vid UCF startades *Campus Connections Program*, där 24 avdelningar gick ihop för att tillsammans synliggöra den service och det stöd studenterna (både på campus och online) kan ta del av under utbildningen. Det som man bl.a. vann på samarbetet var att man inte längre konkurrerar internt om studenternas tid genom att man numera undviker att lägga aktiviteter från olika avdelningar riktade till studenterna vid samma tid. Det är något som också kan förbättras vid MIUN. Introduktionsveckorna är exempel på en samordnad satsning vilket skall underlätta för studenterna att ta del av olika avdelningars service och tjänster. Men hur blir det för de studenter som inte kan delta under dessa timmar? Och hur fungerar samordningen under terminstid?

Ett annat exempel där man undviker att krocka mellan verksamheterna är UCLA. Istället för att varje avdelning erbjuder handledning inom sitt specialistområde går man ihop och erbjuder "paket". *"At the University of California, Los Angeles (UCLA), the College Library and the Office of the Dean of Students have initiated and nurtured a successful collaborative relationship in*

order to educate students about academic integrity, related campus policies, and the ethical and legal issues surrounding information access and use. The process of developing this relationship, included initiating communication, investigating the culture and goals of each partner, identifying areas where the partners' goals intersected, and remaining focused, but flexible, while striving towards a common goal – promoting student success.” (Swartz, Carlisle, Uyeki 2007)

Förutom bättre samarbete behöver vi nå en större flexibilitet i organisationen för att möta kravet på ett digital campus. *“Students, faculty, and administrators come together with a multiplicity of beliefs and values about what kind of culture, what kind of community, is real, desirable, or possible. Consequently, culture and community cannot simply be presumed; they also cannot be built or developed in one fell swoop, but can only be built as an ongoing process. This process, moreover, will in general be not smooth, but bumpy.”*(Shapiro, J. J. Hughes S. K. 2010)<sup>1</sup> Den organisation som KTH byggt upp i sitt projekt Virtuellt Campus verkar vara en produkt av detta tänk.

KTH vill skapa *“en struktur som stärker KTH:s fysiska campus och ger en flexibel tillgänglighet både i lektionssalar, på resor, i hemmet men också i utpräglade distansutbildningssituationer”* (Projektbeskrivning,2009) . Utvecklingen sker agilt, i mycket nära samarbete mellan beställare och mottagare. Man jobbar utifrån SCRUM-metodiken där arbetet delas in i sprintar (2-4 veckor) för att snabbt kunna reagera på förändringar i verksamheten, omvärlden, tekniken m.m. Inom KTH:s projekt har KTH Social utvecklats, en mötesplattform mellan studenter och anställda: *“KTH Social är ett verktyg för kommunikation och samarbete på KTH. Här kan studenter och lärare enkelt hitta information, hålla sig uppdaterade om vad som händer på en kurs, bidra med innehåll, ställa och svara på frågor samt delta i olika intressegrupper.”*<sup>2</sup> Både studenter och anställda kan skapa grupper och bestämma om grupperna skall vara synliga för alla (även externa) eller om de ska vara låsta. Ett enkelt sätt att nå ut med information men också skapa interaktion, t.ex. mellan utvecklingsprojekt och användare.

The screenshot displays the KTH Social interface with the following sections:

- Populära taggar**: Examination, Examinator, Frågor i analys av flera variabler, Ladok, Litteratur kurslitteratur, Litterature seminar, Optimal filtering, Polopoly-utbildning.
- Student Inc.**: address, betyg, blogg, diskussionsmöte, evolution.
- examensarbete**: exams, exchange, fedora 17, handledning, information, kandidatexamensarbete, kartläggning.
- kick-off**: kejobb, kvalitet.
- studentinkubator**
- superconductors**
- Aktiva diskussioner**: Ja har klarat prov 5.1. Är det något jag kan hjälpa dig med? – i Förberedande kurs i kemi (KH101N). Sedan jag uppdaterade till Fedora 17 lyckas jag inte få evolution att autentisera ordentligt mot KTHs exchange. Någon som känner igen det? Fredrik? Alexander? – i Linux/Unix.
- Kurser**: På kurser kan både lärare och studenter bidra med kursmaterial. Logga in i snabbmenyn längst ned på sidan, så hittar du direktlänkar till de kurser du går just nu. Om du vill prenumerera på en kurs som du inte är antagen på - Sök på kurskoden i sökfältet och klicka på Prenumerera-knappen.
- Aktiva kurser**: Kunskapsbildning i lärarens praktik (LH202V), Mekanik (SG1109), Flervariabelanalys (SF1626), Reglerteknik, allmän kurs (EL1000), Sannolighetsteori och statistik I (SF1901), Matematisk statistik (IX1501), Inbyggda system för mekatronik, II (MF2044).
- Grupper**: Grupper på KTH Social är till för att diskutera KTH-relaterat innehåll. Alla kan skapa egna grupper, t ex "Grupparbete om..." eller "Astronomi". Grupper kan vara både hemliga, d v s bara åtkomliga för inbjudna personer eller öppna. I öppna grupper kan alla ta del av materialet. Alla öppna grupper på KTH Social.
- Aktiva grupper**: Hjälp!, Virtuellt campus, Studentwebben, KTH Innovation, Polopoly på KTH, Webbutvecklare på KTH, Kommunikation inom program.

<sup>1</sup> Rudestam, K. E. Schoenholtz-Read, J (red.) (2010) *Handbook of online learning*

<sup>2</sup> Från KTH Social <https://www.kth.se/social/group/virtuellt-campus/> [2012-08-13]

Del av startsida till KTH Social <https://www.kth.se/social/>

Motsvarande verktyg vid MIUN finns på olika ställen på webben. Dels har vi "Tyck till-sidan", som är tänkt för frågeställningar kring webben men där även andra frågor ställs. Den är helt öppen så att alla kan se frågor och svar och den bevakas av olika avdelningar. Där finns även bevakning över vad som bloggas och twittras om MIUN.

Välkommen till Mittuniversitetet! Ge beröm, ställ frågor, rapportera problem och hjälp oss med förslag och idéer!

Har du frågor om Studentportalen, WebCT? Kontakta helpdesk@miun.se eller 0771 97 61 30 > MER INFORMATION

Ställ en fråga Lämna ett förslag Rapportera problem Ge beröm

Börja med en beskrivande rubrik...

**Vanliga frågor**

- Georgia 7
- RUC 4
- Ladok? 3
- PDF 3

> SE ALLA FRÅGOR

**Populära förslag**

- Rubriker längst upp på sidan! 3
- Mer information om programmen per termin 3
- .pdf filer med viktigt info... 3
- Länk till Rikstermbanken 2

> SE ALLA FÖRSLAG

**Vanliga problem**

- Utskrivning av kursplan 8

**Beröm**

- Fin hemsida 3

**Mittuniversitetet**  
MID SWEDEN UNIVERSITY

**Vi svarar på dina frågor**

- Bengt Nilsson**  
Webbkoordinator
- Bodil Wik**  
bibliotekarie
- Krister Holm**  
Webbredaktör/skribent
- Lars-Petter Larsson**  
Systemtekniker
- Matilda Eliasson**  
Informatör/grafisk formgivare

**Fler hjälpresurser**

- > Schema
- > Helpdesk
- > Student
- > Bibliotek
- > Lärande- och Resurscentrum
- > Utbildning

MIUN:s "Tyck till-sida" <http://kundo.se/org/mittuniversitetet/>

Ett till möteforum finns i Studentportalen. För att nå det forumet måste man vara inloggad i portalen. Här är det i första hand tänkt att studenter skall ställa frågor och tycka till om portalen som verktyg, därav de förvalda diskussionsforumen. Det finns även möjlighet att ställa frågor utanför de förvalda kategorierna längre ner på sidan under "Diskussioner". Där ställer studenter frågor om WebCT/Blackboard, schema, vart en kurs finns på webben, kurslitteratur, m.m.

START LÄRPLATTFORMAR STUDIEUPPGIFTER MIN PROFIL VERKTYG E-POST SCHEMA BIBLIOTEKET FORUM

portal.miun.se > Student > Forum

Här till höger hittar du ett diskussionsforum där du kan lämna dina synpunkter och förslag till förändring. Klicka på respektive kategori och skriv in din synpunkt.

**Ny Student?**

För att du skall få tillgång till din(a) kurs(er) är det viktigt att du först registrerar dig.

Efter registrering kan det ta upp till 2 timmar innan du får tillgång till din kurs i Blackboard/WebCT.

För mer information om kursbrev, registrering m.m. se <http://www.miun.se/nystudent>

Forum, hem | Senaste inlägg | Mina inlägg | Mina prenumerationer | Statistik

Ny diskussion

**Kategorier**

Kategori	Kategorier	Diskussioner	Inlägg	Åtgärder
Allmänna synpunkter/General comments	0	33	115	Åtgärder
Felrapporter/bugs	0	25	85	Åtgärder
Synpunkter "E-post"/Comments "Mail"	0	7	16	Åtgärder
Synpunkter "Min profil"/Comments "My Profile"	0	2	6	Åtgärder
Synpunkter "Schema"/Comments "Schedule"	0	8	41	Åtgärder
Synpunkter "Studieuppgifter"/comments "Study information"	0	4	20	Åtgärder
Synpunkter "Verktyg"/Comments "Tools"	0	3	15	Åtgärder

Visar 7 resultat.

**Diskussioner**

Visar 1-20 av 44 resultat.

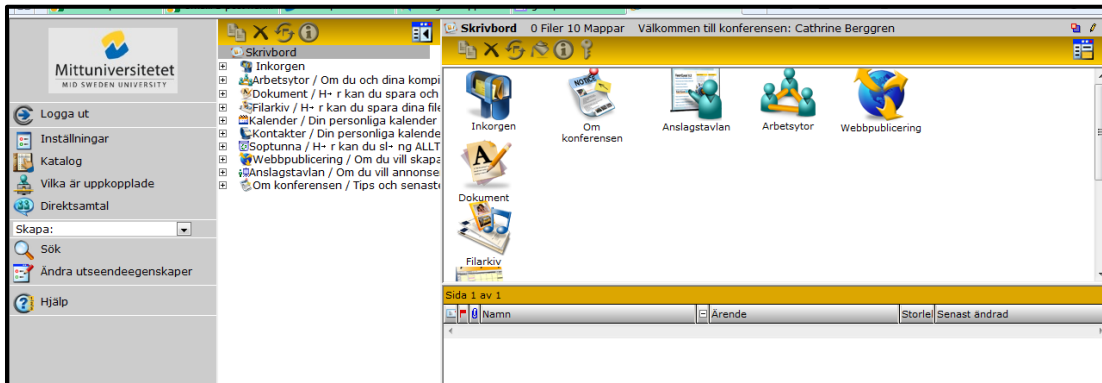
Antal per sida 20 Sida 1 av 3 < Första < Föregående > Nästa > Senaste >>

Diskussion Anmäl Startad av Inlägg Visningar Senaste post

MIUN:s Diskussionsforum i Studentportalen. I SP finns också e-post och chattfunktion.



Ytterligare möjlighet till kommunikation mellan lärosätet och studenter finns i Studentportalens konferenssystem.



MIUN:s konferenssystem i Studentportalen

Inom lärplattformen finns förstås också möjlighet att kommunicera i diskussionsforum. Här exempel från demoinstallationen av Moodle:



MIUN:s lärplattform med diskussionsforum, mailfunktion och chatt.

På MIUN:s Facebook ställs också frågor om utbildningar, Studentportal, intyg, boende, webb m.m.



MIUN:s Facebook



De fem exemplen ovan visar på sidor där MIUN står för ett kommunikationsverktyg att nå ut till studenterna med och där man i de flesta fall kan se andras frågor och ta del av svar.

Förutom dessa kanaler ställs förstås många frågor via e-post/telefon direkt till institutioner och avdelningar t.ex. via Frontdesk (som t.ex. vid ITM och SHV samt HUM) eller till respektive expedition på institutionerna. De centrala studievägledarna och antagningen nås via mail och telefon. Receptionen svarar på en mängd frågor, främst via telefon men också från besökare. Den "gemensamma" e-postadressen till MIUN [info@miun.se](mailto:info@miun.se) bevakas av UK som slussar frågorna vidare till rätt instans. Studentcentrum får förutom frågor om deras områden även "allmänna" frågor från t.ex. externa som skall till MIUN på konferens eller av annan anledning vill veta hur man bäst tar sig till campus.

UB/LRC svarar på ca 23 000 frågor under ett år<sup>3</sup> via e-post, telefon och chatt samt av besökare på plats. Via UB/LRC:s Facebook ställs också frågor som rör lärosätet i stort. Helpdesk har ca 37 000 ärenden som stängs under ett år.

Det man i KTH:s projekt Virtuellt Campus och då särskilt med KTH Social vill åstadkomma är att komma ifrån floran av ingångar på webben för studenter och anställda att bevaka. Man vill också komma ifrån att studenten skall behöva hänvisas runt mellan avdelningar för att få svar på en fråga. När frågan ställs i KTH Social är det upp till teamet bakom KTH Social att söka upp den person som kan svara och be henne/honom att besvara frågan i KTH Social. På så vis får studenten svar direkt på ett och samma ställe plus att andra personer enkelt kan ta del av svaret.

Kan MIUN göra något liknande? Bör MIUN göra något liknande? Efter att ha talat med flera avdelningar så blir svaret ja på båda frågorna. MIUN har allt för många ingångar via webb (men också på plats på campus) där frågor ställs som egentligen skulle höra hemma i en "firstline-funktion". Det hänvisas runt till andra i allt för stor utsträckning eftersom frågor ställs till "fel" mottagare. Många gånger finns det inte heller någon uppföljning av att studenten till sist får ett svar. Ett "first-line" vid varje campus och på nätet som en tydlig mottagare av alla slags frågor och med ett tydligt uppdrag att nå förbättringar i information och tillgänglighet på campus och online skulle både studenter och anställda vinna mycket på.

---

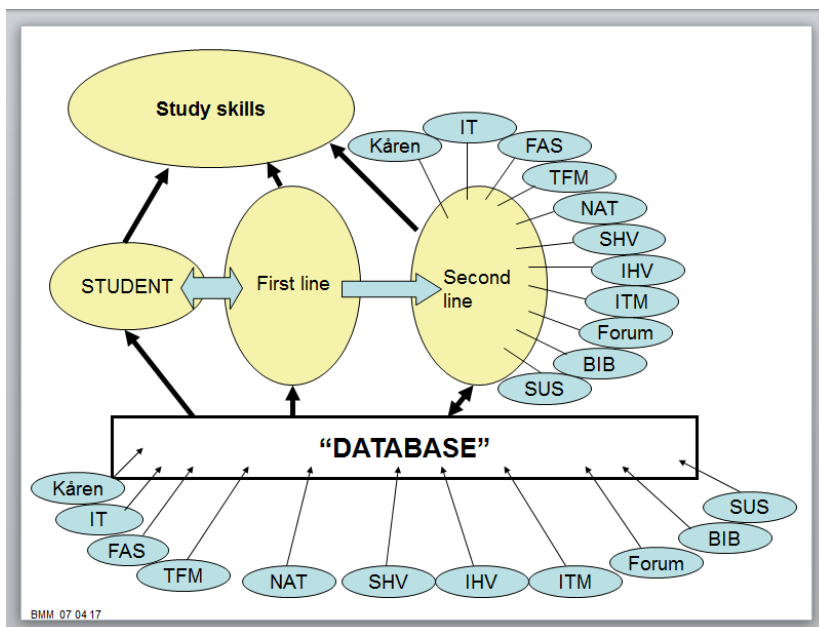
<sup>3</sup> År 2011

## MIUN-projekt och satsningar som anknyter till Digitalt Campus

Det finns flera goda exempel på satsningar vid MIUN som kan användas som ett gediget underlag till en satsning på digitalt campus. Vi har under årens lopp från olika håll inom lärosätet försökt nå en bättre samordning och gemensam första ingång för studenter och externa besökare.

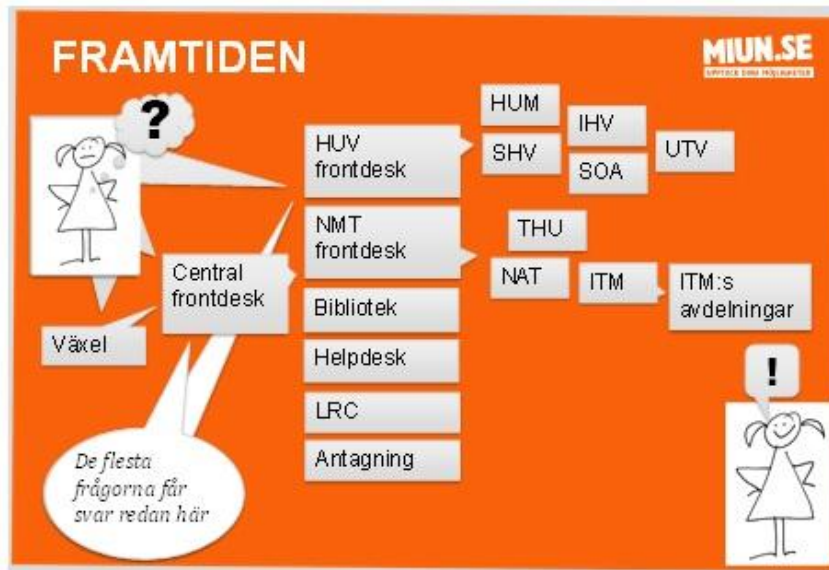
Exempel på tidigare arbeten och på det som pågår just nu:

- År 2002 gjorde biblioteket en undersökning kring vilka frågor man besvarade vid informationsdisken. Det visade sig att en stor del av frågorna rörde annat än litteratur, databaser och informationssökning... det var frågor om att hitta på campus, frågor kring lärplattformar samt en hel del IT-frågor. En fördjupad studie kring studenternas frågor gjordes år 2006.
- År 2007 startade en campusgrupp vid Sundsvall för att förbättra samarbetet mellan institutioner och avdelningar inför terminstarten. Både från institutioner och administrationen upplevdes att det hänvisades runt en hel del på campus och man kände inte riktigt till vilken service som erbjöds vid olika avdelningar. Arbetet med en first line tog fart vilken bestod av dels en samordnad bemanning från flera avdelningar i entrén vid terminsstart och dels av en "databas" med vanliga frågor som personal från institutioner och administration hjälpte till att fylla med frågor och svar. Det blev sedan UB/LRC:s FAQ (se bilaga 2).



Under 2006 inleddes ett avdelningsövergripande samarbete för att nå en bättre samordning och stöd för studenterna vid Campus Sundsvall.

- Nuvarande introduktionsveckor är exempel på ett samarbete där flera avdelningar möts tillsammans med studentkårerna för att ge en bra första start för nya studenter.
- Frontdesk ITM som i år har fått utökat uppdrag att vara första instans för studenternas frågor vid NMT-fakulteten. Frågor hanteras via e-post och telefon.



Förslag till Frontdesk utifrån ITM:s projekt 2011.

- Studentcentrums frontdeskutredningen (2011) visar på hur MIUN ser på frontdesk som begrepp. Utredaren har varit i kontakt med institutionssekreterare, reception, antagning, studievägledning, UB/LRC, Frontdesk-projekten ITM o SHV. Vid intervjuer framkommer hur avdelningar upplever att studenter har frågor om andra områden än de man själv verkar inom. Man efterlyser en närmare kontakt med kollegor från andra avdelningar och en enklare navigering på MIUN:s webb. Mycket information e-postas till studenterna, information som studenterna själva skulle kunna hämta på webben men det går fortare att maila dem än att vägleda dem på webben. Intressant i studien är att se studenternas svar på utredarens frågor. 75% hade stött på problem att hitta det de sökte på hemsidan, av dem löste 66% problemet själva och 34% struntade i problemet. På frågan om det finns något i kontakten med universitetet man vill ändra på svarade studenter: *"-Alla hänvisar mig runt till alla andra, ingen tar hand om frågan!"* *"-Ingen använder frånvarohanteraren, jag vill veta när personen kommer tillbaka."* *"-Dålig tid, 15.00-16.00, att få ut sin tenta."* Nästan samtliga skulle använda en chattfunktion för att kommunicera med universitetet. Det framkommer också att det kan vara svårt både för studenter och personal att navigera mellan institutionerna. Samma tjänstetitel kan betyda olika ansvarsområden vid olika institutioner. Rutiner skiljer sig åt kring funktioner som skulle vinna på att samordnas. Ett exempel som nämns är tentautlämning. Om något är oklart vid en institution eller avdelning förväntas receptionen kunna ge besked. Men receptionen har många gånger svårt att ge svar då institutioner och avdelningar missar att informera dem om t.ex. förändringar ute i verksamheten.

- International Desk: Med anledning av införandet av studieavgifter 2011/2012, har ett projekt upprättats på Studentcentrum för att förbättra mottagandet av och servicen till de internationella studenterna. International Desk är en "första ingång" för allmänna och praktiska frågor som internationella studenter ställer. Via International Desk kan man som student/presumtiv student få vägledning gällande allmänna frågor om studier vid Mittuniversitetets alla campus.
- UK har under året startat ett projekt om Sociala medier vid MIUN för att komma fram till hur vi ska arbeta mer planlagt och målgruppsanpassat med sociala medier så att studenter och externa ska *"ha en upplevelse av att Mittuniversitetet är tillgänglig för dialog/närvarande via sociala medier"*.<sup>4</sup>
- Utvecklingen av en integrering mellan Moodle och Studentportalen. När studenten loggar in kommer han/hon direkt till "sin" miljö i studentportalen, det kan t.ex. vara utifrån program eller utifrån institution. Därifrån finns möjlighet att nå en gemensam sida för samtliga studenter och anställda lik den vi haft sedan tidigare där uppgifter från Ladok finns och information från biblioteket.
- CAMP som i och med projektet med MIUN-kortet väckte frågan om "Servicecenter" eller "Frontdesk" som en möjlig utveckling för receptionerna i samband med att viss ombyggnad skulle behövas för fototagning och uppladdning av MIUN-kort. I deras underlag framkommer att studenter upplever att de stör anställda eftersom många sitter bakom stängda dörrar, även i entréerna. Man önskar en välkomnande tydlig entré med personal som kan svara på generella frågor, hur det fungerar på campus osv, men även med förstärkning av personal från olika enheter beroende på terminstid som t.ex. studievägledare, karriärcoach, antagning etc vid entrén. Där ska även finnas möjlighet att köpa kontorsmaterial och låna utrustning.
- De tre campusbiblioteken som samordnat sig kring en gemensam e-postadress och en chattfunktion samt en Facebooksida. De har erfarenhet av att organisera en firstline som fungerar både för besökare på plats (675 000 besökare per år) och online (406 000 virtuella besökare IP). Ca 23 000 frågor besvaras årligen och man ser en markant ökning av frågor via chatt (första terminsveckan i september 2012 hade UB ca 80 chattfrågor vilket kan jämföras med 33st år 2011). UB/LRC har även satsat på projekt om bemötande där personal deltagit i utbildning och workshops.
- Helpdesk som har goda kunskaper om ärendehanteringssystemet Nilex vilket kan användas som grundverktyg i en avdelningsövergripande firstline. Ca 37 000 ärenden stängs per år.
- MIUN:s webbutvecklare som ser fler möjligheter utifrån "Tyck-till"-fliken. T.ex. skulle den funktionen kunna utökas till en samordnad kommunikationskanal för ett digitalt campus.

---

<sup>4</sup> Uppdragsbeskrivning "Smartare användande av sociala medier vid Mittuniversitetet", 2012.

- Under senaste året syns tydligt ett förändrat beteende bland besökarna som mer omer använder sig av mobilen/surfplattor. I maj 2011 besöktes MIUN av 6 121 mobila enheter vilket i maj 2012 ökat till 29 674. Anställda har bjudits in till workshops i syfte att ge input kring den mobilsajt MIUN släppte i maj. *”Vid framtagande av, i första hand studentnära tjänster, ska utveckling av lösningar för mobila enheter, samt integration till sociala medier alltid övervägas. Detta för att stäkra universitetets e-lärandemiljö samt bidra till ökad frihet och flexibilitet.”* (MIUN:s IT-strategi 2011-2015).
- Samordningsmötet inför sommarbemanningen 2012, där projekten Digitalt Campus och Frontdesk ITM tillsammans kallade institutionsexpeditioner, helpdesk, studievägledning, antagning, reception, vaktmästeri, bibliotek, LRC. En önskan fanns från studentcentrum och reception om bättre underlag kring vilka som finns på plats under sommaren för att svara på frågor om behörighet och liknande. Listorna som tidigare år skickats till receptionen har sett olika ut med olika innehåll samt att det inte varit helt klart vem de kan hänvisa till. Vid samordningsmötet fick studentcentrum tillsammans med receptionen i uppdrag att göra ett gemensamt dokument som institutionerna fått fylla i. Resultatet är att några fyllt i andra inte.

För fler exempel hänvisar jag till slutrapporten *Studievägledning på Mittuniversitetet* (MIUN 2011/885) där projektet ”Studenttorget” från 2003 finns beskrivet, likaså utvecklingen från ”Forum för högskolepedagogisk utbildning och flexibelt lärande” via Origo till LRC vars arbete genererade en del rapporter kring ämnet ”större samordning vid lärosätet”.

Det är intressant att se hur det med jämna mellanrum blossar upp initiativ som glöder i inledningsskedet men sedan svalnar. Många vid MIUN menar att för att genomföra en förändring mot större samordning och helhetstänk kring service och stöd för studenterna är det av största vikt att processen drivs och är väl förankrad från ledningshåll. Det är svårt att jobba på tvären med de stuprör som finns inom organisationen.

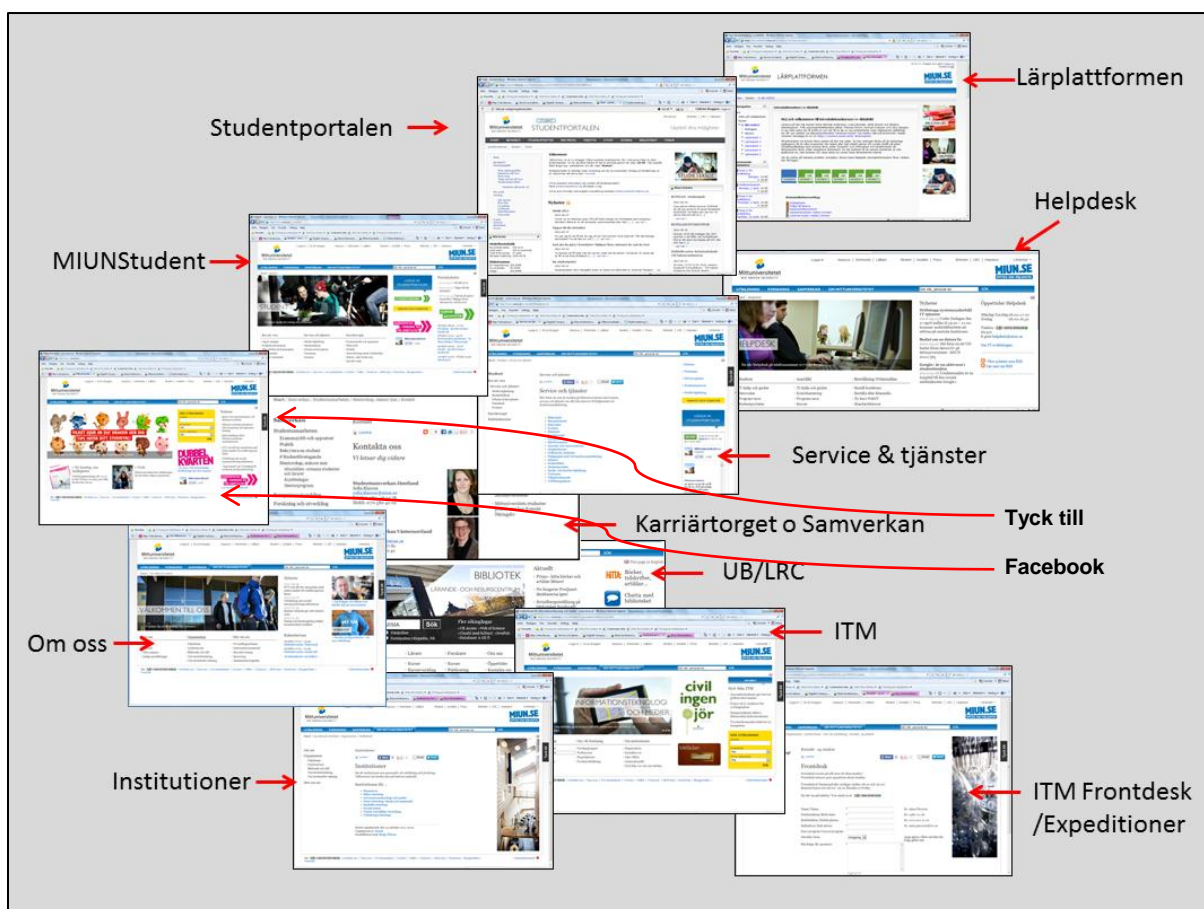
Det finns helt klart ett stort engagemang i dessa frågor och jag slås av den samsyn som vi ändå har – trots stuprören - kring vad vi borde ändra på och vart vi bör nå. Det som saknas är någon som leder det arbetet.

## MIUN:s digitala campus idag

Ja, för visst är det så att vi har ett digitalt campus redan idag. Kursmiljöer, studentportal, service och tjänster. Men frågan är om vi "har en närvaro på internet som går att förstå som ett digitalt campus med nationell lyskraft"? Hur ser kontaktmöjligheterna ut? Hur informerar vi om service och tjänster? Vilka verktyg via Internet erbjuder vi studenter? Hur bemannar vi dagens digitala campus?

### Hur ser kontaktmöjligheterna ut?

I inledningen till denna rapport tar jag upp några av de kommunikationsvägar vi erbjuder studenterna. I bilden nedan gör jag ett försök att på ett överskådligt sätt försöka visa på dessa ingångar där vi uppmanar studenterna att ställa frågor eller söker kontakt med dem då med fokus på "allmänna frågor".



Det bilden visar är att det underlättar att känna till hur MIUN är organiserat för att kunna ställa rätt fråga till rätt instans. Den visar också hur många platser vi har att bevaka och att det är många vid MIUN som måste ha kunskap om all service och utbildningsstöd för att kunna ge 100% rätt svar till studenterna.

Intressant att notera är den påfallande likheten mellan denna bild och hur det ser ut på campus. På nästa sida visas exempel från Campus Österund där vi erbjuder 12 expeditioner (minst) beroende på ärende, varav 8 expeditioner finns i samma byggnad.





Exempel på mängden expeditioner för olika spörsmål vid campus Östersund.  
Liknande bild går att ta fram för övriga campus också.

1. Utskriftskonto, passerkort..
2. Kontorsmaterial, kopiering..
3. International frågor..
4. Studievägledning, studenthälsa..
5. Litteratur, informationssökning..
6. IT-, skriv- o mattesupport
7. Lärplattform, didaktiskt stöd
8. Tentamensenhet
9. Motorvärmartillstånd
10. Studentkåren
11. Stöd i utvecklande av affärsidéer
12. Tentautlämning,  
institutionsspecifika frågor



Vid diskussioner med studenter framkommer att de upplever att de blir hänvisade runt eftersom det är så splittrat vem som ansvarar för vad men också på grund av att anställda inte vet vem studenten bör vända sig till. Studenterna önskar också i vissa fall en större tydlighet var kommunikation sker med lärare/handledare. Exempel gavs på situationer där MIUN informerat om ändring av inlämningstid för examinationsuppgifter vilket studenter missat då den informationen legat i studentportalens e-post medan tidigare information legat i lärplattformen.

### **Hur informerar vi om service och tjänster?**

Det samtliga jag talat med menar är att studenter bör veta vilken avdelning som ansvarar för det de vill veta.

Ett exempel är när en student vill ha information om MIUN erbjuder något mötesverktyg online där man kan gruppbeta? I studentportalen finns en sida där man kan boka grupprum... men det gäller endast fysiska rum och ingen hänvisning finns till grupprum online. Helpdesk har en webbsida med IT-verktyg riktade till studenter och där finns information om hur man använder Adobe Connect och det öppna caférummet för studenter. Studenten måste dock känna till att verktyget heter Adobe Connect samt uppleva frågan som något Helpdesk kan svara på för att hitta informationen. Ett problem till infinner sig när det visar sig att själva länken till Adobe Connect inte finns i informationen på Helpdesk sida. Länken hittar man på UB/LRC:s webbsida om verktyg riktade till studenter. Exemplet visar att det är hur vi är organiserade som styr hur informationen läggs ut. I väntan på en gemensam "first line" har UB/LRC numera information om samtliga grupprumsbokningar (både online och fysiska) på en och samma sida under UB/LRC:s FAQ

<http://www.bib.miun.se/ombiblioteket/kontaktaoss/faq/#5>

Alla som jag träffat har tagit upp problematiken med att informationen via vår webb till våra studenter (och då menas hela MIUN:s webb inklusive studentportal och lärplattform) visar på stuprören i organisationen. Antalet FAQ-sidor med samma typ av frågor och svar visar också på avsaknad av ett samarbete över avdelningarna. Studenter är inte intresserade av vem som ansvarar för olika funktioner utan de vill ha svar på frågor. Finns det inget tydligt ställe att ställa sina frågor på, vare sig på webben eller på campus vänder man sig till närmaste tillgängliga ställe vilket leder till att flera avdelningar får samma frågor. Och får man då frågor som inte handlar om den egna enhetens verksamhet väljer man att bygga upp en FAQ för att hjälpa studenter och anställda på enheten att finna svar. Vi har som sagt flera FAQ-sidor från olika enheter som tar upp samma frågor som t.ex. *Jag kommer inte åt mig kurs?*, *Var hittar jag schema?*, *Hur registrerar jag mig?* *Jag kan inte logga in på studentportalen?* etc. I bilaga 2 visas några exempel på FAQ-sidor. De ger en bra bild över vad det är studenter vill ha hjälp med samtidigt som de utgör ett mycket bra underlag till en gemensam FAQ i en gemensam first line.

Men trots flertalet kontaktsidor och FAQ saknas mycket av den generella campusinformationen. T.ex. information till studenterna vad receptionen kan vara behjälplig med som att t.ex. fylla på utskriftskonto, dela ut studieintyg, passerkort m.m. Däremot hänvisas det till receptionen från andra avdelningars webbsidor om t.ex. utskriftspåfyllning.

Nedan visas MIUN:s kontaktsida med information om den centrala receptionen... eller egentligen så visar den inget om att vi har en central reception med service till studenter. Istället visas MIUN:s centrala kontaktinformation:

- telefon som CAMP besvarar,
- e-post som UK besvarar,
- frågor om studier o antagning som Studentcentrum besvarar,
- frågor om IT som Helpdesk besvarar etc.

MIUN:s sida om reception/växel vilket ligger som första kontaktsida från MIUN:s startsida.

Vår "receptionsida" är intressant att jämföra med t.ex. Göteborgs motsvarande sida (bilden nedan) vars reception benämns Servicecenter:

*"Servicecenter är en del av en ökad satsning på service och stöd till studenter, besökare och personal vid Göteborgs universitet. Om du har frågor om våra kurser, hur du hittar på universitetet eller var du kan få studievägledning, kan du vända dig till något av våra Servicecenter. Du som redan är student kan bl.a. få ut studieintyg och ordna ditt GU-kort. [...] Servicecenter assisterar flera fakulteter och institutioner med administrativa göromål, såsom tentamensutlämning och insamling av arbetsprover samt stipendieansökningar."*

GU:s sida om ett av deras servicecenter med liknande verksamhet som MIUN:s receptioner.

På min fråga till studenter hur de fått information om service och tjänster som erbjuds vid lärosätet svarar de att det bästa är att fråga äldre studenter som redan letat runt (gäller både för webben och fysiskt på campus). Att fråga personal går bra när det gäller enhetens specifika frågor men när det gäller andra frågor kan hänvisning ske i flera led då personal inte vet. Det händer också att studenter får fel svar på grund av att personal inte känner till vilken service som erbjuds, t.ex. har studenter fått svaret att det inte finns digitala diktafoner till utlån samtidigt som en avdelning erbjuder det på campus.

Att närmare 1 000 anställda ska känna till allt om MIUN är omöjligt. Just därför borde det finnas en funktion per campus som vet vilken service och vilka tjänster som finns vid campuset och som också bevakar så att samma service och tjänster görs tillgängliga online så långt det är möjligt. Mer om det längre fram.

### **Vilka verktyg via Internet erbjuder vi studenter?**

Förutom informationsflöden på MIUN:s webb och Facebook samt Twitter erbjuder vi följande verktyg under studietiden:

- Studentportalen har nyligen uppgraderats och erbjuder grundläggande verktyg som e-post, chatt, lagringsmöjligheter motsvarande 300 MB, kalender och administrativa tjänster som registrering till kurser, studieresultat, tillgång till schema, anmälan till tentamen m.m. Bokning av fysiska grupprum sker här liksom laddning av utskriftskonto (dock ej via Internet utan via besök till reception och bibliotek). Fler och fler tjänster från annat håll inom MIUN integreras med studentportalen som t.ex. lärplattformen Moodle och bibliotekets chatt. Här sker mycket av den administrativa delen under studietiden samt att studenter tar del av nyhetsflödet från MIUN och kan ta kontakt med andra studenter via e-post. Vid samtal med studenter framkommer det att för MKV-studenter kan det dröja innan de får information om Studentportalen. De har ett eget nätverk inom MKV med utskriftskonto m.m. Det studenter vid MKV som jag träffat har önskat är att vi ska ha ett system för utskrifter och mail-funktion istället för två. <https://portal.miun.se/c/portal/login>
- Lärplattformen Moodle, här sker kontakten mellan lärare och studenter samt studenter emellan. Även utbildningarnas kontaktbibliotekarier deltar i vissa fall i kursmodulerna och handleder studenter. <http://www.bib.miun.se/ombiblioteket/lrc/ny-larplattform>
- 86 databaser med tidskrifter, konferenstryck m.m. och tillgång till närmare 80 000 e-böcker (den tryckta samlingen vid de tre campusbiblioteken är förstås också sökbar och distansstudenter kan beställa lån av böcker hem.). För att enkelt kunna söka i samtliga resurser i en enda sökning har en satsning gjorts på Primo som sökgränssnitt <http://www.exlibrisgroup.com/category/PrimoOverview>
- Adobe Connect finns som mötesverktyg även för studenter. <http://connect.sunet.se/miun-cafe1>, [miun-cafe2](http://connect.sunet.se/miun-cafe2), [miun-cafe3](http://connect.sunet.se/miun-cafe3)
- MuTube, för distribuering av lärobjekt i form av filmer publicerade av personal vid MIUN. Närmare 400 filmer finns tillgängliga <http://mutube.miun.se/video>.

- UR Access som är en tjänst vilken drygt 25 svenska lärosäten samverkar om. Tjänsten ger lärosätena tillgång till allt streamat material, radio- och TV-program, som Utbildningsradion tillhandahåller. <http://www.bib.miun.se/soka/SokDatabaser#U>
- DiVA (Digitala Vetenskapliga Arkivet) är en gemensam söktjänst och ett öppet arkiv för forskningspublikationer och studentuppsatser producerade vid ett 20-tal lärosäten, bland annat Mittuniversitetet. <http://www.bib.miun.se/forskare/publicering/DiVA>
- Karriärsök: annonser med extrajobb, praktik- och traineéplatser samt förslag till uppsats/exjobbssämnen. <http://www.miun.se/sv/student/Karriartorget/karriarsok/>

Exemplen här ovan utgår från det vi erbjuder alla studenter. Utöver det finns specifika program och andra verktyg beroende på vilken utbildning man går.

På frågan vad som saknas har särskilt två verktyg nämnts:

- "Virtuella datasalar": vilket innebär att när studenten loggar in i studentportalen får studenten tillgång till de program han/hon behöver för sin utbildning. *"Infrastrukturen bör tillhandahålla virtuella labbmiljöer/datorsalar som kan användas oberoende av tid och plats. Detta för att främja mobilitet, utveckla e-lärandemiljön och ge distansstudenter samma förutsättningar som campusstudenter."* (MIUN:s IT-strategi 2011-2015<sup>5</sup>)
- Betalningsmöjligheter för studenter via Internet. Flera lärosäten erbjuder det. T.ex. Luleå universitet som har utskrifter och kopior kopplat till sitt LTU-kort. Studenterna betalar via ett PayEx-konto. MIUN-kortet som är på gång att introduceras hos oss hade i start tänkt satsa på att lägga utskrifter och kopiering i kortet. I princip är kortet klart för detta. Det som saknas är att bygga ett gränssnitt mot kopiering/utskriftsvärlden vilket redan har byggts på många andra ställen. Projektet har dock inte fått svar på vem vid MIUN som kan genomföra det. Därför har vi ännu endast ett MIUN-kort som universitets-ID, att öppna dörrar med och att koppla studentrabatter till <http://www.miun.se/sv/Delwebbar/sakerhet/Ovrigt/MIUN-kortet/> Kanske är det dags att se kopiering och skanning samt utskrifter i ett och samma koncept? Vid MIUN har IT ansvar för utskrifter och CAMP för kopiering – men vem ansvarar för hela processen kopiering/utskrifter? Samtidigt önskar ekonomiavdelningen att vi i längden skall komma ifrån kontant betalning vid lärosätet. Det kostar pengar att lämna in mer än 10 mynt till banken vilket medför att personal först går och växlar mynt till sedlar för att kunna banka penningpåsen. Även ur en säkerhetsaspekt borde vi lämna kontanthantering. I och med införandet att besökare kan betala med kort vid biblioteket och reception önskar biblioteket införa stopp för kontanter på samma vis som t.ex. Karlstads universitetsbibliotek gjort. Studenter och besökare använder i allt högre grad betalkort. Det går dock inte att köpa kopieringskort på campus med betalkort, kopieringskortsautomaterna tar endast kontanter samt ger ingen växel tillbaka, vilket

<sup>5</sup> MIUN:s IT-strategi 2011-2015 <http://www.miun.se/sv/Anstalld/Hjalp-och-stod/Regelverk/IT-Strategi/>

medför att lärosätet måste hålla kvar vid kontanthanteringens så att studenterna kan växla pengar på campus.

Ska vi år 2015 ha ett digitalt campus av nationell lyskraft måste studenter kunna ladda sitt utskriftskonto och kopieringskort via Internet, vilket man redan kan vid flera lärosäten. Under år 2011 sålde MIUN utskrifter för 560 000kr och siffran verkar stiga då vi i början av september i år har nått 306 000kr. Dessa betalningar sker över disk vid reception och bibliotek på campus.

- Studenter har nämnt att man önskar en koppling mellan schema-kursplan-litteraturlista. Något man upplever var enklare förr medan man idag måste söka på flera ställen på webben. Ibland skiljer sig också litteraturlistorna åt mellan det som skickas hem och det som finns på webben.

### **Hur bemannar vi dagens digitala campus?**

Det är upp till varje avdelning att lägga upp kommunikationsvägar att bevaka som e-post, facebook, telefon... samt att lägga ut information på sina webbsidor.

Det finns inte mycket av "gemensam" bemanning. T.ex. så bevakas Studentportalens inlägg till största del av dem som utvecklar tekniken kring portalen. Facebook bemannas av personal från UK, oftast endast en person. Den personen har förutom att administrera Facebook att se till så att studenterna får svar på frågor som t.ex. om en specifik kurs eller vilka boenden som finns att rekommendera distansstudenter vid träffar på en campusort? Den centrala e-postadressen bemannas av UK medan centrala telefonen bemannas av CAMP.

På de flesta avdelningarna har nya kommunikationskanaler som e-post och chatt lagts till i den dagliga kontakten med studenter utan någon åtskillnad. E-post, chatt, telefon och fysiska besök tas emot vid samma expedition. På några håll i organisationen har man valt att separera kontaktvägarna så att några ansvarar för besök på plats och telefon medan andra sköter kontakt via e-post och webb. Vissa erbjuder bestämda telefontider och e-post besvaras övrig tid.

Hur ser då öppettiderna ut vid våra expeditioner? Här nedan visas bilder över MIUN:s öppettider våren 2012. Man kan säga att dessa expeditioners öppettider tillsammans med Facebook och Studentportalens samt lärplattformen visar på dagens "first line". Får man inte svar på ena stället går man vidare till nästa...

## KONTAKT...

**MIUN.SE**  
UPPTÄCK DINA MÖJLIGHETER

### Expeditionstider institutioner

Mån–fre 08.30–15.00 (to 11.00–15.00)

Lunch 12.30–13.00

Mån–fre 09.30–11.30

Mån–fre 13.15–15.15

Mån & ons: 8.30–15.30

Mån - tors 8.00 - 15.00  
Lunchstängt ca 12.00 -13.00  
Fredagar 8.00-12.00

Mån, to, fre 8.00 - 12.00  
Tis, ons 8.00-16.00  
Lunchstängt ca 12.00 - 13.00

Må-fre 09.30-11.30

Måndag 08.00-16.00  
Tisdag 08.00-13.00  
Fredag 08.00-15.00

Måndagar: 8.30-12.00  
Tisdag-Torsdag: 8.30-16.00  
Fredagar: stängt  
Expeditionen är stängd för lunch klockan 12.00-13.00

Måndag - torsdag kl 10 - 12 och kl 13 - 14



## KONTAKT...



**MIUN.SE**  
UPPTÄCK DINA MÖJLIGHETER

### Vaktmästeri

Sommartid 7.00-16.00  
Vintertid 7.00-16.30  
Lunch låg service

Sommartid 7.30-15.30  
Vintertid 7.50-16.30  
Lunch 12.00-12.30

Sommartid 7.30-16.30  
Vintertid 7.30-16.30  
Lunch 12.00-12.30

### Reception

Vintertid: Mån - Tor 08.00 - 17.00, Fre 08.00 - 16.30  
Sommartid (Maj-Sept): Mån - Fre 07.30 - 16.00

### UB/LRC

Terminstid: må-to 8.30-19.00,  
fre 8.30-17.00, lö 11.00-15.00  
Sommartid: juni-aug må-fr 11.00-16.00

### Helpdesk

må-to 8.00-16.30,  
fre 8.00-16.00

### Centrala studievägledningen

Vanligtvis telefontid måndag-tisdag 10-12  
och torsdag-fredag 10-12

### Sammanfattning av MIUN:s digitala campus av idag:

Av de samtal jag fört med olika enheter så tycker man att vi har en bra information för blivande studenter och mot externa. Alumniverksamheten syns men önskar en mer integrering med ett tydligare digitalt campus.

Den målgrupp som det nuvarande digitala campuset inte når till fullo är våra befintliga studenter, de som läser här och nu. Informationen och kontaktytorna till dem saknar samordning och helhetstänk. T.ex. kan information om en tjänst finnas uppdelad på flera avdelningars webbsidor beroende vilken del av tjänsten avdelningen ansvarar för.

Mycket dubbelarbete utförs då personal från olika enheter försöker finna svar på frågor som rör service och tjänster som hör hemma vid andra enheter, frågor som man många gånger menar skulle hanteras bättre om vi hade en gemensam *first line* på campus väl integrerat med en webbsida riktad till befintliga studenter.

Både personal och studenter upplever att det hänvisas mycket mellan avdelningar. Studenter efterfrågar också en större samordning mellan institutioner och i vissa fall mellan campusorter inom samma institution. Det gäller särskilt de studenter som läser vid flera institutioner och orter i sitt program.

Information om grundläggande funktioner som t.ex. hur man fyller på sitt utskriftskonto?, mellan vilka tider huvudentrén på campus är öppen? eller vilken utrustning som finns att låna? är svårt att hitta på webben.

UB/LRC fyller på med allmänna frågor på sin FAQ utifrån de frågor som kommer in – de blir då sökbara i sökrutan på MIUN-webben. Men det bygger på idén att man som student vet vad man är i behov av och att man vet vad MIUN kan erbjuda. Visst vore det bra att kunna visa studenter den service som erbjuds på lärosätet men som man som student inte kan föreställa sig att man kan få? T.ex. lån av digital diktafon, lån av bärbara datorer, kamera, stöd vid uppsatsskrivning, mattesupport etc.

MIUN har en hel del bra verksamhet vid campus som ännu inte tillgängliggörs eller syns överhuvudtaget på MIUN:s webb. Verksamhet som riktar sig till studenter oavsett om de läser på campus eller på distans.

## Förslag till E-Campus vid MIUN

Utifrån det ovan beskrivna ges här ett förslag till e-campus vid MIUN.

Det verkar mer tidsenligt att tala om ett e-campus istället för ett digitalt campus. Tittar vi utomlands är också e-campus den vanligare benämningen. En ytterligare aspekt är att det stämmer bättre med MIUN:s övriga satsningar på e-lärande och e-media.

För att MIUN skall kunna skapa en närvaro på Internet som går att förstå som ett e-campus med nationell lyskraft behöver vi satsa på två områden:

- Det ena är större samordning kring en första instans som möter studenternas och personalens frågor oavsett om de infinner sig på plats på campus eller via chatt, e-post, telefon – d.v.s. ett **Servicecenter**.
- Det andra vi behöver utveckla är en "samordnad" webbsida riktad till våra studenter med avdelningsöverskridande information utifrån syftet att stödja studenten genom utbildningen – d.v.s. **E-Campus**. Till den knyts delvis nya tekniska verktyg som t.ex. möjlighet för studenter att ladda utskriftskonto och kopieringskort via Internet och de smidiga lösningar som virtuella datorsalar kan ge dem. Även ett verktyg för tydlig kommunikation där de "allmänna" frågorna och svaren kan mötas och synliggöras



för alla direkt när de ställs via webb, utan inloggning, bör läggas till. Från e-campusidan kan man logga in till Studentportalen.

E-Campus skall vara som campus i övrigt, det vill säga: en student på plats på en av MIUN.s orter kommer till sitt campus vilket välkomnar med service och support. Där finns ett tydligt ställe att vända sig till för att få hjälp och svar på frågor. Vid det stället finns också information om vad som händer på campuset idag. Campuset välkomnar också med andra studenter som han/hon kan rådfråga eller bara inleda ett samtal med. Kanske dyker kursare upp från samma utbildning när studenten kliver in på Campus eller en gammal kompis från gymnasietiden? Inför föreläsningen tar sig studenten till sin institutions byggnad. Där finns information och kontaktpersoner som är mer specifika för den utbildning studenten går. Dags för föreläsning tar sig studenten till en lärosal där lärare och studenter på kursen träffas och kommunicerar.

Översatt till e-campus blir turen i stort sett densamma: e-campusidan på webben välkomnar med service och tjänster riktade till studenten samt med information om vad som händer på MIUN idag. Där finns mötesforum och möjlighet för studenten att träffa andra studenter online, kanske dyker en gammal kompis från en tidigare arbetsplats upp? Ett Servicecenter finns på plats som svarar på frågor via chatt, e-post och telefon. Från e-campus finns möjlighet att logga in till sin utbildningsmiljö, t.ex. motsvarande institutionens lokaler på fysiska campuset. Efter inloggning finns information och kontaktpersoner som är anpassade utifrån den utbildning studenten läser. Här finns också studieadministrativa uppgifter. Studenten öppnar länken till seminariet och kommer då in till ett videomöte där lärare och studenter på kursen kommunicerar.

## Servicecenter

Servicecenter bör finnas vid entréerna på campus. De ansvarar för innehållet på webbsidan: e-campus. De lägger ut information på e-campus, svarar på frågor i den nya mötesplatsen som skapats med hjälp av exempelvis kundo.se (det MIUN använder som "Tyck till"-flik), där man inte behöver vara inloggad för att ställa frågor och där alla ser svaren på frågorna. De svarar även på e-post, chatt, telefon samtidigt som de besvarar frågor från fysiska besökare på plats. De bevakar frågor som ställs via Facebook. En viktig pusselbit för ett e-campus är att vi har ett team som kan samla på sig generella kunskaper om verksamheten vid varje campus samtidigt som de får möjlighet att få kännedom om samtliga studenters frågor (fysiskt som online) och utifrån det kunna sprida svar och information snabbt via e-campus.

Servicecenter utgör *first line* för allmänna frågor både på campus och via Internet. För att lätt kunna nå *second line* finns ett nära samarbete med Helpdesk, Studievägledning, Antagning, Institutionernas expeditioner, UB/LRC, International desk, Karriärtorget. Samarbetet sker dels genom att avdelningarna finns representerade i bemanningen av servicecentret och dels genom ett gemensamt ärendehanteringssystem.

Studentkåren delar utrymme med Servicecenter på campus vilket underlättar stödet till studenterna både på plats men också via e-campus.

Telefonväxeln kan finnas i nära anslutning till Servicecentret.

Det finns specifika telefonnr till varje ords servicecenter för dem som vill komma i kontakt med ett specifikt campus. Därutöver finns en gemensam e-postadress och en gemensam chattfunktion samt ett mötesforum på webben där man direkt på e-campussidan kan följa frågor och svar.

Bemanningen består av ett team med dels Servicecenterpersonal och dels personal från avdelningar. Motsvarande 2-3 personer per campus och dag bemannar Servicecenter som har öppet mellan 8.00 och 17.00 må-fr.

Vid varje campus finns två personer som är anställda inom Servicecenterfunktionen. En av dem är ansvarig för Servicecenterfunktionen vilket bl.a. innebär schemaläggning och att se till så att personal som bemannar centrat har uppdaterad information om vad som händer ute på institutionerna och övriga avdelningar på campus. Den ansvarige bemannar också disken en tid varje dag. Till sin hjälp har den ansvarige en administratör som till stor del bemannar servicecenters disk.

Teamet kring de två personerna består av personer som brinner för service och kundbemötande samtidigt som de har inblick i någon av avdelningarna på campus.

Här ges ett förslag till hur hela teamet kan se ut:

- **Ansvarig för servicedesk, 100%**
  - Har kontakt med samtliga expeditioner och avdelningar samt studentkår på campus för att kunna uppdatera informationstavlor vid servicecenter och informationen på e-campus
  - Administrerar e-campussidan tillsammans med servicecenteransvariga vid övriga campus, t.ex. uppdaterar den gemensamma FAQ-sidan, anpassar informationen på sidan så den stämmer med terminens olika faser.
  - Ansvarar för schemaläggning av den fysiska disken men också av schemaläggning för e-post/chatt/telefon och facebook. Beroende på hur mycket frågor som ställs kan bevakningen av e-post m.m. ske av personal vid servicedisken eller också i ett rum intill. Schemaläggning av bevakning av frågor via nätet kan även läggas ortsövergripande mellan Servicecentren.
  - Har till uppdrag att fånga upp det som inte fungerar för studenter och anställda och kan verka för att problem löses tillsammans med ansvarig för ämnet i fråga.
  - Är studentombudsman (en funktion som efterfrågas i rapporten om Studievägledning, MIUN 2011/885 )
  - Bemannar disken och svarar på frågor via e-post/chatt/telefon och facebook.
  - Lokalbokning för externa
  - Konferensservice (om institutioner och avdelningar önskar hjälp med att administrera en konferens finns servicecenter att tillgå)
  - Ansvarar för studiebesök
  - Samordnar introduktionsveckor för nya studenter. Om LRC tycker att det vore bra att lämna samordningsansvaret för dessa veckor finns här en möjlighet till det. Introveckorna ligger vid samma tid när lärare och studenter behöver som mest handledning och support kring lärplattformen varför det kan vara bättre att LRC får lägga sin arbetstid på det och så tar ansvarig för Servicecenter över introduktionsveckorna. Personen vid servicecenter har

under hela året en fortlöpande kontakt med de avdelningar som deltar vid introveckorna varför samordningen för veckorna kan bli en naturlig del.

- Har teknisk kompetens för att kunna hjälpa till med grundläggande IT-frågor
- Ansvarar för kompetensutveckling kring t.ex. kundbemötande för den grupp som bemannar servicecentret. Här kan en utveckling vara att ansvarig för Servicecentret inbjuder samtliga bemannade expeditioner på campus till utbildningstillfällen rörande bemötande och liknande i syfte att lära känna varandra och ta vara på de erfarenheter som finns vid våra olika bemanningsställen.
- **Administratör 50%**
  - Bemannar servicecenter och administrerar e-campusidan
  - Svarar på frågor via e-post/chatt/tel samt bevakar facebook
  - Ansvarar för att utrustning som lånas ut fungerar
  - Ser till att material som skall finnas till försäljning finns på plats
  - Ansvarar för utställningsytan
  - Har teknisk kompetens för att kunna hjälpa till med grundläggande IT-frågor
- Personal från nuvarande Frontdeskprojekten integrerar sin verksamhet med servicecenter
  - Svarar på frågor via e-post, chatt, tel
  - Bemannar servicecenter några timmar varje dag
- Studentcentrum bemannar några timmar i veckan
- CAMP bemannar några timmar i veckan
- UB/LRC bemannar några timmar i veckan
- Studentkårens expedition enligt de tider studentkåren beslutar om

Bemanningen kan kompletteras med studenter som jobbar ett par timmar per dag.

Servicecenter finns också till för dem som behöver ett ställe att möta studenter på, t.ex. antagningen under vissa delar av terminen, karriärtorget, international desk, studentmentorer m.fl.

Viktigt att poängtera är att vi i första hand inte ska se bemanningen som utökade arbetsuppgifter för enheterna. Mycket av det dubbelarbete vi gör idag med att besvara frågor och hänvisa runt kommer att minska i och med att vi istället samarbetar i ett Servicecenter. Dessutom så har det framkommit när jag talat med flera avdelningar att det finns en önskan från personalen att jobba mer över avdelningsgränserna för att få bättre kunskap om verksamheten vid MIUN. Att gemensamt bemanna ett Servicecenter kan utgöra en bra start för "stuprören" att försvinna.

### **Vad får man för hjälp vid Servicecenter?**

Servicecenter är till för studenter, anställda och besökare. Följande frågor och service erbjuds:

- Att hitta på campusorten och på universitetet
- Får svar på allmänna frågor om studier och utbildningsstöd

- Hjälp med grundläggande IT-frågor
- MIUN-kortet
- Laddning av utskriftskonto
- Studieintyg
- Tipsar om boende på orten inför campusträffar
- Tentamensutlämning
- Parkeringstillstånd
- Utlån av material, t.ex. diktafoner, laptops, kameror, mikrofon m.m.
- Försäljning av kontorsmaterial och profilprodukter
- Utlån av skåpnycklar till de skåp som finns på campus
- Broschyrer och informationsmaterial samt blanketter
- Information via monitorer om vad som händer på Campus idag, busstider m.m.
- Lokalbokning för externa
- Studiebesök
- Konferenssupport
- Övrigt som institutioner och administrativa enheter samt studenter önskar skall finnas tillgängligt centralt.

MIUN:s Servicecenter på campus kan också bli ansiktet utåt med informationsmaterial om MIUN:s forskning t.ex. vid en utställningsyta i entrén.

På följande två sidor finns ett förslag på hur ett Servicecenter kan se ut i entrén campus Sundsvall. Förslaget har arbetats fram av Johanna Henriksson, student vid Industridesignprogrammet. Förslaget bygger på de idéer som lyftes fram vid ett möte i våras mellan reception, studentcentrum, bibliotek, camp och studentkår.

För att förslaget skall kunna komma på tal måste campusbiblioteket i Sundsvall tilldelas en datasal motsvarande sal N201 vilket enligt förslaget kommer att försvinna.

Campusbiblioteket har kurser i informationssökning för ca 1 000 studenter per år och LRC har seminarier och workshops inom e-lärande för lärare i bibliotekets datasal. Därför behöver biblioteket och LRC fortsatt en egen datasal att ha utbildning i för studenter och lärare.

Om campusbiblioteket erhåller en annan datasal på campus och ifall medel tillskjuts för ombyggnad föreslås att en referensgrupp tillsätts som leds av en projektledare för Servicecenter. I referensgruppen finns representanter med som har erfarenhet av bemanning av en expedition och av kundbemötande. Här föreslås att representanter bör finnas från nuvarande reception, bibliotekets informationsdisk, studentkårens expedition, studentcentrum, vaktmästeri, samt projektledaren för webbsidan e-campus (se under rubriken "Webbsidan E-Campus").



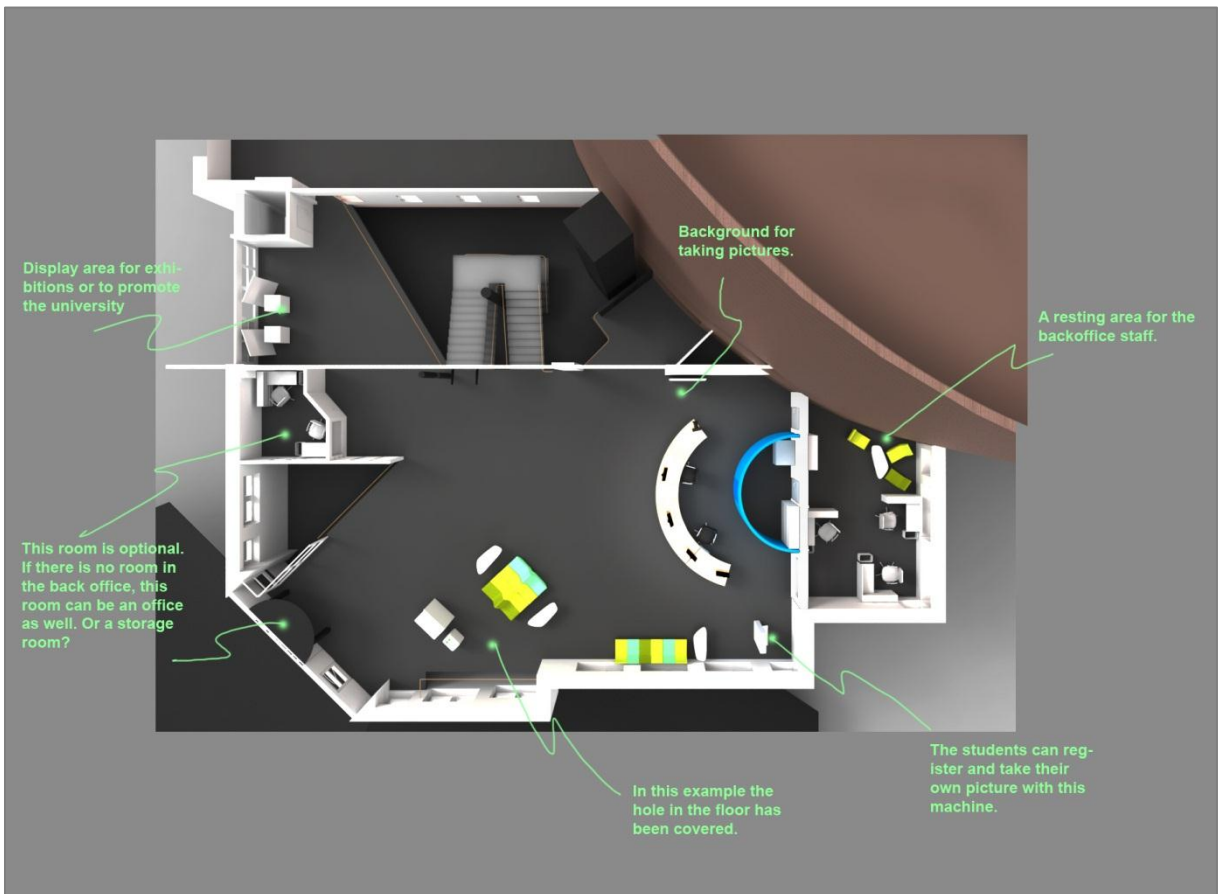
Vy från Servicedisken mot entrén, Campus Sundsvall, hus N. (Bild skapad av Johanna Henriksson)



Vy från LRC, Campus Sundsvall, hus N. (Bild skapad av Johanna Henriksson)



Vy från entrén till hus N, Campus Sundsvall. (Bild skapad av Johanna Henriksson)



Vy uppifrån, entrén Campus Sundsvall, hus N. (Bild skapad av Johanna Henriksson)

## Webbsidan E-Campus

Den nuvarande webbsidan "Service och tjänster" [www.miun.se/sv/student/Studentstod/](http://www.miun.se/sv/student/Studentstod/) kan omvandlas till "E-Campus" och i och med det skall sidan helt inrikta sig på de registrerade studenterna. Det finns idag en sida som heter "Student" som har både information riktad till nya studenter och till de som studerat ett tag. Kanske skulle "Student" helt renodlas till nya studenter medan e-campus riktar sig till studenter under terminerna? En berättigad fråga i sammanhanget är: varför inte använda Studentportalens första sida till en första ingångssida för e-campus? I detta förslag är Studentportalen en del av e-campus men först efter inloggning. Den utveckling som sker i studentportalen med en större integrering mellan Moodle och Studentportal är en för studenterna rätt väg att gå, medan den första ingångssidan till e-campus vinner på att hållas helt öppen. Det skall vara lätt att komma i kontakt med MIUN och lätt att ha tillgång till det material och den service som kan ligga utanför en inloggning. Vid samtal med personal vid kommunikation och samverkan framkom t.ex. att man såg en väl fungerande e-campussida som en utmärkt marknadsföring för MIUN. Precis som blivande studenter kan besöka ett campus på plats för att få en inblick i hur det är på campus kan blivande distansstudenter besöka e-campus och se hur det fungerar att vara student vid MIUN.

Informationen på webbsidan går att nå via mobila enheter samt att den skall finnas både på svenska och på engelska.

På sidan skall ett mötesforum finnas som till att börja med kan bygga på det verktyg MIUN redan använder för "Tyck till"-fliken.

Chattverktyget kan också till att börja med utgöras av det verktyg som UB/LRC använder sig av.

Av detta ser vi att vi inte behöver så mycket nytt för att komma igång. Det vi behöver är:

- support från webbansvariga vid MIUN som lägger till de nya verktygen på sidan
- en referensgrupp som leds av en projektledare för e-campussidan, gruppen skall föreslå ett innehåll på sidan ifall tillägg och ändringar önskas på det förslag som ges i denna rapport. Referensgruppen består av representanter från Studentcentrum, CAMP, Frontdeskprojekten, Helpdesk, Studentportalen, UB/LRC, Karriär/alumni, projektledaren för Servicecenter, Studentkåren
- Projektledaren för e-campussidan skapar sidan utifrån referensgruppens förslag.

När sidan är i drift administreras den av Servicecenter.

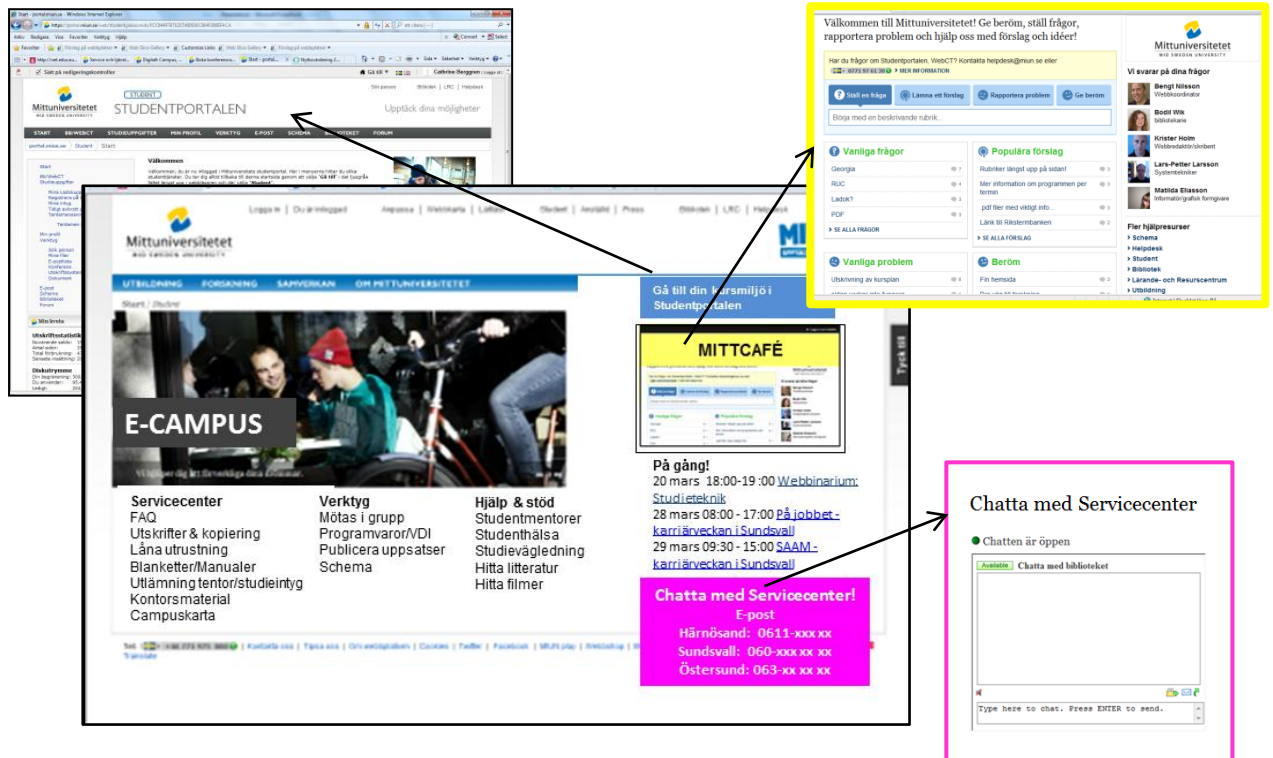
### **Förslag på innehåll till webbsidan:**

Från e-campussidan kan man enkelt ställa frågor till MIUN (=Servicecenter) i "MITTCafé"... det finns säkert en mycket bättre och mer fantasirik benämning på denna funktion.

Funktionen bygger på ett verktyg motsvarande kundo.se. Man kan chatta, e-posta, ringa till Servicecenter. Man kan enkelt ta del av vilken service och utrustning MIUN erbjuder på campus och via webben, man kan grupperbeta via Adobe Connect, nå sitt schema med koppling till kursplan och kurslitteraturlistor samt nå blanketter, söka och ta del av MIUN:s filmer (MuTube) och söka och läsa litteratur (Primo), en stor del av kurslitteraturen finns tillgängligt elektroniskt. Här finns ett kalendarium med nyheter.



Informationen och verktygen som läggs ut är dock inte statiska. Märker Servicecenter att det är annan info som efterfrågas förändras sidan. Återigen så utgör det nära samarbete som finns i och med bemanningen av Servicecenter som en kvalitetssäkring till att avdelningarna känner sig nöjda med "sin" information via e-campus och den ständiga närvaron av studenter gör också att informationen och verktygen anpassas utifrån det de efterfrågar. Från sidan kan studenten logga in till sin utbildningsmiljö (studentportalen) där finns kurser och studieadministrativa funktioner.



## Kostnad

### Ombyggnation Servicecenter

Det finns ännu inte någon beräknad kostnad för det förslag till ombyggnad vid campus Sundsvalls entré som ges i denna rapport, det är en uppgift som projektledaren för Servicecenter får utreda tillsammans med CAMP ifall det finns intresse att gå vidare med idén? Hur Servicecenter skall skapas vid övriga campus får undersökas under nästa delprojekt. Det kanske inte behövs lika stora ombyggnationer i Härnösand och Östersund? I Östersund finns redan en stor yta i entrén i G-huset där ett Servicecenter kan lyftas fram och i Härnösand kan eventuellt ett Servicecenter förläggas till Sambiblioteket?

### Personal vid Servicecenter

1,5 tjänst Sundsvall, 1,5 tjänst Östersund, 1,0 tjänst i Härnösand  
2 400 000 kr

### Tekniska verktyg

Mötesplats, t.ex. [www.kundo.se](http://www.kundo.se) 2 000kr/mån -> 24 000kr  
Chattverktyg, t.ex. det UB/LRC använder <https://libraryh3lp.com/> ca 2 000kr /år  
10st licenser för Nilex -> 50 000kr  
"Virtuella datorsalar": X kr  
Betalfunktion via Internet: X kr  
Utökning av MIUN-kortet att gälla kopiering: X kr  
**SUMMA: X kr**

## Projekt E-Campus 2013-2015

Fr.o.m. hösten 2012 föreslås att projektet byter namn till E-Campus och att det delas upp i två delar. En del med en projektledare på 50% som fokuserar på Servicecentermiljön i entréerna och en del med en projektledare på 50% som fokuserar på webbsidan E-campus.  
Till respektive delprojekt knyts referensgrupper, vilka har beskrivits ovan.  
Delprojekten fortsätter under våren 2013.  
Vid terminstart hösten 2013 sätts en första version av E-Campus i drift av personal vid Servicecenter. De två projektledarna lämnar över till en projektledare på 50% .  
Under år 2014 följs arbetet med E-Campus av en projektledare på 25% som avslutar projektet inför årsskiftet 2014/2015 med målsättningen att E-Campus ingår i den ordinarie verksamheten vid MIUN år 2015.

### HÖSTEN 2012

#### Delprojekt Servicecenter, projektledare 50%

- Utvecklar en Servicecentermiljö vid entréerna på campus.
  - Leder arbetet med ombyggnation i Sundsvall och har i det arbetet en referensgrupp till stöd.
  - Planerar för de funktioner och den service som skall erbjudas vid Servicecenter
  - Påbörjar ett första arbete kring Servicecenter vid campus Östersund och campus Härnösand tillsammans med referensgrupp på respektive campus.
- Har ett nära samarbete med projektledaren för e-campus webbsida.

KOSTNAD PROJEKTLEDARE: 75 000kr (för okt-dec), campusresor: 2 500kr

#### Delprojekt E-Campus webbsida, projektledare 50%

- Leder arbetet med att sätta upp sidan och de verktyg som bör knytas till den.
- Fyller sidan med det innehåll som referensgruppen lämnar förslag på
- Har ett nära samarbete med projektledaren för Servicecenter

KOSTNAD PROJEKTLEDARE: 75 000kr (för okt-dec), campusresor: 2 500kr

### VÅREN 2013

#### Delprojekt Servicecenter, projektledare 50%

- Fortsätter utvecklingen av en Servicecentermiljö vid entréerna på campus.
  - Fortsätter planeringen för de funktioner och den service som skall erbjudas vid Servicecenter
  - Ombyggnationen i Sundsvall färdigställs

- Fortsätter arbetet med Servicecenter vid campus Östersund och campus Härnösand.
  - Rekryterar personal till Servicecentren
  - Har ett nära samarbete med projektledaren för e-campus webbsida.
  - Följer upp arbetet med MIUN-kortet och kopiering tillsammans med CAMP och IT.
- KOSTNAD PROJEKTLEDARE: 150 000kr (för jan-juni), campusresor: 5 000kr

#### **Delprojekt E-Campus webbsida, projektledare 50%**

- Fortsätter arbetet med att sätta upp sidan och de verktyg som bör knytas till den samt fyller sidan med det innehåll som referensgruppen lämnar förslag på
- Testar sidan tillsammans med bemanningsteamet vid Servicecenter
- Följer upp arbetet med betalningsfunktion via Internet i samarbete med EKO och IT
- Följer upp arbetet med virtuella datorsalar i samarbete med IT
- Har ett nära samarbete med projektledaren för Servicecenter

KOSTNAD PROJEKTLEDARE: 150 000kr (för jan-juni), campusresor: 5 000kr

#### **HÖSTEN 2013, projektledare 50%**

Inför höstterminen 2013 startas en första version av E-Campus som bygger på en Servicecenterfunktion vid samtliga campus vilka administrerar webbsidan E-Campus riktad till våra registrerade studenter.

Arbetet leds av en projektledare 50% vilken följer arbetet under terminen, stödjer ansvariga vid servicecenter i att bygga upp verksamheten, utvärderar den första terminens E-Campus vid årets slut och ger förslag på områden att utveckla vidare.

KOSTNAD PROJEKTLEDARE: 150 000kr (för juli-dec), campusresor: 5 000kr

#### **2014**

Anpassningar görs utifrån det som framkommer i utvärderingen för höstterminen 2013. En projektledare på 25% fortsätter att följa upp målsättningen med E-Campus och ser till så att utvecklingen av E-Campus med Servicecenter som bas finner rutiner och har en verksamhet som motsvarar de behov vilka studenter och anställda önskar.

KOSTNAD PROJEKTLEDARE: 150 000kr (för jan-dec), campusresor: 5 000kr

#### **2015**

Mittuniversitetet har *"ett etablerat och väl fungerande digitalt campus"* vilket benämns E-Campus med Servicecentren som dess kärna.

#### **Projektkostnad E-Campus (projektledare+resor)**

2012: 268 000kr (jan-aug) + 155 000kr (okt-dec) = 418 000kr

2013: 465 000kr

2014: 155 000kr

**SUMMA: 1 038 000kr**

## Referenser

Creighton, J. V. Buchanan P. (2001). "Toward the E-Campus: using the Internet to strengthen, rather than replace, the campus experience". *EDUCAUSE Review Magazine*, vol.36, Number 2, March/April 2001 <http://net.educause.edu/ir/library/pdf/ERM0125.pdf>

De Lucia A, Francese R, Passero I, Tortora G. (2009). "Development and evaluation of a virtual campus on Second Life: the case of SecondDMI" *Computers & Education*, Volume 52, Issue 1, Pages 220-233 [<http://dx.doi.org/10.1016/j.compedu.2008.08.001>]

Mendelsohn, H (2012) "University of Central Floridas Campus Connections Program", *Reference Services Review*, vol. 40, Iss. 1, pp 116-124  
[doi: <http://dx.doi.org/10.1108/00907321211203676>] (Fulltext i databasen Emerald)

*Projekt för utveckling och koordinering av KTH:s virtuella utbildningsstöd*, Stockholm, KTH, Dnr V-2008/0967

Rudestam, K. E. Schoenholtz-Read, J (red.) (2010) *Handbook of online learning* Thousand Oaks, Calif. : Sage Publications, cop. 2010

*Studievägledning på Mittuniversitetet* (MIUN 2011/885)

Swartz, P.S. Carlisle, B.A. Uyeki, E.C. (2007) "Libraries and student affairs: partners for student success", *Reference Services Review*, Vol. 35 Iss: 1, pp.109 – 122  
[doi: <http://dx.doi.org/10.1108/00907320710729409> ] (Fulltext i databasen Emerald)

Weisheng Xue; Guojun Ji; , "E-Campus in Xiamen University: The Past, Present and the Hopeful Future," *E-Business and E-Government (ICEE)*, 2010 International Conference on , vol., no., pp.5423-5426, 7-9 May 2010 [ doi: <http://dx.doi.org/10.1109/ICEE.2010.1358> ] (Fulltext i databasen IEEE Explore)

### **Exempel på lärosäten med "digitalt campus" och/eller "samordnad service"**

**Virtuellt campus, KTH, Sverige** KTH Virtuellt Campus är ett särskilt projekt för utveckling och koordinering av KTH:s virtuella utbildningsstöd

<https://www.kth.se/social/page/1-vad-ar-virtuellt-campus/>

**Virtuellt campus, Harrison College, US.** "KnowU" (<http://knowu.harrison.edu/#/home>) innehåller kurser, administration, bibliotekstjänster, lärresurser, sociala nätverk och support. Studenter kan koppla ihop sina Facebook- och Twitterkonton med portalen så att de får in allt på ett ställe.

Ambitionen är att koppla ihop alla studenter och skapa ett interaktivt digitalt campus. (Hämtat från bloggen Flexspan <http://flexspan.blogspot.com/> )

**Servicecenter, Göteborgs universitet:** Vårt uppdrag är att förenkla vardagen för den som befinner sig på universitetet med samlad information och service. Verksamheten är under utveckling och vi har öppnat fem planerade Servicecenter. <http://www.konfoservice.adm.gu.se/servicecenter/>

**BLR, Högskolan i Borås:** pedagogiskt stöd, studie- och karriärvägledning, studenthälsa, bibliotek och mycket mera <http://www.hb.se/blr>

# Projektplan - ”Digitalt campus”

## Inledning

### Bakgrund

Att Mittuniversitetet har en närvaro på internet som går att förstå som ett digitalt campus med nationell lyskraft är en viktig pusselbit inom ramen för e-lärande. Inom utbildningsstrategin för e-lärande ingår att belysa eventuella problemområden och svaga punkter utifrån såväl studenter som lärares perspektiv vad gäller webben som system/digitalt campus. Uppdraget innebär att förutsättningslöst kartlägga och inventera hur universitetets olika webbingångar kan motsvara bilden av ett digitalt campus. LRC kommer under 2012 att samordna olika verksamheters målbilder och behov för att tillsammans med bibliotek, administrativa avdelningar och institutioner förbereda för ett digitalt campus.

De Frontdeskprojekt som under 2011 pågått inom ramen för utbildningsstrategin för e-lärande (som modellprojekt på institutionerna ITM och SHV) är viktiga i arbetet för att samordna bilden av Mittuniversitetet. LRC har deltagit i de två frontdeskprojekten vid SHV och ITM, och verksamheten med studentmentorer har integrerats med dessa. I det arbetet har såväl behovet av en mer omfattande inventering av universitetets olika verksamheter och studentens ingång gentemot dessa, samt deras möjliga samordning mot ett digitalt campus uppmärksamats. LRC ska under 2012 kartlägga möjligheten till en gemensam frontdesk, med en fördjupad samverkan mellan de administrativa avdelningarna för att studenterna skall få samma service och support oavsett om de läser på campus eller distans.

Detta innebär en fortsatt utveckling av innehållet på webben för att kunna erbjuda ett samordnat lärandestöd för både studenter och lärare. I ett digitalt campus ingår även att kursmaterial och lärobject är synligt och tillgängligt på nätet innan kursstart och det är en utveckling som bör ingå i övergången till en ny lärplattform under 2012.

Bedömningen är att det här området kräver ett särskilt projekt under 2012 och 2013, motsvarande en projektanställning om 50%, för att ytterligare konkretiseras och för att möjligheterna att tillskapa en mer enhetlig bild av ett digitalt campus ska kunna förankras inom universitetets olika verksamheter.

### Problembakgrund

Klarar universitetet att via webb, sett inte bara som tekniska lösningar utan också då det gäller innehåll, hantera det som krävs för att universitetet ska ses som ett digitalt campus med nationell lyskraft? Är de tekniska lösningarna tillfyllest, är innehållet tillräckligt utmejslat, hålls det uppdaterat, finns

det tillräckliga personalresurser? Kopplingen till studentportalen, biblioteket etc. är områden som bör beaktas i projektet.

## Syfte

En förutsättningslös genomgång för att redovisa svaga länkar och eventuella problemområden utgående såväl från studenternas som lärarnas perspektiv.

## Projekt mål

En enhetlig bild av Mittuniversitetets närvaro via webben som ett digitalt campus med nationell lyskraft.

### Omfattning/avgränsning

I projektet ingår att kartlägga problemområden och föreslå åtgärder för att samordna Mittuniversitetets närvaro via webben som ett digitalt campus.

I projektet ingår att beräkna kostnader för föreslagna åtgärder, samt att upprätta alternativa åtgärder utifrån olika ambitionsnivåer.

I projektet ingår inte att implementera föreslagna åtgärder i verksamheterna.

## Projektets praktiska genomförande 2012

### Projektorganisation

#### 1.1.1 Bemanningsplan

Namn: \_\_\_\_\_ Roll i projektet: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Roll i org: \_\_\_\_\_

Ola Lindberg *Beställare*

*Verksamhetschef LRC*

Cathrine Berggren *Projektledare*

#### 1.1.2 Interna rutiner

Arbetet inom projektet styrs av följande interna rutiner:

Månadsvis stämning mot projektplan

Halvårsvis projektrapportering

Halvårsvis revidering av projektplan

## Projektplan 2012

Vecka	Aktivitet	Innehåll	Leverans
	<i>Fas 1. Initial kartläggning och problembeskrivning</i>		
2-3	1. Planering	<i>Samtal, samordning</i>	<i>Plan för kartläggning</i>
4-11	2. Kartläggning enligt plan	<i>Samtal med berörda, omvärldsanalys</i>	<i>Underlag för analys</i>
12-15	3. Analys av kartläggning	<i>Sammanställning och analys av underlag</i>	<i>Initial problembeskrivning</i>
16-18	4. Diskussion av problembeskrivning i referensgrupp	<i>Workshop för att diskutera problembeskrivning utifrån kartläggning</i>	<i>Fördjupad initial problembeskrivning</i>
19-23	5. Externa referenspunkter	<i>Kontakter med externa referenspunkter utifrån fördjupad problembeskrivning</i>	<i>Förslag på åtgärder utifrån beskrivna problemområden</i>
32-34	Avstämning Fas 1. Initial kartläggning	<i>Projektavstämning</i>	<i>Projektrapport 1</i>
	<i>Fas 2. Konkretisering av åtgärder och fördjupad problembeskrivning</i>		
35-38	Planering och förberedelse fas 2	<i>Samtal, samordning av resurser</i>	<i>Uppdaterad projektplan för fas 2</i>

### 1.1.3 Aktivitet 1: Namn

Beskriv aktivitet och resultat

### 1.1.4 Aktivitet 1: Namn

Beskriv aktivitet

### 1.1.5 Aktivitet 1: Namn

Beskriv aktivitet



## Finansiering och budget 2012

### Projektkonto: xxxxxx

Kostnadspost	Budget	Finansieras av
Personalkostnader för projektdeltagare som debiteras	325000	Projektmedel LRC
Materialkostnader		
Rese- och logikostnader (ej resor mellan campus), studiebesök vid några lärosäten	25000	Projektmedel LRC
Övriga kostnader		
<b>Totalsumma</b>	350000	

## Summering

Med det övergripande målet att samordna en enhetlig bild av Mittuniversitetets närvaro via webben syftar projektet till att under 2012 inventera och kartlägga problemområden och svaga länkar inom Mittuniversitetet, samt föreslå åtgärder för att utveckla Mittuniversitetets närvaro via webben som ett digitalt campus med nationell lyskraft.

## Bilaga 2. FAQ-sidor vid MIUN

### SHV: Vanliga frågor och svar (FAQ) (svenska)

- Kursen/utbildningen är stängd på antagning.se. Kan jag anmäla mig direkt vid institutionen?

- Finns det platser kvar på kursen/utbildningen?
- Var hittar jag schema, kursplan och litteraturlista?
- Jag har blivit antagen. Hur registrerar jag mig?
- Jag kan inte logga in på Studentportalen. Vad ska jag göra?
- Jag är reservplacerad. När får jag besked om jag blivit antagen?
- Var hittar jag blanketter?
- I am an international student. Where can I get information and advice?
- Var kan jag hitta fler frågor och svar?

#### **HUM: Vanliga frågor och svar FAQ (svenska)**

- Jag kan inte logga in på Studentportalen.
- Hur registrerar jag mig på en kurs som jag blivit antagen till?
- Var hittar jag schema, kursplan och litteraturlista?

#### **UB/LRC: Vanliga frågor (svenska och engelska)**

##### **Bibliometri**

- Hur kan man se vilka tidskrifter som ingår i ISI Web of Science?
- Var hittar man tidskrifters impact factor?
- Hur ser jag om en tidskrift är vetenskapligt granskad, peer-reviewed?
- Vad är en tidskrifts impact factor ett visst år?
- Hur hittar jag tidskrifter inom mitt ämne?
- Vilka andra databaser förutom ISI Web of Science har information om citeringar?
- Hur kan man se en artikels citeringar i ISI Web of Science?
- Går det att rätta till felaktigheter i en referens i ISI Web of Science?
- Hur kan man ha koll på när en artikel citeras?

##### **Bibliotekets katalog**

- Jag behöver låna en bok som inte finns i bibliotekskatalogen. Hur går jag tillväga?
- Jag försöker reservera en bok. När jag ska välja bibliotek i rullgardinsfönstret finns inte alternativet "Skickas". Hur ska jag gå till väga för att få den skickad hem? Jag studerar på distans.

##### **Databaser**

- Jag försöker logga in i en databas men får det inte att fungera. Gör jag något fel eller finns jag inte i systemet?
- Håller på att leta artiklar för min C-uppsats i Cinahl och har hittat vad som ser ut som en jättebra artikel. Men kommer bara till sammanfattningen. Vad gör jag för fel?
- Jag kommer att göra praktik på Trinidad under våren. Har jag möjlighet att ta del av bibliotekets databaser då?
- Hur kommer jag åt bibliotekets databaser hemifrån?
- Jag har hittat två intressanta artiklar i Svenskt Pressregister, men vet inte hur jag ska komma åt dem. Ge mig en ledtråd!
- Hur ska jag göra för att komma till affärsdata? Det borde finnas en funktion som söker efter databaser!

##### **Datorer och program**

- Vilka program finns installerade i datorsalarna?
- Hur skapar man PDF-dokument på sin Mac?
- Jag behöver en SPSS CD-skiva med licens. Hur får jag tag på den?
- Hur använder jag programmet Adobe Connect?
- Var hittar jag en dator som jag kan använda?
- Finns det något trådlöst nätverk på Campus?
- Var finns det datorsalar?

##### **Distansstudenter**

- Om jag ska skicka tillbaka en bok på posten vilken adress ska jag då skicka den till?
- Jag försöker reservera en bok. När jag ska välja bibliotek i rullgardinsfönstret finns inte alternativet "Skickas". Hur ska jag gå till väga för att få den skickad hem? Jag studerar på distans.
- Jag bor i Singapore och studerar på distans. Kan jag låna böcker av er då?
- Jag har en skuld hos er och studerar på distans så jag kan inte komma in och betala. Hur gör jag?

#### **E-böcker**

- Hur laddar jag ner en bok från Ebrary?
- Varför öppnas endast en PDF-sida åt gången när jag läser e-böcker i Dawsonera?
- Hur laddar jag ner en e-bok från Ebrary till min iPad?
- Hur gör jag omlån på e-böcker?
- Vad har jag för rättigheter och skyldigheter som användare av e-böcker, finns det några användaravtal?
- Finns det någon talsyntes kopplad till e-böckerna?

#### **EndNote**

- Kan jag få hjälp med EndNote på biblioteket?

#### **Fjärrlån**

- Vad är fjärrlån?
- Jag behöver låna en bok som inte finns i bibliotekskatalogen. Hur går jag tillväga?

#### **Gamla studentuppsatser och tentor**

- Var hittar jag gamla tentor?
- Var hittar jag studentuppsatser?

#### **Grupprum och lokaler**

- Jag behöver en karta över campus, finns det?
- Hur bokar jag ett grupprum i biblioteket?
- Var hittar jag mitt schema?
- Vilrum, var finns det?
- Var ligger salen jag söker?
- Var hittar jag förvaringsskåp?
- Var finns det datorsalar?
- Hur får jag ett passerkort?

#### **Kopiering**

- Får jag kopiera den här texten?
- Var kan jag kopiera?

#### **Kurser, registrering**

- Jag kan inte registrera mig på kurs, vad gör jag?
- Hur ansöker jag om ett examensbevis?

#### **Kurslitteratur**

- Hur får jag tag på kurslitteraturen?
- Om jag lånar ett korttidslån hos er i Härnösand får jag lämna tillbaka boken i Sundsvall då?

#### **Kursplattformar**

- Jag kommer inte åt min kurs i WebCT. Vad gör jag?
- Var kan jag få hjälp med kursplattformar?

#### **Lån**

- Hur gör jag för att låna om en bok?
- Jag skulle vilja beställa en artikel som inte finns tillgänglig men undrar först hur mycket det skulle kosta?
- Jag behöver låna en bok som inte finns i bibliotekskatalogen. Hur går jag tillväga?
- Om jag lånar hos er i Östersund får jag lämna tillbaka böckerna i Sundsvall då?
- Jag försöker reservera en bok. När jag ska välja bibliotek i rullgardinsfönstret finns inte alternativet "Skickas". Hur ska jag gå till väga för att få den skickad hem? Jag studerar på distans.

- Om jag lånar ett korttidslån hos er i Härnösand får jag lämna tillbaka boken i Sundsvall då?
- Jag bor i Singapore och studerar på distans. Kan jag låna böcker av er då?
- Finns det någon form av historik på böcker som man lånat under den senaste tiden? Jag har lämnat tillbaka en bok som jag behöver igen men jag har glömt bort vad den heter.
- Jag behöver en SPSS CD-skiva med licens. Hur får jag tag på den?

#### **Referenser**

- Hur skriver man referenser?
- Kan jag få hjälp med EndNote på biblioteket?
- Jag har väldigt många litteraturreferenser och skulle vilja ha hjälp att organisera dem. Kan biblioteket hjälpa?

#### **Registrering av publikationer i DiVA**

- Vad är ISBN, ISSN och ISRN?
- Vad är användarnamn i DiVA och vad används det till?
- Vad är DOI och URL i formulären i DiVA?
- Hur registrerar jag en artikel som ännu inte är publicerad i DiVA?
- Hur gör jag för att registrera en publikation i DiVA?
- Jag har frågor om registrering av publikationer i DiVA, vem kan hjälpa mig med dem?
- Vad har hänt med de publikationer jag registrerat i Einstein?
- Vad är Lokalt ID?
- Vilka publikationstyper finns att välja mellan i DiVA?
- Kan jag lägga in äldre publikationer i DiVA?
- Kan jag utnyttja mina poster i DiVA för att visa mina publikationer på en webb-sida?
- Vad har hänt med de pdf:er av publikationer som låg i Einstein?
- Går det att importera poster från en databas eller Endnote till DiVA?
- Hur publicerar jag min uppsats i DiVA?
- Vad innebär det att bifoga en pdf-fil av publikationen - kan jag göra det av copyrightskäl?
- Kan jag få ut det jag registrerat formaterat som referenser?
- Hur rättar eller kompletterar jag en post? Eller raderar en dublett?
- Kan jag få ut antal artiklar som publicerats av hela Mittuniversitetet eller en fakultet eller institution per år?

#### **Schema**

- Var hittar jag mitt schema?

#### **Skriva uppsats**

- Hur skapar jag innehållsförteckning i ett Worddokument?
- Hur gör jag om första sidan inte ska ha sidnummer i Word?
- Hur skapar jag pdf-filer?
- Hur ska framsidan till min uppsats se ut?
- Hur publicerar jag min uppsats i DiVA?
- Studentportalen
- Hur byter jag lösenord i Studentportalen?
- Hur skriver jag mitt användarnamn i Studentportalen?

#### **Söka artiklar**

- Vad är ISBN, ISSN och ISRN?
- Vad är en vetenskaplig artikel?
- Jag sitter hemma och letar artiklar i PubMed-databasen men det är så svårt att veta vilka ord man ska använda på engelska. Och jag har inget bra lexikon i engelska.
- Jag försöker logga in i en databas men får det inte att fungera. Gör jag något fel eller finns jag inte i systemet?
- Jag skulle vilja beställa en artikel som inte finns tillgänglig men undrar först hur mycket det skulle kosta?

- Håller på att leta artiklar för min C-uppsats i Cinahl och har hittat vad som ser ut som en jättebra artikel. Men kommer bara till sammanfattningen. Vad gör jag för fel?
- Jag kommer att göra praktik på Trinidad under våren. Har jag möjlighet att ta del av bibliotekets databaser då?

#### **Söka böcker**

- Vad är ISBN, ISSN och ISRN?
- Jag behöver låna en bok som inte finns i bibliotekskatalogen. Hur går jag tillväga?

#### **Utrustning**

- Var hittar jag en dator som jag kan använda?
- Var kan jag scanna?
- Var kan jag kopiera?
- Finns det en diktafon eller bandspelare för inspelning att låna?
- Var kan jag köpa block, penna, USB-minne, frimärken m.m?
- Jag behöver låna hörlurar och webbkamera - är det möjligt?
- Hur fyller jag på mitt utskriftskonto?
- Finns det en telefon jag kan låna?
- Kan någon hjälpa mig att faxa?
- Var finns postlåda?
- Hur funkar det att skriva ut?
- Finns det något trådlöst nätverk på Campus?

#### **Öppettider**

- Hur har biblioteket öppet?
- Hur har receptionen och växeln öppet?
- När är vaktmästeriet öppet?
- Hur har entrén öppet?
- När har studentmentorererna öppet?

#### **Studentcentrum: Vanliga frågor och svar (svenska)**

- Hur gör jag om jag vill anmäla mig till en utbildning på Mittuniversitetet?
- Vad behöver jag skicka in när jag anmäler mig till studier vid Mittuniversitetet?
- Vem har grundläggande behörighet för högskolestudier?
- Vad innebär särskild behörighet?
- Jag har gjort en anmälan till utbildning vid Mittuniversitetet. Kan jag ändra den?
- Jag har sökt en kurs och fått veta att jag är struken pga tidigare registrering på kursen, vad exakt innebär det?
- Hur många poäng kan jag bli antagen till per termin?
- Hur fördelas utbildningsplatserna till universitetets utbildningar?
- Jag har hört att ni har platsgaranti till vissa kurser, vad innebär det?
- Jag har fått mitt andra antagningsbesked och är reserv 25. Hur stora är mina chanser att komma in?
- Jag har kommit in på en utbildning vid Mittuniversitetet. Hur får jag information om upprop, schema, kurslitteratur med mera?
- Kan jag konkurrenskomplettera när jag söker till Mittuniversitetet?
- Lägsta antagningspoäng till Mittuniversitetets utbildningar
- Vad är högskoleprovet?

#### **Studentcentrum: Dina frågor, våra svar (svenska)**

- Anmälan till utbildningar höstterminen 2012
- Anmälan till utbildningar vårterminen 2013

- Viktiga datum gällande utlandsstudier
- Datum för kommande högskoleprov
- Höskolepoäng och utbildningar
- Är det svårt att läsa på universitet?
- Vad är skillnaden mellan program och kurser?
- Vad är högskolepoäng?
- Vad är ett basår?
- Distansstudier? Hur fungerar det? Vad finns att läsa?
- Betygen - hur ser de ut på universitetet?
- Hur kan ett schema se ut?
- Hur mycket får man i bidrag och lån när man har studiemedel?
- Kostar det att studera på universitetet?

### **International Desk: FAQ (engelska)**

#### **Admission - applying for studies**

- When does the semester begin?
- When will I get my Letter of Admission?
- What International Programmes do Mid Sweden University offer?
- How do I apply as a free mover student?
- How do I apply as an Exchange student?
- When will I receive my Confirmation of enrolment?
- When can I apply?
- I am interested in PhD studies, where can I find more information?
- What kind of language skills do I need?

#### **Tuition Fees and Scholarships**

- Do I need to pay tuition fees for studies at Mid Sweden University?
- How much are tuition fees at Mid Sweden University?
- How do I pay my tuition fee?
- What is excluded from the tuition fee?
- Are there any scholarships available?

#### **Visa and Residence Permit**

- Do I need a visa?
- When should I apply for a Residence Permit?
- I am unsure about what documents I need to submit with my visa application, who can I contact?

#### **Accommodation**

- Where can I find information about student accommodation?
- I am admitted to studies at Mid Sweden University, how do I book my accommodation?
- I will arrive before I get access to my student accommodation, where can I stay?

#### **Academic life**

- When does the academic year start?
- Which universities are accredited universities in Sweden?
- What educational methods are used in degree programmes?
- What kind of degree do I get after completing a Bachelor's Programme?
- What kind of degree do I get after completing a Master's Programme?
- How many credits are needed to study full-time?
- What grading system does Mid Sweden University have?

- What help can students with disabilities receive?

### **Student life**

- How much is the cost of living for a student?
- What is a Student Union?
- What leisure activities are available at Mid Sweden University?
- Can I have a part-time job for my daily expenses, while I study at Mid Sweden University?

### **Practical information**

- How far is it between the Campuses at Mid Sweden University?
- What is the climate like in Sweden, what clothes should I bring?
- What does "personnummer" mean?
- What kind of health insurance do I need?
- I am looking for a job, who should I contact?