

E-CAMPUS

Webb & Servicecenter

Kommunikation – Organisation - Implementering

MITTUNIVERSITETET



Slutrapport Fas 1

2013-10-28

Innehåll

Inledning	3
Projektplan E-Campus del 2.....	5
Projektgrupp	5
Projektets externa kommunikation	6
Slutsats.....	6
Slutrapport Webb	9
Uppdraget	9
Effektkartläggning.....	9
Arbetsgrupp	10
Workshop för att ta fram syftet.....	10
Rita effektkarta.....	10
Workshop kring effektkartan med referensgruppen	10
Intervjuer och ett diskussionsmöte.....	11
Prototyper.....	12
Referensgruppen	12
Styrgruppen RLG	12
Användartester	12
Rekommendationer.....	13
Ansvar	13
Fas två: dela projektet i två?.....	13
En ansvarig för E-campus	14
Policy för digital kommunikation	15
Viktiga dokument	15
Bilaga webb 1: Syfte, effektmål och målgrupper för E-campus	16
Bilaga webb 2: Prototyp för fas två.....	18
Bilaga webb 3: Kravspecifikation	19
Bilaga webb 4: Enkätfrågor	24
Slutrapport Servicecenter	25
Sammanfattning.....	25
Grundläggande information om projektet	25
Projektets slutresultat i förhållande till projektmål	26
Uppföljning av projektutförandet	27
Utvärdering av implementerad lösning	27
Redovisning projektkostnader	28
APPENDIX 1: Intervjuer med studenter för e-campusprojektet	
APPENDIX 2: Effektkarta utifrån effektmål angående kommunikation	
APPENDIX 3: Användartest för e-campusprojektet maj-juni 2013	

Inledning

Utifrån den förstudie om Digitalt Campus/E-Campus som färdigställdes september 2012 presenterades för RLG ett förslag på hur ett väl fungerande E-Campus är beroende av en väl fungerande samordning på plats vid våra campus. E-Campus föreslogs bygga på en nära koppling mellan ett fysiskt Servicecenter som hanterar frågor och stöd i en första linje både på plats vid campus och på plats via webb. Följande bild presenterades för RLG vid förstudiens avlämnande.



I uppbyggnadsskedet föreslogs i september 2012 särskilda insatser för respektive del, webb och servicecenter:

- **Webbdelen** behövde ses över utifrån samordning mellan flera system och målgruppen registrerade studenter: Studentportal, miun.se, Moodle, UB/LRC:s webb
 - Från e-campussidan skall man enkelt kunna ställa frågor till MIUN (=Servicecenter). 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 och nå blanketter, söka bland MIUN:s filmer (MuTube) och söka litteratur (Primo). Här finns ett kalendarium med nyheter.
 - Från e-campussidan skall studenten kunna logga in till sin utbildningsmiljö samtidigt som den information som bör ligga lättillgänglig och öppen bör finnas på en öppen första sida.
- **Servicecenter** behövde fokusera på organisering och byggnation utifrån det förslag till funktion som förstudien presenterade; att Servicecenter är till för studenter, anställda och besökare där svar på följande frågor och service erbjuds:

Projektplan E-Campus del 2

Ett utdrag från projektplanen:

Projekt mål

Konkretisering av det förslag till E-Campus som föreslås i delrapport 1 med målet att hösten 2013 kunna starta Mittuniversitetets E-Campus.

Omfattning/avgränsning

Projektledarna har att i nära samarbete med berörda avdelningar som Kommunikationsavdelning, IT-avdelning, Campusservice, Studentcentrum, Bibliotek/LRC och studentkår samt angränsande projekt driva utvecklingen framåt mot ett E-Campus, som när projekttiden är slut skall vara integrerad i den ordinarie verksamheten. Studentportal, Lärplattform och "Studentsidor på miun.se" samt bibliotekets webb är grunden för E-Campus tillsammans med Frontdeskprojektet och Servicecenterfunktionen.

Beroende på hur verksamheten inom E-Campus kommer att fungera kan en förändring ske inom nuvarande organisationsstruktur. Därför har projektgruppen att föra en nära dialog med projektets styrgrupp RLG ifall ett förslag till ny organisation kring E-Campus växer fram.

I projektet ingår också att integrera den frontdeskfunktion som utvecklats inom ITM:s Frontdeskprojekt.

Summering

Med det ursprungliga målet att samordna en enhetlig bild av Mittuniversitetets närvaro via webben syftar delprojekt 2 till att vid höstterminstart 2013 ha en grundläggande E-Campusfunktion som därefter fortsätter att utvecklas för att MIUN år 2015 skall ha ett etablerat och väl fungerande E-Campus med nationell lyskraft.

Projektgrupp

Bodil Wik (UB), ansvarig delprojekt E-Campus Webb
Malin Styrman (STU), ansvarig delprojekt Servicecenter
Erika Byberg (STU), delprojekt Servicecenter
Catarina Karlsson, ansvarig Frontdeskprojektet
Cathrine Berggren (UB), projektsamordnare E-Campus

Projektgruppen har träffats regelbundet var 14:e dag för avstämningsmöten.

Arbetsgrupp webb

Bodil Wik (UB), ansvarig delprojekt E-Campus Webb
Kicki Strandh, Kommunikationschef
Bengt Nilsson, Webbkoordinator
Krister Holm, Webbredaktör

Projektets Referensgrupp

Referensgruppen har bestått av representanter från utbildning, förvaltning, bibliotek/LRC och från studentkår samt skyddsombud.

Referensgruppen har samlats vid två tillfällen under vårterminen.

Projektets beställare

Ola Lindberg, verksamhetschef LRC

Projektets styrgrupp

Rektors Ledningsgrupp

Projektets externa kommunikation

Vi har regelbundet informerat om hur projektet fortlöpt via vår blogg

<http://www.miun.se/blogg/CathrineBerggren> och via projektsidan

<http://www.bib.miun.se/ombiblioteket/lrc/digitaltcampus>

Slutsats

I denna rapport visar vi på arbetet som har gjorts under projekttiden och de förslag vi kommit fram till vad gäller den fortsatta implementeringen.

Campusfrågan som utreddes parallellt med projektet medförde att Servicecenterplaneringen fick en längre startsträcka än planerat. Vi har trots det lyckats komma så pass långt att vi har en första Servicecentergrupp som nu står i startgroparna för igångsättande av ett Servicecenter "Light", vilket innebär att de bemannar en första linje för inkommande frågor till MIUN via en utvecklad "kontaktsida" på MIUN:s webbplats.

Webbdelen har arbetat nära med Kommunikationsavdelningen vilket varit avgörande för det utförliga och genomarbetade förslag som delprojekt webb presenterar i denna rapport.

Frontdeskprojektet har ingått i projektgruppen och utgjort en viktig koppling till akademins sedan ett par år utbyggda första linje.

Kort sammanfattat föreslår Projektgruppen följande vad gäller den fortsatta implementeringen i syfte att "*ett etablerat och väl fungerande digitalt campus*" skall finnas år 2015.¹

- Den del av projektet som rör studenternas webb har egentligen inte så många beröringspunkter med Servicecenterdelen. Kan man i fas två dela projektet i två projekt?
 - 1. Projekt Servicecenter: implementerar Servicecenter på Mittuniversitetet vilket innebär personalfrågor och byggnationer. På webben berörs bara de sidor Servicecenter har behov av (se bilaga ett). De webbsidor som berörs kommer att främst befinna sig på miun.se och man behöver samarbeta nära med Kommunikation kring dem.
 - 2. Projekt E-campus: det som rör den samlade webben för studenter och eventuellt också Moodle blir ett annat projekt. Detta blir ett renodlat webbprojekt. Projektet bör ha representanter från LRC, Servicecenter och Kommunikation med i både arbetsgrupp och referensgrupp.

¹ Mittuniversitetets utbildningsstrategi 2011-2015

Fördelen med att dela projekten blir att man kan koncentrera sig på en klart avgränsad uppgift per projekt och att det blir färre som behöver hållas informerade om allt och därmed blir det färre möten. Nackdelen är att man förmodligen inte kan dela på samma referensgrupp (eller kan man mötas just kring det?).

- En person bör vara ansvarig för E-campus. En webb är aldrig klar, omvärlden förändras, det kommer ständigt nya frågor som behöver utredas och det krävs kontinuitet för att arbetet ska bli bra utfört. Att ha en eller flera ansvariga för delwebben E-campus är en förutsättning. Bra vore det om man redan i projektets fas två kunde hitta någon som kan fortsätta hålla i detta även när projektiden är slut. Användbarhet och tillgänglighet för funktionshindrade bör vara centralt.

Personen ska

- Samarbeta med andra personer och avdelningar på Mittuniversitetet kring detta: lärare, fakulteter, studenter, LRC, kommunikation, IT, bibliotek och så vidare. Eventuellt hålla ihop en referensgrupp. Samla ihop nyheter, infallsvinklar och idéer från alla håll och på så sätt kontinuerligt hålla E-campus aktuellt.
- Intervjua användare (både studenter och lärare) och testa det som läggs ut så att vi satsar på rätt saker och ser till att det vi skapar verkligen fungerar.
- Hålla i utvecklingen av innehåll och funktioner, inte då tekniskt utan mer utifrån vad ska utvecklas, var det placeras, hur det fungerar ihop med det som finns sedan tidigare och hur det ska fungera ihop med miun.se på bästa sätt. Förmedla detta till utvecklarna (IT) / arbeta tillsammans med dem kring detta.
 - Hålla efter navigation och struktur så det blir användarvänligt och vara en kontrollinstans för nya sidor så det inte drar iväg och blir för många att vanigationen blir svår att överblicka.
 - Se till att innehåll är tillgängligt för funktionshindrade.
 - Hålla koll på språket att det är lättförståeligt och konsekvent (så att till exempel samma funktion inte får olika namn på olika ställen).
 - Arbeta med sökbarheten så användaren som helst söker i sökrutan hittar det den söker.
- I månadsskiftet oktober/november 2013 ska "Servicecenter Fas 1" vara igång. Vilket innebär att frågor som inkommer via mail ska kunna besvaras eller vidarebefordras till second line². Utbildning av personal och kommer i och med detta att kunna genomföras.

² Second line = andra servicefunktioner så som Frontdesk, Helpdesk, Biblioteket m.fl.

- Projektet har kommit fram till att Nilex ska vara det ärendehanteringssystem som ska råda. Licenser för detta finns att tillgå så i första skedet behöver inga nya licenser köpas in.
 - Telefonnummer för Servicecenter finns tillgängligt så när bemanningen är på plats och i behov av gemensamt nummer så går det att aktivera.
- Användartest har visat att även om studenterna uttrycker ett litet missnöje så hittar de ändå länken *Student* och vägen in. Vi tar därför bort *Logga in* från startsidan och har bara en länk *Student*. Själva inloggningen till nuvarande Studentportalen placeras direkt på sidan miun.se/student. På sikt kan vi möjligen fundera på en tydligare väg in från startsidan men det är svårt i dagsläget att ha en inloggningsruta där eftersom inloggning kan vara olika för studenter och personal.
 - Vi fortsätter bygga strukturen under www.miun.se/student/ enligt plan. När vi flyttar in studenternas innehåll på Liferay (nuvarande Studentportalen) kommer detta innehåll få en betydligt bättre exponering.
 - Vi kan lägga de nya kontaktmöjligheterna till Servicecenter under *Kontakt*. Användarstudier visar att det är rätt tänkt. En intressant sak att följa upp i fas två är hur bra puffen till kontaktsidan syns
 - Vanliga frågor (FAQ) ska slutföras i en enklare form inom fas 1 men i fas två behöver funktionen undersökas och förbättras.
 - Huruvida Servicecenter fortsättningsvis ska heta Servicecenter finns det inget beslut om.
 - Huruvida "webbingången" skall heta E-Campus eller Digitalt Campus har diskuterats i projektgruppen och med referensgrupp samt med studenter. Vi anser att som arbetsnamn för hela projektet är det ok med benämningen E-Campus men som ingång på webben fungerar "Student" bättre.

För att ytterligare förstå innebörden av vårt förslag ber vi er att ta del av respektive delprojekts slutrapportering som redovisas i kapitlen som följer.

Vi har valt att ta med så mycket som möjligt av det material vi producerat under projektets gång för att underlätta spridning av de resultat vi fått fram i användarstudier och liknande. Detta för att göra materialet känt och om möjligt undvika att andra projekt/avdelningar gör om ett arbete som redan har gjorts.

Slutrapport Webb

Projektansvarig: Bodil Wik

Uppdraget

Citat från projektplanen: "Uppdraget innebär initialt att förutsättningslöst kartlägga och inventera hur universitetets olika webbingångar kan motsvara bilden av ett digitalt campus. Därefter följer en genomförandefas i syfte att nå ett grundläggande digitalt campus start ht-2013."

Definition av E-campus och digitalt campus: "Att skapa en likvärdig campusfunktion via Internet liksom via våra fysiska campus, där studenter kan ha tillgång till likvärdig service, stöd och kommunikation oavsett om de söker upp lärosätet via Internet eller via att fysiskt besöka oss."

"Studentportal, Lärplattform och "Studentsidor på miun.se" samt bibliotekets webb är grunden för E-Campus tillsammans med Frontdeskprojektet och Servicecenterfunktionen."

Två faser

Projektet kom fram till att dela upp utvecklingen av E-Campus i två faser. Den första fasen blev klar höstterminen 2013. Då hade vi ett Servicecenter-light i funktion vilken samordnar kontakten med studenten via webb/e-post/chatt/telefon i en "första linje". För webbdelen innebar fas ett att vi skapade de sidor som ett Servicecenter-light behöver samt utredde vad som behövs för att skapa en bra webb för studenter, ett E-campus. Den här rapporten gäller fas ett.

Fas två innebär en full implementering av Servicecenter och E-campus. Detta kräver längre tid för utveckling:

- Lokalisering 2016 påverkar Servicecenter.
- En rad funktioner ska utvecklas på Liferay (nuvarande Studentportalen) och det tar tid.
- Mycket information ska flyttas från miun.se till Liferay och där möta den integrering som är på gång mellan lärplattform och studentportal.

Effektkartläggning

I början av projektet kontaktade Bodil Wik (delprojektledare) Kicki Strandh på kommunikationsavdelningen. Kicki Strandh föreslog effektkartläggning som en bra metod för att ta reda på vad som behöver göras. Kommunikation hade erfarenheter av metoden som är en vanlig och etablerad metod vid webbutveckling. (<http://www.inuse.se/inuse-losning/effektkartlaggning/>)

Den så kallade effektkartan ger oss ett syfte med arbetet kring studenternas information och kommunikation på webben. Den ska utgöra ett underlag som vi kan jobba utifrån.

- Vilken nytta ska vi skapa för verksamheten? Det är lättare att skapa lösningar och se om de är bra om man vet **syftet**.
- Vi behöver också **mätpunkter** för att kontrollera att det färdiga resultatet utför det vi tänkt oss.
- Känner man inte till **målgrupperna** och deras behov så gissar man och då kan man komma att lägga ner tid på lösningar ingen vill ha. I fallet effektkartläggning talar vi inte om vanliga målgrupper typ distansstudenter, nya studenter, utan mer om beteenden, roller som man kan ha. En och samma person kan ha olika beteenden vid olika tillfällen.

Arbetsgrupp

Vi bildade en arbetsgrupp bestående av Kicki Strandh, Bengt Nilsson och Krister Holm från Kommunikation och Bodil Wik som delprojektledare. Gruppen kom med tiden att då och då utökas med fler medlemmar. Först kom Cathrine Berggren med för att vi skulle få med ett perspektiv från LRC och Servicecenter. Ola Lindberg var också med på vissa möten som till exempel de workshopar vi hade kring prototyperna. Anna-Lena Bystedt (MKV) kom med som lärarrepresentant under workshoparna kring prototyperna.

Workshop för att ta fram syftet

I en effektkartläggning ingår att initialt sätta ett mål. Vad är meningen med Mittuniversitetets information och kommunikation mellan lärosäte och studenter? Vi ordnade en workshop. Några chefer deltog men också andra viktiga personer, till exempel var en studentrepresentant med. Bengt Nilsson och Kicki Strandh höll i workshopen. Vi diskuterade också målgrupper, mätpunkter och prioriteringar.

Syftet vi kom fram till var:

Skapa närhet genom en samlad digital ingång och studiemiljö.

Rita effektkarta

Med workshopen som utgångspunkt började Bengt Nilsson och Bodil Wik att rita en effektkarta. Kartan kompletterades av Cathrine Berggren och också Ola Lindberg kom med många synpunkter.

Workshop kring effektkartan med referensgruppen

Vi ordnade samma workshop som ovan med referensgruppen men i förkortad form via videolänk. Vi försökte också redogöra för vad en effektkarta är och hur man arbetar med den. Det blev väldigt teoretiskt och mötet var inte lyckat. Vi insåg att en effektkarta är ett internt redskap för en arbetsgrupp och man kan inte presentera den på ett möte. En referensgrupp vill ha något konkret att tycka till om. Slutsatsen var att det hade varit bättre att vänta tills en prototyp fanns innan referensgruppen kom in.

Intervjuer och ett diskussionsmöte

För att slutföra en effektkarta behöver man ha kontakt med användare för att se om man är på rätt spår. Bodil Wik genomförde 11 intervjuer med studenter samt ett diskussionsmöte med lärare.

Inte så lätt att hitta frivilliga studenter

Det var inte så lätt att hitta frivilliga studenter till intervjuerna och senare till användartesterna. Formulär på webben gav bara ett napp. Kollegor på biblioteket hjälpte till med flera studenter. Ett jättelikt e-postutskick gav bara tre intervjuer. Flera inbokade studenter gav återbud eller bara uteblev från sin tid. Studenter är upptagna människor.

Kan det finnas något lättare sätt att göra detta på i framtiden? Kan man använda enkäterna som ändå ligger på webbplatsen och lägga till frågor i dessa om man kan tänka sig att delta. I så fall kan man lämna sin e-postadress. Kan man ha en budget som tillåter att man anlitar externt företag för detta?

Resultat och slutsatser

Studentintervjuerna visade att studenterna upplevde Studentportalen som sin. Så fort man kom till miun.se letade man efter inloggningen och sedan var man framme. Den information som finns under www.miun.se/student/ missar man oftast. Det blev tydligt för oss att studenternas webb var Studentportalen och att det är den vi bör arbeta vidare med.

Mittuniversitetets sökfunktion behöver infogas också på portalen.

Mobila gränssnittet är inte helt oväntat allt viktigare.

Ett Servicecenterbör inte placeras bakom inloggning eftersom det också vänder sig till ännu inte registrerade studenter. Lärarna framhöll också hur viktigt det är att vi skolar in nya studenter i de system och strukturer vi har samt att det är viktigt att vi också kommunicerar med ännu inte antagna och registrerade studenter.

Helpdesk och Servicecenter är lätt att blanda ihop. Vi behöver en lösning på det.

E-campus

Vad ska studentingången på webben heta? Studenterna på intervjuerna var inte särskilt entusiastiska över förslaget att den skulle få ett namn som E-campus. De letade istället efter Logga in.

Det viktigaste är att man hittar sin ingång. Logga in vore en möjlighet men då stänger vi ute ännu inte antagna och registrerade studenter. Mittuniversitetet har dessutom olika inloggnings för personal och studenter vilket gör det hela mer komplicerat.

Namn i stil med E-campus är svåra att förstå. Vi beslöt kalla ingången enbart Student och sedan i användartestet se hur det fungerar. Det fungerade (se nedan).

Vi skapar alltså ett E-campus men kallar det inte så på webbplatsen.

Studentinformation på webben

Vi beslöt att på längre sikt flytta all studentinformation över till Liferay (nuvarande Studentportalen). Vi konstaterade att det rör sig om mycket information och den hinner inte flyttas över före hösten. Detta arbete flyttade vi därför över till fas två. Däremot beslöt vi göra en ordentlig städning på www.miun.se/student/ under fas ett. Krister Holm har arbetat med detta.

I framtiden när man klickar på Student bör man först komma till sidor med information man inte behöver logga in för att se. Inloggningen bör ligga tydligt på sidan. När man loggar in utökas sidan med personaliserat innehåll (mina resultat, mitt schema...).

Prototyper

Steget efter intervjuerna var att arbeta kring prototyper. Ganska snart hamnade Servicecenters kontaktvägar under Kontakt. Meningen är att också lärare och allmänhet ska kunna ställa frågor och Kontakt verkade vara bästa valet för detta. Användartestet visade också så småningom att vi gjort ett riktigt val, den här typen av kontaktvägar hittar man normalt under en länk Kontakt på många webbplatser så det är vad användarna förväntar sig.

Prototyperna visade den omarbetade Kontakt-sidan <http://www.miun.se/sv/Kontakt/>, hur studentsidorna www.miun.se/student/ skulle kunna se ut till hösten, samt hur vi tänkt oss studentingången när all information och alla funktioner för studenter flyttar in på nuvarande Studentportalen (som då byter namn). Vi arbetade med dessa dels i arbetsgruppen utökad med Anna-Lena Bystedt (MKV) och Ola Lindberg, dels i referensgruppen.

Prototyperna visades också för Anders Hallberg och Thomas Berg på IT-avdelningen som var positiva.

Referensgruppen

Vi hade fyra möten med referensgruppen. Det första ägde rum rätt tidigt i projektet och var bara en information om vad det var som var på gång. Det andra mötet var presentationen av effektkartan som nämns ovan. De sista två mötena utgick från prototyper och de var också fysiska möten. De mötena gav mycket information och många bra idéer.

Styrgruppen RLG

Vi hade klara prototyper att visa lagom tills vi skulle presentera projekten för RLG den 13 maj. De godkände att vi fortsatte projektet som vi tänkt.

Användartester

Det man gör är inte alltid samma sak som det man säger. För att se om en webbplats verkligen fungerar räcker det inte att bara fråga användare, man behöver testa webbplatsen. Det vill säga man ger ett antal vanligt förekommande uppgifter att lösa till ett antal användare och ser vad som händer.

Användartestet omfattade bara de sidor som ska vara klara till hösten. Användartest av den nya kommande studentwebben får genomföras i fas 2.

Inför användartestet överförde vi prototyperna till webben så att man verkligen kunde presentera studenterna för webbsidor att klicka runt på. Alla sidor hade inte innehåll men tillräckligt för att genomföra en test.

Resultat

Användartestet visade att även om studenterna uttrycker ett litet missnöje så hittar de ändå länken *Student* och vägen in. Vi tar därför bort *Logga in* från startsidan och har bara en länk *Student*. Själva inloggningen till nuvarande Studentportalen placeras direkt på sidan miun.se/student. På sikt kan vi möjligen fundera på en tydligare väg in från startsidan men det är svårt i dagsläget att ha en inloggningsruta där eftersom inloggning kan vara olika för studenter och personal.

Vi fortsätter bygga strukturen under www.miun.se/student/ som vi tänkt. När vi flyttar in studenternas innehåll på Liferay (nuvarande Studentportalen) kommer detta innehåll få en betydligt bättre exponering.

Vi kan lägga de nya kontaktmöjligheterna till servicecenter under *Kontakt*. Det är rätt tänkt.

Vanliga frågor ska slutföras i en enklare form men i fas två behöver funktionen undersökas och förbättras.

En intressant sak att följa upp i fas två är hur bra puffen till kontaktsidan syns.

Rekommendationer

I bilaga ett finns syfte, effektmål och målgrupper för E-campus.

Bilaga två innehåller en prototyp för E-campus.

I bilaga tre *Kravspecifikation/åtgärder för fas 2 i E-campusprojektets webbdel* finns en detaljerad lista över vad fas två bör omfatta.

En enkätundersökning ska genomföras före åtgärder genomförs och sedan en gång till efter för att se effekten. I bilaga fyra finns de enkätfrågor som ska mäta att effektmålen uppfylls.

Ansvar

Den nya sidan för Kontakt liksom www.miun.se/student/ ligger på miun.se och är därmed Kommunikations ansvar i samarbete med Servicecenter.

Fas två: dela projektet i två?

Den del av projektet som rör studenternas webb har egentligen inte så många beröringspunkter med Servicecenter-delen. Kan man i fas två dela projektet i två projekt?

1. Projekt Servicecenter. Implementerar Servicecenter på Mittuniversitetet vilket innebär personalfrågor och byggnationer. På webben berörs bara de sidor Servicecenter har behov av (se bilaga ett). De webbsidor som berörs kommer att främst befinna sig på miun.se och man behöver samarbeta nära med Kommunikation kring dem.
2. Projekt E-campus. Det som rör den samlade webben för studenter och eventuellt också Moodle blir ett annat projekt. Detta blir ett renodlat webbprojekt. Projektet bör ha representanter från LRC, Servicecenter och Kommunikation med i både arbetsgrupp och referensgrupp.

Fördelen med att dela projekten blir att man kan koncentrera sig på en klart avgränsad uppgift per projekt och att det blir färre som behöver hållas informerade om allt och därmed blir det färre möten. Nackdelen är att man förmodligen inte kan dela på samma referensgrupp (eller kan man mötas just kring det?).

En ansvarig för E-campus

En webb är aldrig klar, omvärlden förändras, det kommer ständigt nya frågor som behöver utredas och det krävs kontinuitet för att arbetet ska bli bra utfört. Att ha en eller flera ansvariga för delwebben E-campus är en förutsättning. Bra vore det om man redan i projektets fas två kunde hitta någon som kan fortsätta hålla i detta även när projektiden är slut. Användbarhet och tillgänglighet för funktionshindrade bör vara centralt.

Personen ska

- Samarbeta med andra personer och avdelningar på Mittuniversitetet kring detta: lärare, fakulteter, studenter, LRC, kommunikation, IT, bibliotek och så vidare. Eventuellt hålla ihop en referensgrupp. Samla ihop nyheter, infallsvinklar och idéer från alla håll och på så sätt kontinuerligt hålla E-campus aktuellt.
- Intervjua användare (både studenter och lärare) och testa det som läggs ut så att vi satsar på rätt saker och ser till att det vi skapar verkligen fungerar.
- Hålla i utvecklingen av innehåll och funktioner, inte då tekniskt utan mer utifrån vad ska utvecklas, var det placeras, hur det fungerar ihop med det som finns sedan tidigare och hur det ska fungera ihop med miun.se på bästa sätt. Förmedla detta till utvecklarna (IT) / arbeta tillsammans med dem kring detta.
 - Hålla efter navigation och struktur så det blir användarvänligt och vara en kontrollinstans för nya sidor så det inte drar iväg och blir för många att vanigationen blir svår att överblicka.
 - Se till att innehåll är tillgängligt för funktionshindrade.

- Hålla koll på språket att det är lättförståeligt och konsekvent (så att till exempel samma funktion inte får olika namn på olika ställen).
- Arbeta med sökbarheten så användaren som helst söker i sökrutan hittar det den söker.

Policy för digital kommunikation

Till hösten startar arbetet med en policy för digital kommunikation för Mittuniversitetet. Hur kommer den att påverka E-campus? Kan det vara lämpligt att personer från E-campusprojektet deltar i arbetet med policyn på något vis?

Viktiga dokument

Det är viktigt att föra vidare information om vad som skett inom fas ett i projektet. Viktiga dokument från webbdelen är:

E-campus: delrapport i projektet Digitalt Campus (2012-09-10), Dnr: MIUN 2012/1602

Intervjuer med studenter för E-campusprojektet, Appendix 1

Effektkartan, Appendix 2

Användartest för E-campusprojektet maj-juni 2013, Appendix 3

Bilaga webb 1: Syfte, effektmål och målgrupper för E-campus

Syfte

Skapa närhet genom en samlad digital ingång och studiemiljö.

Effektmål

Det ska bli enklare för studenter att kommunicera med Mittuniversitetet via webbplatsen.

Detta handlar om forum, chatt och andra kontaktvägar inom Moodle och utanför.

Det ska bli enklare för studenter att få svar på sina frågor via webbplatsen.

Detta handlar om att hitta eftersökt information på webben och att kunna ställa frågor till ett Servicecenter via e-post, chatt och telefon.

Studenten ska känna samhörighet med Mittuniversitetet.

Studenten känner att den valt rätt universitet och vill berätta för andra om hur bra det är på Mittuniversitetet.

Målgrupper

Den aktiva och lärande studenten

"Jag vill bidra och kommunicera med andra."

Det här är studenten i lärsituationen. Den kommunicerar med lärare och kurskamrater.

Användningsmål

- Vill snabbt hitta in till program och kurser.
- Vill samarbeta och kommunicera.
- Deltar i undervisning via webben.
- Vill bokmärka och dela sidor.

Den uppgiftslösande studenten

"Jag vill enkelt hitta det jag letar efter."

Den här studenten vill lösa sitt praktiska problem på egen hand.

Användningsmål

- Vill enkelt kunna klicka sig fram till innehåll.
- Vill söka efter informationen via en sökfunktion.
- Vill hitta litteratur för sina studier.

Den rådvile studenten

"Hur gör jag? Hur funkar det här? Jag vet inte hur jag ska ta reda på det här själv!"

Det här kan vara en ny student men behöver inte vara det. Studenten behöver vägledning och kontakt med en annan människa.

Användningsmål

- Vill ha hjälp och vägledning.
- Vill registrera sig och komma igång med sina studier.
- Vill få en "vi-känsla" med Mittuniversitetet.

Läraren och administratören

"Jag vill publicera innehåll och kommunicera med studenter."

Det här är en lärare som lägger ut sin kurs i Moodle eller en administratör som lägger ut information till studenter på webbplatsen.

Användningsmål

- Vill publicera innehåll och administrera.
- Vill kommunicera med studenter.
- Vill säkerställa att publicerad information är korrekt och aktuell.

Bilaga webb 2: Prototyp för fas två

Efter inloggning hamnar studenten här. En integrering av SP, Moodle och MIUN:student.

Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY

ANSTÄLLD | ALUMN | NYHETER OCH PRESS | BIBLIOTEK | LRC | HELPDESK | KONTAKT | LOGGA IN

UTBILDNING | FORSKNING

Sök info, personal etc. **SÖK**

Start / Student [In English](#)

Mitt program
[Beteendevetenskapligt program](#)

Mina kurser
HT12 [PE001A Pedagogik](#) AV 30 hp
HT12 [PE003G Pedagogik](#) GR (A) 30 hp DST [PE003G på Facebook](#)
HT12 [PE001A Pedagogik](#) AV 30 hp
HT12 [PE003G Pedagogik](#) GR (A) 30 hp DST [PE003G på Facebook](#)
Avklarade kurser +

Mina meddelanden
[Du har en eller flera kurser du behöver registrera dig på](#)
[Dags att anmäla dig till tentamen](#)
[Du har nu mindre än 15 kronor kvar på ditt utskriftskonto.](#)

Mitt schema
[Aktuella schemaändringar: Ny sal den 15 maj](#)

april 2017						
1	2	3	4	5	6	7
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	4	5	6	7

[Idag: Pedagogik i A315 12-16](#)
[Imorgon: Pedagogik i A567 08.13](#)
[Din nästa tentamen är den 15 maj!](#)
[Till schemat>>>](#)

Mina resultat
★ Du klarade tentamen i Xxxxxxx
Avklarade kurser:
Yyyyyy
Ppppppp
[Till mina resultat \(ladok\)>>>](#)

Mina sidor
» [Min profil](#)
» [Mina dokument](#)
» [Min e-post](#)

KONTAKTA OSS
Vi hjälper dig med frågor om allt från IT till examen.

Vanliga frågor
[Fråga om studentportalen](#)
[Fråga om grupprum och lokaler](#)
[Fråga om att skriva uppsats](#)

KARRIÄRSÖK >>>>>>>>

Nyheter
» [Extrajobb för arabisktalande student i Östersund](#)
» [Hur trygg känner du dig?](#)
» [Ny workshop- och föreläsningsserie i Sundsvall får fart på din idé](#)
[Alla Nyheter](#)

Genvägar
» [Anslagstavlan, köp, sälj, byt...](#)
» [IT-hjälp och guider](#)
» [Adobe Connect, manual](#)
» [Låna grupprum i Adobe Connect](#)
» [Studentkåren](#)
» [Studenthälsan](#)
» [Studievägledning](#)
» [För dig med läshinder](#)

Mittuniversitetet
Gilla 5 774

Tel: +46 771 975 000 | info@miun.se | [Karta](#) | [Lediga jobb](#) | [Om webbplatsen](#) | [Webbshop](#) | [Twitter](#) | [Facebook](#) | [YouTube](#) | [Bilagaportalen](#) | [Säkerhetsportalen](#)

Bilaga webb 3: Kravspecifikation

En enkät läggs ut på nuvarande portal.miun.se före det att alla åtgärder lagts ut på webben. Sedan körs samma enkät efter att åtgärderna genomförts.

Studenternas innehåll flyttas till nuvarande studentportalen som ligger i webbportalen Liferay. Liferay är uppbyggt av så kallade portlets, små enheter med innehåll som kan placeras ut på en webbsida.

Skapa en samlad webb för studenter på nuvarande portal.miun.se

- Flytta studentsidor från miun.se/student till nuvarande studentportalen. Se över om det finns mer information som bör flyttas in från andra delar av webbplatsen. Biblioteket och LRC har en del till exempel. Skapa en fungerande struktur och navigation för dessa sidor och de funktioner som redan finns på portalen.
- Göra startsidan för studenter och så många andra sidor som möjligt nåbara för alla utan inloggning.
- Vid inloggning visas samma sida men utökad med personaliserat innehåll (se nedan). Det är viktigt att inte missa detta innehåll så studenten får inte kunna styra om så att den hamnar på annan sida vid inloggning (som programsida).
- Göra det möjligt för fler att uppdatera sidor på nuvarande studentportalen och förenkla det för dem så långt det går.
- Harmonisera den här delwebben grafiskt med miun.se. En ny variant av startsida behövs där man kan placera viktigt innehåll överst till vänster.
- Den här delwebben ska
 - göras tillgänglig för funktionshindrade
 - kunna ses med mobiler och surfplattor (s.k. responsive web design)
 - ha information på engelska
- Exponera föreningsliv, studentkår och intressanta föreläsningar i syfte att skapa samhörighet.
- Fundera över om vi ska byta domännamn till student.miun.se.
- Testa med användare för att säkra att den här webben fungerar bra.
- Skapa en förvaltningsplan för detta. Vem är informationsansvarig? Vem tar felärenden?

Startsidan

- Länka till kontaktsidan både före och efter inloggning.
- Vid inloggning tillkommer personaliserat innehåll på startsidan. För att detta ska synas bra behövs en ny variant av startsida där detta exponeras tydligt. Förslag på portlets för personaliserat innehåll:

- Programmet visas länkat till programsidan. Den ska enbart vara synlig om studenten går ett program.
- Länkad lista med avklarade, pågående och kommande kurser. Blir listan lång blir den möjlig att fälla upp och ihop igen.
 - Notifiering: när något nytt skett i en kurs visas det på startsidan.
 - Man ska kunna länka sig vidare till kursplan.
 - Man ska kunna länka sig vidare till litteraturlistan för kurser inte minst kommande kurser.
 - Man ska kunna länka sig vidare till ansvarig lärare också för kommande kurser.
- Mina resultat:
 - Meddelande om resultat på senaste tentamen visas.
 - Avklarade kurser visas.
 - En länk till ladok för fullständig information finns.
- Mitt schema:
 - Dagens schema visas.
 - Morgondagens schema visas.
 - Aktuella schemaändringar annonseras.
 - Nästa tentamen annonseras.
 - Länk till schemafunktionen visas så man kan få fullständig information.
- Mina meddelanden:
 - Dags att registrera på kurs, påminnelse och länk till registrering visas.
 - Tentamensanmälan, påminnelse och länk till anmälan visas
 - Utskriftskontot är nästan tomt, påminnelse och länk till sida där man kan fylla på visas.
- En ingång i huvudmenyn "Mina sidor" visas vid inloggning där personlig information för den enskilde studenten placeras (schema, ladok, e-post, tentamensanmälan och så vidare). En portlet med samma rubrik finns också på startsidan med genvägar till min profil, mina dokument samt min e-post. Detta kan eventuellt ordnas på annat sätt, huvudsaken är att man får en bra exponering på startsidan och att dessa funktioner snarare breder ut sig där än i navigationen.

Sökfunktionen

- Se till att det finns en bra sökfunktion på studentportalen, helst samma som på miun.se.
- Arbeta med sökord och metataggar på enskilda sidor.

- Kontrollera sökkvalité, klickar utan träffar och liknande.
- Skapa utvalda träffar för viktiga sidor.
- Förbättra möjligheten att söka på person efter funktion och telefonnummer. Namn och rumsnummer tillgängliga? Viktigt att man finner lärares rätta e-post, inte studentportalens e-post. Man behöver kunna se att det är en lärare. Införliva möjlighet att söka studenter eller göra den funktionen åtkomlig på lämplig plats.

Diverse

- Hur exponerar vi saker som händer? Webbseminarier, utställningar med mera? Räcker Facebook?
- Mycket viktigt att skapa möjlighet för studenten att ta fram kursplan, kursansvarig och kurslitteraturlistor för både pågående och kommande kurser. Länk till ramschema? Kan man länka från studentens portlet för kurser som angetts ovan? Kan man länka från programsida?
- Förbättra forum för köp, sälj, bostadsbyte och liknande. Mer anslagstavla. Vad göra med frågeforum kring portalen?
- Ska vi lägga in dela-knappar på alla sidor? Viktigast på nyhetssidor.
- [URL:ar](#) får inte ändras när sidor flyttas.
- En länk till biblioteket ska finnas och följa med överallt. Bibliotekets närvaro på egen ingång i studentportalen bör ses över.
- En möjlighet att kunna fylla på sitt utskriftskonto via webben skapas, men det ska också fungera att besöka en disk och fylla på via personal.

Servicecenters närvaro på webben

- Se över ingången *Kontakt* i samband med att Servicecenter får en fysisk disk. Bra att kontaktmöjligheterna ligger kvar under kontakt eftersom det är där man letar efter sådant.
- Servicecenter kan komma att behöva en särskild sida med information om till exempel öppettider för den fysiska disken och placering av diskarna.
- Rensa bort sidor på webben som kan ersättas av servicecenter. Frontdesk?
- Hitta ett verktyg för chatt. Vore bra om det gick att koppla till Nilex.
- FAQ behöver ses över i detalj och användartestas igen. Vilka ingångsrubriker bör vara med? Ska vi göra en kortsortering? Vi behöver troligen ha möjligheten att lägga samma fråga under flera olika ingångar. Vi vill infoga en sökruta där man kan söka bland frågorna. Man ska också kunna söka inom en viss kategori. Vi behöver göra ett eller flera användartest på vanliga frågor för att se att de fungerar och att vi valt rätt rubriker.
- Titta över alla instanser av Vanliga frågor på hela Mittuniversitetets webb och se om de kan ersättas av det som Servicecenter bygger upp.

- Fungerar e-postformuläret i praktiken?
- Välja ett lämpligt chattverktyg som också gärna går att koppla till Nilex.
- Finns det ytterligare verktyg som Servicecenter kan komma att vilja använda? Forum, öppet rum i Adobe Connect, guider?
- Testa med användare för att säkra att de här sidorna/funktionerna fungerar bra.
- Skapa en förvaltningsplan för detta.

Arbeta med Moodle och programwebb

LRC har under våren arbetat med många av punkterna nedan och flera av dem redan är åtgärdade.

- Arbeta med rekommendationer för lärare som lägger upp kurser i Moodle och ta särskild hänsyn till tillgänglighet för funktionshindrade.
- Utbilda lärarna kring hur man bäst lägger ut kurser i Moodle.
- Arbeta med uppdateringsgränssnittet för lärare så det blir mer tillgängligt för funktionshindrade lärare.
- Fungerar Moodle tillräckligt bra på mobiler?
- Skapa plats för tydlig kontaktinformation till kursens lärare med namn, e-post och eventuell länk till personlig sida.
- Gör en användarundersökning på bara Moodle och undersök:
 - Upplever studenterna problem med Moodle och i så fall vad?
 - Hur (Om) kurser ska presenteras i Moodle när vi har fått igång portleten för kurser på startsidan på nuvarande Studentportalen.
 - Hur vi bäst notifierar studenten när något nytt hänt i Moodle.
 - Kan liknande länkar i Moodle konsekvent få samma namn i alla kurser så studenterna känner igen sig från kurs till kurs?
 - Kan man annonsera schemaändringar också i Moodle? Byte av lokal?
 - Hur många kommunikationsvägar kan man lägga in i Moodle innan det skapar förvirring hos studenten?
 - I vilket läge är chatt en bra kommunikationsväg?
- Vad av ovan är applicerbart på programsidor?
- Skapa forum också på programsidor?
- Hur förhindra att programsidor blir statiska och ointressanta?
- Testa med användare för att säkra att Moodle och programwebb fungerar bra.
- Skapa en förvaltningsplan för detta.

Vad studenter sagt om Moodle i användarundersökningen för fas 1

- Om man har många kurser samtidigt kan man behöva göra kurslistan tydligare och eventuellt ha en möjlighet att dölja vissa kurser.
- Ibland syns inte kurser fast lärare sagt de lagt upp dem.
- Meddelanden om nya händelser i Moodle är något man kan jobba mer med. Det syns i e-posten men borde också synas direkt när man går in i Moodle.
- Chatt kräver aktiv medverkan, att någon är där och chattar. Man bör tänka efter innan man kopplar på den funktionen.
- Kan liknande länkar i Moodle konsekvent få samma namn i alla kurser så studenterna känner igen sig från kurs till kurs?
- Bra att inte lägga upp för många kommunikationsvägar, till sist vet inte studenten vad den ska välja.
- Bra med länk till öppna grupprum, som lärare kan man skapa egna i Adobe Connect.
- Läraren måste kolla av forum med mera ofta. En risk är att studenterna börjar skicka e-post istället om man inte får svar i Moodle.
- Knappen nytt diskussionsämne försvinner när man skickar inlägg.
- Finns det problem med mobiler och Moodle?
- Svårt att hitta via vänster meny?

Bilaga webb 4: Enkätfrågor

Varje fråga åtföljs av ett antal val: Ange i vilken grad du instämmer med nedanstående påståenden, där 1 motsvarar instämmer inte alls och 6 (eller 5) motsvarar instämmer helt.

Själva frågorna är markerade i ljusgrått nedan.

Det ska bli enklare för studenter att få svar på sina frågor via webbplatsen.

Detta handlar om att hitta eftersökt information på webben och att kunna ställa frågor till ett Servicecenter via e-post, chatt och telefon.

95% av studenterna ska veta vart man vänder sig för att få svar

90% av studenterna ska uppge att de hittar den information de sökte.

90% av studenterna ska uppge att det är lätt att hitta på webbplatsen

Jag hittar den information jag söker på Mittuniversitetets webb (både studentportalen och miun.se).

Det är lätt att hitta på webbplatsen (både studentportalen och miun.se).

Jag vet vart jag skall vända mig när jag behöver få svar på mina frågor.

Det ska bli enklare för studenter att kommunicera med Mittuniversitetet via webbplatsen.

Detta handlar om forum, chatt och andra kontaktvägar inom Moodle och utanför.

90% av studenterna ska tycka att det är lätt att komma till tals med sin lärare på kursen.

90% av studenterna tycker att Moodle fungerar bra.

Det är lätt att komma till tals med läraren på min kurs / mina kurser.

Min lärplattform (Moodle med flera) fungerar bra som kursverktyg.

Studenten ska känna samhörighet med Mittuniversitetet.

Studenten känner att den valt rätt universitet och vill berätta för andra om hur bra det är på Mittuniversitetet.

90% av studenterna ska känna att de är en del av Mittuniversitetet.

Slutrapport Servicecenter

Projektansvarig: Malin Styrman

Sammanfattning

Genom ett fördjupat samarbete mellan den digitala och den fysiska campusmiljön ska en mera samordnad kommunikation mellan lärosätet och studenterna etableras. I nära samarbete med delprojekt "E-campus webb" och ITM:s frontdeskprojekt ska ett servicecenter upprättas för att tillgodose studenter, personal och externa besökare med service och information, en s.k. first line.

Delprojektet "Servicecenter" är ett av två delprojekt under projektet "E-campus fas 1".

Beställare av delprojekt Servicecenter är Ola Lindberg, verksamhetsledare på LRC och projektledare är Malin Styrman, avdelningschef Studentcentrum. Rektorsledningsgrupp var delprojektets styrgrupp och delprojektet delade referensgrupp med delprojektet, "E-campus webb".

Målformulering: "Att i fas 1 och inför terminsstart HT 2013 upprätta en bemanning som kan besvara de frågor som inkommer via den gemensamma ingången på webben.

För att kvalitetssäkra projektet och få ev. beslutsunderlag och beslut tagna så skapades olika former av interna rutiner.

- Avstämningsmöten med webbprojektet, projektsamordnare Cathrine Berggren kallar berörda till dessa.
- Gemensamma referensgruppsmöten tillsammans med webbprojektet. Cathrine Berggren kallar berörda till dessa.
- Styrgruppsmöten vid behov.

Minnesanteckningar upprättades efter varje tillfälle och mötesdeltagarna förväntades läsa igenom dessa och komma med invändningar om missförstånd eller andra fel uppmärksammats.

Grundläggande information om projektet

Projektets mål

Delprojektets "Servicecenter" mål ändrades när huvudprojektet E-campus ändrade förutsättningar p.g.a. Lokalisering 2016. Huvudprojektet delades in två faser, fas 1 och fas 2. Därmed delades även delprojektet Servicecenter in i två faser. Kostnaderna förväntades bli detsamma men innehållet justerades. I uppdragsbeskrivningen så återfinns följande målformulering;

Målformulering: "Att i fas 1, inför terminsstart HT 2013, upprätta en bemanning som kan besvara de frågor som inkommer via den gemensamma ingången på webben".

Syfte

Syftet med detta delprojekt (Fas 1 och 2) är att upprätta ett servicecenter där studenter, personal och externa besökare ska kunna vända sig vid frågor gällande universitetet. Personalen vid servicecentret ska ha möjlighet att svara på enklare frågor, vara behjälplig i vissa serviceärenden, alternativt hjälpa personen vidare till rätt instans på universitetet. En huvudinriktning i projektet är att vi ska slussa frågan vidare och inte individen.

Projekthistorik

December 2012 – Malin Styrman får i uppdrag att vara projektledare för delprojektet "Servicecenter"

Uppdragsbeskrivning 2012-12-19

Revidering av Uppdragsbeskrivning 2013-01-15

Studiebesök 2013-02-13 – 2013-02-15, Umeå universitet, Skellefteå kommun och Luleå tekniska universitet.

Projektplan 2013-04-18

Styrgruppsmöten 2013-02-15, 2013-03-25 och 2013-05-13

Referensgruppsmöten 2013-04-21 och 2013-05-21

Projektets slutresultat i förhållande till projektmål

Uppföljning av resultat/innehåll

Projektet har inte inom tidramarna fastställt vem eller vilka som inledningsvis ska arbeta i "Servicecenter". Därmed har inte några aktiviteter kring arbetsgruppen kunnat genomföras innan terminsstart HT 2013.

Nya tidsramar har framkommit vilket innebär att i månadsskiftet september, oktober 2013 ska arbetsgruppen vara beslutad och klar. I månadsskiftet oktober, november 2013 ska "Servicecenter Fas 1" vara igång. Vilket innebär att frågor som inkommer via mail ska kunna besvaras eller vidarebefordras till second line³.

Utbildning av personal och kommer i och med detta att kunna genomföras. Projektet har kommit fram till att Nilex ska vara det ärendehanteringssystem som ska råda. Licenser för detta finns att tillgå så i första skedet behöver inga nya licenser köpas in. Telefonnummer för Servicecenter finns tillgängligt så när bemanningen är på plats och i behov av gemensamt nummer så går det att aktivera.

³ Second line = andra servicefunktioner så som Frontdesk, Helpdesk, Biblioteket m.fl.

Huruvida Servicecenter fortsättningsvis ska heta Servicecenter finns det inget beslut om.

Uppföljning av projektplan och nedlagd tid

Delprojektets slutleverans har ej skett enligt projektplanen, två månaders försening. Arbetet med att tillsätta personal har varit komplicerat då det är svårt att hitta befintlig personal som har utrymme för detta i sin tjänst.

Uppföljning av projektutförandet

Erfarenheter och iakttagelser

Projektet "Servicecenter fas 1" har av många varit ett efterlängtat projekt, alla har haft en bild på hur ett servicecenter ska kunna fungera på Mittuniversitetet. Många har därmed haft synpunkter och önskemål på projektet, engagemanget har varit stort. Projektledaren flaggade tidigt om en önskan att få göra en förstudie för att ta reda på vad ett servicecenter förväntades kunna åstadkomma. Detta avslogs för att projektet skulle kunna komma igång så snart som möjligt.

Budgeten i projektet har varit för liten, personalkostnaderna har inte varit beräknade efter verklig kostnad.

En annan iakttagelse är valet av styrgrupp, förvisso så kräver kanske ett projekt av den här typen RLG (Rektors ledningsgrupp) som styrgrupp. Det är svårt att få tid i RLG och kommunikationen med det styrande organet kanske inte varit optimalt. Valet av projektledare för projektet kanske inte heller varit helt optimalt då en linjechef inte alltid haft tid och möjlighet att vara så engagerad som denne önskat.

Utvärdering av implementerad lösning

Projektet kommer inte att genomföra någon utvärdering av "Servicecenter fas 1". En utvärdering kommer inte att vara aktuell i fas 1 då verksamheten är i sådan liten skala. Däremot kommer en kontinuerlig uppföljning av arbetet att göras internt för att vidareutveckla verksamheten och för att slutligen kunna implementera "Servicecenter fas 2"

Redovisning projektkostnader

Delprojekt Webb personalkostnad	141 881
Delprojekt Servicecenter personalkostnad	171 559
Samordning huvudprojekt personalkostnad	75 989
Resekostnader	22 572
Övriga kostnader	25 451
SUMMA kostnader	437 452
SUMMA projektmedel	-368 668
Totalt 2013	68 785

APPENDIX 1: Intervjuer med studenter för e-campusprojektet

Bodil Wik våren 2013

Intervjuer med studenter	2
Hur ofta använder du miuns webb?	2
Hur tycker du att den fungerar?	2
Var använder du webben?	2
De vanligaste sakerna du gör när du besöker miuns webb?	3
Hur underlättar vi för studenter att hitta sin ingång på webben?	5
Att hitta kurs (kurser) på webben	8
Om du vill ha kontakt med din lärare, hur gör du då?	8
Om du vill ha kontakt med stödpersonal hur gör du då?	9
Servicecenter – kommentarer	10
Vanliga frågor	11
Chatt	13
Diskussionsforum	14
Google hangout	15
Adobe Connect	15
Litteratur för studier	16
Kalendarium	17
Nyheter	18
Dela-knappar	19
Kommentarer kring kurssidor	19
Sammanfattning och slutsatser	22
Studenter besöker mest Studentportalen och kurssidorna	22
Vad ska studentingången heta?	23
Att hitta personer	23
Mobiler	23
Service center	23
Funktioner på Studentportalen och kurssidorna	24
Moodle	25

Intervjuer med studenter

Definition av vad vi talar om: Mittuniversitetets webb är allt på webben som har Mittuniversitetet som avsändare och är till för studenter, det vill säga både miun.se, Studentportalen samt kurs- och programwebb.

Jag intervjuade fem distansstudenter utan träffar och sex campusstudenter.

Detta är inte en statistisk undersökning utan ett försök att få en inblick i hur studenterna tänker och hur deras vardag på webben ser ut.

Det är också ett försök att få en bild av hur studenterna ser på ett kommande service center och vad som bör finnas där. Service centret är tänkt som det ställe där studenterna ska kunna ställa alla sina frågor och få svar. Man ska inte behöva bli hänvisad vidare utan de som arbetar på service centret ska ta reda på svaret.

Hur ofta använder du miuns webb?

Det vanligaste svaret var varje dag (6) men inte alltid på helger även om det händer också. De som inte svarade detta var ändå inne en hel del: "inte riktigt varje dag men nästan", "så gott som varje dag", "i snitt kanske fyra dagar i veckan", "åtminstone tre dagar i veckan och ibland fler gånger".

Hur tycker du att den fungerar?

Sex studenter tyckte det fungerade bra eller rentav jättebra. Tre sa att det hade varit jobbigt i början.

"Nu när jag kommit igång med det är allt väldigt glasklart, först var det väldigt stort men allting är väldigt enkelt. Väldigt bra uppdelat i grundkategorier /---/ man kan ganska lätt söka sig fram och det är luftigt och lätt att läsa så jag tycker det är jättebra."

"Nja, det fungerar väl ok men jag tycker att det kunde vara mycket bättre."

"Ja, alltså nu vet jag var allt är men är man helt ny är det lite förvirrande ibland."

"På en skala 1-10 så får den nog en sju, mestadels bra, vissa smågrejor kan skapa frustration, inte funkar eller svårt att hitta information."

Var använder du webben?

Så här såg det ut för dessa studenter:

Campus/Distans	Dator hemma	Dator på miun	Lärcentrum	Mobil	Lokalt bibliotek
Campus	6	5		3	
Distans	4		1	4	1
Summa	10	5	1	7	1

"Det är nog på telefonen, där loggar jag in flest gånger. För att man kollar av vilket klassrum man skulle vara i nu, vad var det för böcker man skulle ha då går man in och kollar sådana saker. Annars när man söker kurser och så sitter man mest hemma vid datorn, inte så mycket här. Hellre hemma än på campus, det är om man ska skriva ut något papper, men mest hemma eller på telefon."

"Mobilen någon gång ibland, nej inte så ofta."

"Ibland på telefon men det är sällan."

"Framförallt bärbara datorn hemma. Försökte använda mobilen till föreläsningar. Försökte via iPhone också men det gick inte. Fick det tidigare att funka via Explorer nu funkar det inte alls, det hände

precis nu när jag sett ungefär hälften. Jag får lösa det när det blir kris. Läraren hänvisade till supporten, jag tror fortfarande att det är mitt fel. Har hört av mig till supportern men inte fått något svar.” (Distansstudent som bor i Frankrike)

”Sitter oftast på min egna dator eller på min telefon, det går nästan på ett ut.”

De vanligaste sakerna du gör när du besöker miuns webb?

Här bad jag dem visa mig hur de gör vilket alla gjorde utom en som hade glömt sina läsglasögon. Den personen fick berätta istället.

Hur de tar sig in

Alla jag intervjuade loggade in direkt.

Sju gick till miun.se och klickade sig vidare på *Logga in* längst upp till höger.

Två klickade på *Student* och sedan på *Studentportalen* under rubriken *Studentsidor*.

En hade bokmärke på sidan portal.miun.se (enda sidan på Studentportalen som saknar inloggning) och klickade på pratbubblan *Logga in studentportalen*.

En hade bokmärke till <https://portal.miun.se/web/student> och fick då upp inloggningen direkt.

Kommentarer om inloggningen

”En sån grej som jag blir irriterad på är att man inte direkt på framsidan kan skriva in inloggningsuppgifterna. Nu är det tre klick till och det kanske de flesta inte bryr sig om men jag tycker det är irriterande att man inte direkt kan logga in.” (När jag frågar var inloggningen ska vara så visar han på övre högra hörnet på miun.se.)

”Ibland man har svårt att komma åt själva servern. Det går inte att logga in.”

”Ibland bra ibland inte. Däremot inloggningen strular ganska ofta. När man loggar in så ska man först trycka på student, så skriver man in sin inloggning och så kommer det en grön ruta ”Du är inloggad” men du kommer inte alltid till portalen utan då får man gå alla de där stegen igen. Sedan kommer man på portalen.”

”En specifik grej är när man loggar in till Studentportalen så kommer man inte alltid till samma webbsida eller så, jag kommer till Logga in och så skriver jag in lösenord och så kommer jag ibland till olika sidor, det är sådan där superfrustrerande grej. Den jag vill komma till är ju den som leder in i Studentportalen där jag kan gå vidare till Moodle och ladokuppgifter och sådär. Ibland kommer det bara ett meddelande om att jag är inloggad och kommer det meddelandet så behöver jag klicka mig vidare och då kommer jag till huvudsidan och behöver logga in igen. Det tycker jag är väldigt märkligt.”

”Jag har haft lite problem att logga in på den via mobiltelefonen så jag använder mig av datorn istället när jag svarar på mailen, vi har ett gruppforum just nu och då går det inte att använda sig av mobilen så jag använder datorn nästan varje dag. Jag vet inte vad det är men det funkar ju på datorn. Lite långt är det, man ska logga in och så ska man klicka sig till Moodle välja kurs och så klicka sig till gruppforumet så det är flera klickar för att komma fram till dit jag ska.”

Vad de gör

	E-post	Moodle/ annan lärplattform	Schema	Ladok	Biblioteket	Forum	Söka kurs	Kontakt- uppgifter	Nyheter i studp
Campus	2	6	4	3	3	1	2	1	
Distans	3	5		1	1			1	1
Summa	5	11	4	4	4	1	2	2	1

Om man nu kan dra någon slutsats av ett så här litet urval studenter så är våra studenter mest på Studentportalen och lärplattformen och distansstudenterna är det i ännu högre grad.

Kommentarer om schemat

”Jag tar fram schemat för att se om kursen har flyttat på sig. Förut kom det mail när de ändrat schemat men det verkar det inte göra sedan de bytte till nya schemasystemet. Nu skulle vi haft en kursredovisning på måndag som flyttades till torsdag och det hade jag inte märkt om inte läraren hade sagt det. Har man en smartphone och har exporten kopplad då ploppar det väl upp där antar jag.”

(Om schemat) ”Säg att det var den 31 idag och jag vill kolla vad vi har imorgon, då finns det ingen pil så att man kan gå till nästa. Det finns inte nästa månad heller. Man kan klicka på Månad i menyn och där kan jag byta månad till april. Men det är omständligt.”

”Sedan kollar man alltid schemat /---/ Vad som är dåligt här är att här kan man inte gå vidare till nästa månad, det känns som om man skulle vilja ha en pil där man skulle kunna gå vidare till nästa månad. Man kan kolla på andra vyer och få fram det men det är mer komplicerat. Det är den här som kommer upp först så det är bättre att ha det här.”

”Schemat har jag så att jag får det till min Googlekalender. Och det är en jättebra funktion tycker jag. Det enda är att omtentor på tentor man redan klarat dyker upp och man kan inte ta bort dem utan att ta bort hela kalendern så har man kanske fyra-fem heldagar som det ser ut som man är upptagen på.”

Kommentarer om kursplaner

”Vad jag skulle vilja ha är att man på enkelt sätt i Studentportalen ha en länk till kursplanerna, antingen att man liksom kan ha en länk det står kursplanerna som ingår för den utbildning man går eller en sökfunktion. Man vill veta vad man ska läsa nästa period och om det är litteratur så vill man skaffa den. Då är det inte helt enkelt och det går inte att göra härifrån utan man måste gå ut på stora miun så att säga. Om man som i programschemat kunde välja ort och termin och då vore det bra om det var förvalt var man hör hemma så man slipper kryssa i var gång. Här ser man hela sitt schema och där finns också kurskoden med. Den skulle vara klickbar. Det har jag för mig att det gick i det gamla schemat. Och så skulle man nå kursplan och litteraturlista. Framförallt för att manskulle söka fram sitt programschema, klicka på nästkommande kurs och få fram kursplan och litteratur. Skulle också vilja ha en ruta någonstans i portalen ”sök kursplan” Den finns ju redan borde gå att länka in.”

”Nu är det längesedan men någon gång jag har sökt för att leta kursplaner har jag tyckt det var krångligt. Men jag kommer inte ihåg vad som var krångligt.”

”Om man ska se vad man ska läsa sen eller skaffa böcker så tycker jag det är rakt omöjligt att hitta grejer på den här sidan. (Hon visar sökfunktionen för kurser). Det kommer liksom inte upp det man vill ha så lätt och det blir liksom huller om buller så. Vet inte om den läser av konstigt.”

”Till exempel kan man kolla vilka kurser jag ska ha i mitt program. Utbildning – program - ekoteknik, men ser bara vilka kurser man ska ta inte var man tar dem. Det vore bra att ha som ett schema för termin ett, termin två, termin tre.”

Om biblioteket

”Sedan om man går in på biblioteket (Hon visar biblioteksfliken på Studentportalen) och söker böcker ibland då om man vill låna. Jag har gjort det mycket, jag har inte köpt särskilt många böcker, jag har klarat mig ganska bra så jag har lånat väldigt mycket på biblioteket. Det är väldigt smidigt att man bara kan gå in och liksom, ja vad kallar man det, boka eller reservera böcker. Man ser att den finns liksom, jag kan ju sitta och göra det hemifrån. Då kan jag se den här finns inne och boka den så ingen annan lånar den och så går jag dit nästa dag och så står den där. Så det är jättesmidigt att man kan göra det, komma åt biblioteket så smidigt. Det är den vägen jag brukar gå in på biblioteket, jag loggar in för då kan man chatta med dem också och fråga lite grejer. Det har jag gjort väldigt mycket. Det är jättebra faktiskt.”

”MIMA (*bibliotekets katalog*) tycker jag fungerar bra.”

Övriga kommentarer

”Skulle vara bra med en lista över alla institutionssekreterare på en och samma lista. När man arbetar som studentmentor skulle det vara bra. I början av terminen får man många frågor typ *Varför kan jag inte registrera på min kurs?* Det är inte alltid helt lätt att hitta.”

”På gamla webben var det väldigt lätt att ta sig till institutionerna nu är det lite halvjobbigt att hitta.”

”Vissa grejer jag funderar på som jag inte fått förklarat för mig som ladok-uppgifter till exempel. Det kan ju vara bra att förklara vissa sådana begrepp som inte är självklara när man börjar studera och kommer in här första gången. Jaha vad är det, och vad är Moodle? Man har fått fråga sig fram med kompisar och så där så det kunde ju vara bra om det stod liksom vad såna saker betydde liksom vad är det för någonting? Vad hittar jag när jag klickar här?”

”Sedan kollar jag ladokuppgifter om man väntar på nå resultat på tenta. Skulle vara bra om man kunde få mail som gick att ställa in så man får reda på att man fått resultat så man slipper gå in varje dag om man väntar på nåt.”

”Jag har mitt program på Umeå och så vidare så jag har inte så mycket behov av att kolla runt på den här webbsidan.”

”VFU, om man inte kan den koden så är det inte så lätt att hitta den. Utan då får jag alltid skriva här VFU i sökfältet. (Skriver VFU hemsida i sökfältet på miun.se) för jag tycker det är så svårt att hitta i underrubriker. Egentligen tycker jag den ska vara lättillgänglig för alla studenter som går programmet behöver komma åt VFU:n. Här kom den fram, och här får man då bra information. Du ser här (visar länkstigen) det är jättelång väg man måste gå för att hitta dit från första sidan och vet man liksom inte vad man ska söka på så blir det lite knöligt så då hade det varit bra om den kunnat ligga lite längre mer lättillgängligt. Här under bra att veta till exempel (hon visar på menyn Studentsidor under Student), där skulle VFU vara jättebra att ha. Inloggningen syns ju bra och examen syns ju bra.”

”Välkomstbrev skulle vara bra om de publicerades i pdf. Vid terminsstarten finns det antagligen en stor blaffig grej som bara lyser.”

”Det som finns på miun.se kan ibland vara jobbigt att komma åt, jag ska inte säga att det ligger på ologiska ställen men det ligger inte riktigt där jag tror.”

”Hade jag inte pluggat på ett annat universitet och varit i slutet av min utbildning så hade jag nog använt mig av Mittuniversitetets hemsida mer. Vad som attraherar där är att den hela tiden är uppdaterad... Ni har gjort det ganska pedagogiskt tycker jag också. Den är lockande och konkret med information Den är väldigt bra upplagd tycker jag. Orienterbar och det viktiga är väl att ni håller den uppdaterad. Annars blir man mätt liksom och då ser man inte längre. Men byts bilderna eller så då tycker man ju det är intressant.”

(En student med väldigt låg upplösning på sin dator, hon såg inget under bilden på miun.se:s startsidor och bara litet till höger om den): ”Den här stora bilden som ska göra att det blir lite mer trevligt den är större och tar mer fokus istället för den informationen som faktiskt är viktig och som jag vill komma åt. Och det var ju jättetrevligt i början men sedan kan det bli lite frustrerat nästan så, okej var var den här informationen nu, låg den häruppe i det blåa fältet eller ligger den i sidan eller skulle jag skrolla ner? Ofta så finns det ju på flera olika ställen informationen och använder man den konsekvent så blir det ju att man gör på ett visst sätt men om man inte gör det allt för ofta så blir det ju att man ofta får leta lite för mycket tycker jag.”

(Om miun.se) ”Webben har ändrats mycket sedan jag började studera 2005. Men sedan ni gjorde uppdateringen, den var väl för ett par år sedan. Då blev det ju mycket lättare att hitta än vad det var i första för den var kaos tyckte jag. Den fanns inte i min logik. Så nu tycker jag det är bättre struktur på det. Men det blir lite jobbigt när man måste gå så väldigt många vägar som när man måste gå sju steg för att hitta till en del. Om det är info som är riktat till program så tycker jag det är bra om det är ganska lättillgängligt att hitta.”

”Kåren! Den borde vara lite mer framtonad på hemsidan. På student där nånstans en kårinformation under student.”

”Om man går till helpdesk finns det IT hjälp och guider. Men det finns många guider, det vore bra om man kunde sammanfatta alla guider på ett centralt ställe så man inte måste söka omkring.”

Hur underlättar vi för studenter att hitta sin ingång på webben?

”Inga problem man kommer lätt in och hittar fakta.”

”Det är frågan om man inte skulle ha Student här bredvid Utbildning Forskning Samverkan Om Mittuniversitetet. Det är kanske tydligare, jag vet inte.”

”Om man är ny är det väldigt, väldigt liten stil på Logga in här. Om man är ny hittar man inte Studentportalen snabbt så det skulle kanske vara bättre om den var lite större. Logga in i studentportalen skulle det stå. Eftersom man inte vet att det är studentportalen.”

”Nej, det enda jag tänkte på då när man kommer in det är att det är ganska litet, texten logga in. Det brukar ju alltid vara uppe i hörnet när man är inne på en hemsida, det är uppe i hörnet och så är det en liten färgglad markering att logga in för ditt personliga konto men den är väldigt liten Logga in. Jag

hittade inte den först och kollade överallt och kom till någon studentsida liksom. Så det var det första jag tänkte på att jag inte hittade den här Logga in knappen. Men det kanske var typiskt mig det kanske alla andra hade lätt för. (*Och du letade efter just Logga in?*) De hade sagt, ja logga in och aktivera ert konto. Jaha och vart loggar jag in då liksom. Den var så liten och den var mitti sidan så. När man är inne på andra sidor brukar det vara en färgglad knapp uppe i hörnet. Mitt konto eller något sådant där. (*Ingången student?*) Ingången student var jag inne på innan jag började plugga här faktiskt. När jag anmält mig till socionomutbildningen men inte kommit in än. Då var jag in på hemsidan och kollade lite, vad finns det här och försökte lära mig innan jag skulle börja plugga och då. Men sedan har jag inte varit här så mycket.”

”Nu på den distanskurs jag läser tycker jag de har varit ganska tydliga i min studiehandledning och detaljerade. Brukar gå in via Logga in men sedan tycker jag det är ganska bra att det står Student också. Man väljer rätt.”

”Jamen det är så himla enkelt för du vet ju att du ska logga in. Det förstår man ju någonstans, att om man har fått en inloggning så måste man någonstans logga in och när jag har loggat in: den sidan är ganska tråkig dock men det står i min kursbeskrivning att jag ska gå till Moodle och då klickar jag till Moodle eller min e-post. Så mycket tror jag att man har förstått och att man går här, sedan att den är tråkig...den fyller väl sin funktion.

Jag tycker det är bra att man kommer till direktinloggningen, den sidan däremellan där man säger vem man är, vad fyller den för funktion för studenterna? Jag behöver kanske inte veta som student att ni anställda också behöver logga in. Generellt tror jag att man vill komma direkt till sitt mål, sedan när man har tid kan det vara intressant, men ett extra klick tror jag generellt bara är onödigt.

Och sedan undrar jag hur svårt det skulle vara om man på personliga datorer kan spara lösenordet och slipper logga in. Vet inte om det är jobbigt, för- eller nackdelar för min del har jag inget emot att spara lösenordet även om det är olika från person till person.”

”Jag fick ett mail när jag var antagen där det stod vart jag skulle gå. Jag tror jag fick det en vecka innan kursen började så jag hade ganska gott om tid på mig. Dom tipsade om att man skulle gå in på webbsidan och orientera sig.”

”Jag tror att det bästa är att det i välkomstbrevet ha en länk som är en webbföreläsning i hur du använder portalen och Moodle om det är det verktyg man kommer att använda. En film där helt enkelt där du visar att där kan du göra det och så. För jag tänker att de flesta studenter är angelägna om att ta reda på hur det fungerar. Kursbrevet det läser man och de länkar som finns där kollar man oftast upp. En videobaserad guidning som är länkad i välkomstbrevet.”

”Jag skulle vilja ha en separat informationsruta där även de som inte har någon inloggning kunde kolla. Det händer ju säkert att de sitter och kollar var de ska läsa. Marknadsföringssyfte. Skulle ju inte göra något om portalen och det andra var en helhet. Där man både kunde vara inloggad eller inte. Skulle heta Student eller Studenter.”

”Häruppe finns Student, anställd och så vidare men de där ser man inte när det ligger de här (visar på blå listen). De däruppe försvinner på något vis ur synfältet. Det tog mig flera månader att se att det står Bibliotek däruppe. (Hon visar på tomma utrymmet i blå listen och säger) Där skulle man faktiskt kunna ha student också så den blir lite tydligare, typ Information för studenter. Kanske ha samlat typ de här (hon klickar på Utbildning) studera på Mittuniversitetsgrejorna och kåren och ja du vet...”

”Vägen in inte den tydligaste. Förut här under den blå strecken (*vi tittar på startsidan miun.se*) har det varit en stor typ pratbubbla där det står välkommen till Studentportalen. Men nu är det ändrat här helt plötsligt. Hade jag varit ny här just nu tror jag inte jag skulle vetat vart jag skulle ta vägen.”

Produktnamn typ e-campus?

Det var lite svårt att få dem att svara ja eller nej, fler ja än nej. Med tanke på att de alla var inriktade på att logga in (se ovan) så kan man kanske dra slutsatsen att de orden borde vara med i länken? Jag återger svaren nedan.

1) Beror på

”E-campus är väl ett bra namn men känns som det bara är till för de som är antagna och studerar, inte för de som är ute för att se var de ska studera nästa år.”

2) Nej

”Jag tror Studentportalen som heter nu, den funkar bra. När man loggar in sig man kommer på en sida. Studentportalen bra. Studentportalen passar bra som det är nu. För namnet syns att den här portalen är avsedd för studenter.”

3) Ja

”Ja, varför inte. Det är säkert en bra idé.”

4) Antagligen ett ja

”Svårt att säga. Jag tycker ju ändå det är väldigt bra som det är nu. Svårt att säga på vilket sätt det kunde bli bättre, men det är ju bra att markera att det här är studentsidan, här finns de viktigaste grejorna för dig när du är student. Det är här du kommer att hitta det du söker troligtvis. Det är ju väldigt smart att markera, det här är studentsidor, det här är personalsidor. Så att det skulle säkert underlätta.”

5) Ja

”Det skulle inte vara så dumt, e-campus... Studentportalen tycker jag är ganska bra namn. Studentportalen är bra, e-campus kanske är mer tydligt.”

6) Ja

”Det kan säkert fungera. Jag tycker Logga in fungerar eller om det skulle stå Logga in Student men skulle det stå något annat så skulle det fungera också.”

7) Ingen åsikt

8) Kanske

”Logga in är så universellt så det kanske vore bättre men e-campus då tror jag nog jag skulle bli exkluderad, ok nu är jag på e-campus det är inte Mittuniversitetet. Kan i och för sig också vara bra men det är också ganska intuitivt med e-campus om du är på distansutbildning är det rätt självklart.”

9) Kanske

”Beror väl på kan jag tycka om det bara ja, jag är nog lite både och där. Det skulle det nog kunna vara när det blir till studenterna fast samtidigt kan det bli en liten krock om man tänker när man till

exempel använder bibliotekets sidor eller tänker du bara portalen. När våra handledare till exempel när jag gör praktiken, de har alltid hemskt och försöka hitta rätt på saker här så för dem skulle det kanske vara bra med e-campus men samtidigt om man bara vill använda biblioteket till exempel så kanske man skulle känna sig lite utputtad om man inte är student.”

10) Ja

”E-campus låter ju bra det säger ju mycket i namnet vad det är då: campus för oss som är på webben. Det skulle kunna funka.”

11) Nej

”Nej det hade jag nog inte tyckt om. Student blir så här tydligt och klart det angår studenter och det är som så här lite internt, är man student använder man detta verktyg eller är du blivande student går du hit och kollar information. Om det är något av namnen du föreslog så blir det lite Ok, är det här internt eller inte? Om det är vem som helst som går in på det så tror jag det bara blir förvirrande och lite frustrerande nästan också, oj, är det här något jag kan ta del av eller inte. Jag tycker det ska vara student.”

Att hitta kurs (kurser) på webben

Ganska problemfritt eftersom de är där nästan varje dag.

Kommentarer

”Min lärare visade oss, jag hörde att andra hade problem men för oss fungerade allt bra.”

”Det är så många olika klickningar, det är inte bara logga in och så ser man allt framför sig utan man får klicka vidare och vidare.”

”Det handlar ju om att registrera sig, blir du registrerad så kommer ju kursen upp automatiskt. Att hitta registreringen kan vara lite lurigt faktiskt. Det hade varit bra om det funnits någon genomarbetad standardinformation om hur du registrerar dig på kursen som kommer med i välkomstbrevet. Jag vet inte vem som utformar det men att det är genomarbetat och testat att man har det där, för att registrera sig och så vidare så har man en punktlista där så behöver det inte vara något konstigt och också då att man är tydlig när du har registrerat dig efter ett dygn så kommer din kurs att synas i Moodle.”

”Första gången visste jag ju knappt vad kursen hette men allting var ju så nytt man hade hört de sa det flera tusen gånger här på introduktionsföreläsningen. Man satt ju bra och tittade på alla klasskompisar och var lite förvirrad så att det var ju mycket information som bara gick igenom huvudet så när man kom ut man bara Ja vad hette kursen nu? Och kunde inte ens logga in först för jag hitta inte logga in knappen och när jag kom in jaha vad hittar jag här? men det var ju säkert bara för att man var dålig på att lyssna, man höll på och viska där med nån klasskompis, Det var mycket sånt så det får man väl skylla sig själv egentligen. Det räknar man säkert med också. För när man väl kommer in så står det e-post och då hade lärarna sagt att har ni frågor posta oss på en gång så kan vi hjälpa er. Så det gjorde jag. Så det var ju väldigt bra att de berättade det för det är ju inte så lätt att stöta på dem i korridoren där är de ju sällan de är antingen inne på föreläsningar eller inne på sina kontor. Det är sällan de är bara ute och valsar omkring så man kan haffa dem. Så det var väldigt bra att de visa det för att annars hade jag suttit där jaha, jag vet inte vad jag ska göra och jag vet inte vem

jag ska fråga så det var bra att de informerade om ja men det hittar ni på en gång det står e-post i menyn och det är bara att gå in och maila om vad som helst.”

Om du vill ha kontakt med din lärare, hur gör du då?

Alla utom en har någon gång skickat e-post till sin lärare. E-postadressen kan man ha nedskrivnen, hitta i lärplattformen, i studievägledningen eller när man söker program och kurser under Utbildning. Eller så skriver man fornamn.efternamn@miun.se.

Fyra brukar söka efter den i sökrutan på miun.se.

Fyra brukar använda kontaktvägarna som finns i lärplattformen,

Kommentarer

”Om man vet att man ska ha en ny kurs nästa termin och man vill fråga läraren något och så kollar man på webbplatsen så finns det ingen information om vem läraren är.”

”Jag skulle tycka att läraren har en dag i veckan stående då man får direktkontakt. Kan vara Adobe Connect men nu har jag något emot det eftersom det inte funkar för mig. Skype vore bra. Man möts ju aldrig personligen men då kunde man ha kontakt i nutid.”

”Det är mer problem att få lärarna att svara.”

”Oftast vill man något som alla behöver ta del utav och då tycker jag att man ska använda det allmänna forumet som ska användas i klassen. Men har du skrivit något där och inte fått svar på tre dagar så mailar du. Och så mailar man läraren fortsättningsvis också för då fick du svar på tre timmar. Det hänger på läraren: om läraren svarar snabbare på mail så än på öppna forumet så mailar man.

Lärarna borde gå in i sina klassrum dagligen och titta på vad det är för kommunikation där och svara på det som är där. För att man ska uppmuntra att det ska vara ett öppet samtalsforum och alla ska ta del av samma information. Jag vet att det har varit nån gång när vi har varit några stycken som mailat samma fråga och fått olika svar och så blir det en rörig diskussion på Facebook då och det är ju inte jättebra.”

”Jag tycker den här Moodle idén är ganska lättanvänd egentligen för allt ligger ju verkligen där. Sedan är det upp till var och en om man skriver upp eller vill ha det antecknat på ett papper men jag tycker det funkar jättebra.”

”Jag har letat på webben också men då är det lite förvirrande. I något läge fick man bara fram studentadressen på läraren. Och då visste man inte säkert om det var en lärare eller inte. (sök person i Studentportalen) Det är självklart att en lärare ska ha en studentadress för den behövs i vissa sammanhang men det är inte den som ska komma fram. Man vill inte råka maila en annan student i vissa frågor utan det hade varit önskvärt att man sett säkert att det var en lärare.”

”Ja, jag kan inte maila till vem som helst, vi fick ett sådant häfte där det står de lärare vi haft i de första momenten. Där stod det liksom att det de heter i förnamn och efternamn plus @miun.se, det är mailadressen. Sedan är det vissa som har dubbelnamn typ vi har en lärare som heter Åsa-Helena, då har hon bara Helena som sitt förnamn så det är lite svårt så där. Det finns vissa lärare som jag inte kan maila till än idag. Vi har fått en ny lärare som också har ett dubbelnamn som jag inte vet adressen till. På vissa ställen när man har mailat en lärare en gång, på Hotmail och så, så börjar jag skriva in den

där adressen i skicka fältet så kommer det upp automatiskt - är det den här du menar - och då kan man klicka i det liksom, den funktionen finns inte i Studentportalen så då sitter man alltid och undrar har jag skrivit rätt nu? Så även om man har mailat tio gånger till samma person så kommer det inte upp.

Enklast vore om det fanns en typ av portal där alla miun lärares mailadresser fanns liksom. Så att man kunde gå in och kolla på namn. Ja Åsa Helena Hedman där kan jag gå in och kolla hennes mailadress, hennes telefonnummer, hennes kontor. Det kanske finns men jag har inte hittat det någonstans. Så det är något jag saknar för det är inte alltid man har med sig det där häftet vi fått där lärarnas mailadresser stod. Så ska man slänga iväg ett mail när man sitter i biblioteket så bara, jaha vad heter den där läraren liksom?"

Om du vill ha kontakt med stödpersonal hur gör du då?

Här är det sex personer som säger att de skulle söka i sökrutan på miun.se. Tre säger att de inte har några problem för de vet var folk är. En säger att den skulle ringa, en annan att den skulle fråga i Facebookgruppen.

Kommentarer

"Skulle vara bra med en separat lista på institutionssekreterare. De är generellt en bra ingång till resten. De vet vad alla gör och håller ordning."

"Via webben är det inte så lätt att hitta någon. Någon form av personalregister skulle finnas där du kan sortera på funktion. Inte så att man måste skriva in utan man kan klicka lärare och sedan specia upp ämne eller institution eller liknande. Om man då har alla funktioner så kan man säga aha, det finns studievägledare också? Och att det finns folk som har som jobb att hjälpa till vid videokonferenser. Eller vaktmästare."

"Att hitta någon är lätt men om det är rätt person egentligen?"

(Om helpdesk) "I och med att det är så uppdaterat så tror man att de är aktiva min vilja att använda verktyget, min tro på att jag kommer att få hjälp blir mycket högre än om det hela tiden ser likadant ut. Då skulle jag kanske inte ens skicka ett meddelande. Så funkar jag väldigt mycket i och med att man aldrig träffar personerna så påverkar det väldigt mycket upplevelsen av det hela."

"Nu har jag gått här så länge så nu har jag koll på vem man ska vända sig till om man vill ha reda på något. Studenthälsa, studievägledningen och kårerna, det finns ju här (visar studentsidan på miun.se) så det är ju lätt att hitta. Tänker inte så mycket på det jag går bara in och gör mitt vanliga liksom. Men det tyckte jag blev betydligt bättre när ni gjorde om."

Servicecenter – kommentarer

"Det skulle nog spara tid!"

"Ja det är ju bara som man ser den här biblioteksfunktionen där man kan chatta med bibliotekarierna det är ju jättebra. Men det är ju bara om man ställer frågor om böcker. Sedan kan man ha andra frågor till exempel - hur får jag tag på sjuksystrarna- eller - hur kan jag som är bosatt i Östersund och skriven i Östersund, kan jag använda sjuksystrarna på universitetet - såna frågor kan jag inte fråga bibliotekarierna om. Så det hade ju varit hur bra som helst. Det är säkert jättemånga som har sådana frågor och inte riktigt vet vart de ska vända sig. Man kanske känner att vissa frågor vill man inte fråga

vilken lärare som helst heller man kanske skulle vilja fråga någon som jobbar med såna frågor mer. Lärarna ska väl kunna svara på det men en del frågor är kanske lite privata och man vill vända sig till någon som är inom just det ämnet liksom. ”

”Vi får dom frågorna nu, det är vårt jobb som studentmentorer. Problemet är att många studenter inte vet om oss och att vi kan svara på dessa frågor. När det var introduktionsvecka hade vi en disk i ljushallen och det var jättebra för nya studenter kom till oss och undrade: Hur registrerar jag mig på min kurs? Var hittar jag mitt schema?”

”Jag tycker det skulle vara jättebra att ha ett service center också för de som inte har en inloggning eller nån form av support, det behöver inte vara samma men när jag kommer som ny student, jag kanske skulle vilja fråga var jag hittar någonting liksom men samtidigt tycker jag också att du borde ha en direktkontakt också direkt när du loggar in. Alltså det behöver inte vara Moodle utan på den sidan som jag pratade om där det finns news feed eller nånting, när jag kommer in på min personliga sida från jamen till Mittuniversitetet, då känner jag så här, ja okey titta nu. Nu är jag student här jag tillhör det här universitetet jag vet vad som pågår och jag får också kanske annan information än vad alltså jag får en känsla av att jag faktiskt är delaktig i det här, jamen tillhör det här och då så att jag har det här service centret redan på den sidan för den sidan där jag kan hitta Moodle den är ganska alltså den är ju funktionell men den säger ju inte så mycket mer och den ger ingen känsla av att titta här det här universitetet är jättetrevligt vi står för det här den är ju bara ganska steril och identitetslös. Där skulle jag vilja ha helpdesk och sen skulle jag vilja ha det så att även icke-studenter kan få någon form av support.”

”Alltså jag skulle vilja ha ett service center när jag loggat in också, men det viktiga för mig är att jag slipper bli förvirrad, vem ska jag kontakta nu, ska jag klicka på service center eller ska jag klicka på IT-support eller jag ska jag klicka på helpdesk jag vill ha allting på samma ställe som här har jag samlat all hjälp jag kan få.”

”Jag läser en kurs 90 poäng på Gävle högskola. Där man ska ladda kontot för utskrift och man måste ladda själv och först öppna ett konto det blir väldigt krångligt, man måste gå via webben. Vi är där en dag eller två och då har man en timme då man kan kopiera några sidor av en bok och om kopieringskortet är slut, jag kunde inte ladda, men HÄR kan man gå direkt gå till info och få det fixat. ” (info = biblioteket)

När skulle ett service center vara bemannat?

Sju vill ha bemanning från och med morgonen två tycker man kan starta senare. Mellan 13:00 och 16:00 vill alla utom en ha bemanning. Fyra vill ha bemanning längre. En vill ha bemanning helger, en endast lördagar. En tycker man kan ersätta bemanningen med ett löfte om svar inom 24 timmar och den servicen vill ytterligare en student ha.

- 1) Fick inte den frågan (lades till senare)
- 2) 09:30-19 samt lördagar också.
- 3) Kontorstid, stänga 17:00
- 4) 08:00-19:00
- 5) Kontorstid
- 6) 09:00-21:00 Helger inte viktiga

- 7) 14:00-18:00
- 8) Svar inom 24 timmar räcker (se kommentar nedan)
- 9) från mitt på dagen-21:00
- 10) 08:00-19:00, helger 08:00-15:00
- 11) Konstorstid och två timmar på kvällen samt svar inom 24 h.

Kommentarer om bemanning

”Helgöppet hade ju varit självklart bra, men jag är ju ekonom så jag tycker det låter dyrt. Bra, men jag vet inte om det vore värt det.”

”Det optimala skulle ju vara jämt men det är inte riktigt realistiskt.”

”Alltså för mig så är det inte speciella tider, det bara det tas vidare om jag får svar inom ett dygn är jag nöjd. Om man kollar typ på hur Amazon eller Apple de är jätteduktiga på det där även om man inte har ett svar att ge så meddelar de att nu gör vi det här kollar upp det här att man hela tiden bekräftar också. På veckodagarna svar om 24 timmar och att jag får uppdateringar hela tiden och vet att jag kommer att få hjälp.”

”Det finns de som läser på 50% och jobbar på 100% och har sina barn varannan helg och det är varannan helg när personen sitter vid datorn som personen behöver hjälp. Så den är ju jättesvår. Jag hade kanske snarare föreslagit då att det finns bemanning kontorstid då och så två timmar på kvällstid och sen att de finns ett inskickningsforum och så lovar de att svara inom 24 timmar. Drömläget är att för distansstudenternas del och även om man söker annan information på miun så är det kanske inte så superakut och är det det så har man andra källor att ta vid med att man kontaktar någon klasskompis eller man mailar läraren eller nåt sånt där men annars är det liksom sådär att vi kan svara dig inom 24 timmar är en ganska bra deal, tycker jag.”

”Ja ska jag utgå från mina egna studietider skulle jag tycka det vore skönt om det var sent på kvällen efter stängning också. För jag är mer än av de där nattugglorna. Jag kan sitta och plugga fram till klockan två på natten men det kan jag inte kräva av nån att vara vaken så länge. Men i alla fall fram till kanske typ åtta nio eller nånting sånt där. Nu när jag har praktik till exempel så går jag ju fram till två eller kanske fyra på eftermiddagen och så ska man hinna plugga några timmar så då går ju tiden iväg. Stänger man vid fem, sex, kanske nånting sånt där då blir det ett glapp och man får skicka ett mail och vänta på svar så det kan vara bra med lite senare tider.”

”Är det heltidsstudenter borde det vara på kontorstid men det känns som om dom som jag pluggar deltid med nu dom har ju redan sysselsättningar på dagen, alltså dom jobbar. För dom som pluggar deltid nån kurs bra sådär kan det vara bra med kvällar. Som ikväll när vi ses klockan sju då tror jag min grupp har jobbat hela dan.”

Vanliga frågor

Använder du vanliga frågor?

Två av studenterna hade använt vanliga frågor på miun men ingen av dem mindes var. Sex av de övriga sa att de använder vanliga frågor på andra sidor. Tre sa att de inte brukar använda vanliga frågor men de var inte negativa till att ha dem på miuns sidor.

Vilka frågor skulle du vilja hitta där?

Vad är en högskolepoäng?
Hur tar man sig in till Studentportalen?
Hur använder man Blackboard?
Var hittar man betyg?
Hur gör man för att lämna in en uppgift?
Hur anmäler man sig till en tenta?
När har biblioteket/expeditioner/institutioner öppet?
Hur fungerar Moodle?
Hur hittar man i Moodle?
Hur jag registrerar för en kurs?
Hur kommer man i kontakt med läraren?
Hur man kommer till Studentportalen om man är ny student?
Var är mitt schema?
Var man kan hitta en bostad?
Hur man kommer igång med studentliv?
Hur hittar jag schema för introduktionsveckan?
Hur skriver man ut intyg?
Hur bokar man grupprum?
Hur hittar man?
Fakta om examen även när det är flera månader kvar.
Hur fungerar VFU?
Hur fyller man på utskriftskontot?
Hur får man sina inloggningsuppgifter skickade till sig i början av terminen?

Var vill de ha vanliga frågor?*

Var	Så många placerade funktionen där
Service center	10
Studentportalen	6
Kurssidor	6
Övrigt oinloggat	1

*=Första studenten fick inte denna fråga

Kommentarer runt vanliga frågor

"Många företag är duktiga på sådant det är bra att man får välja klicka vad har jag för problem välja, välja då beskriver jag också problemet så att när jag eventuellt inte får något svar har jag ändå definierat problemet och om det finns en cookie där så kan de se vad jag valt. Det skulle jag tycka var bra."

"Jag har sån tur att jag kan fråga mina klasskompisar istället, men när jag tänker efter det är så här man använder dem på företag till exempel, man kollar först och så kanske man slipper maila och skriva det kanske finns svar på min fråga så det brukar jag använda på andra hemsidor. Jag tror att när man är student och kommit in i det här så kommer man in i de lite mer speciella frågorna och då vill jag ha det när man loggat in. Jag tror att när man inte är ansluten till Mittuniversitetet på något vis och kanske bara funderar på att börja plugga, då är det bättre att kanske få maila och prata med nån än att försöka hitta några såna frågor och svar. För då är det frågor där man kanske måste prata med någon för att fråga."

”Jag vet att de står på en konstig plats. Under exjobb och praktik hittar man vanliga frågor. Har inget att göra med exjobb och praktik” (<http://www.miun.se/sv/Delwebbar/kampanj/Exjobb-och-praktik/>)

”Jag använde det första veckan men sen har jag aldrig hittat det igen. Jag har inte letat heller men jag har tänka att gud jag skulle vilja hitta det. Den ligger väl placerad någonstans så att jag inte ser det direkt. Jag skulle väldigt gärna vilja ha den så att jag ser den direkt. När jag verkligen behövde den då sökte jag mig till den. Det vore ju ganska skönt, det skulle bespara er arbetsbörda också kan jag tänka.

Jag skulle vilja ha ett klick till helpdesk och när jag kommer in där så skulle jag vilja ha en kontakta oss eller så och samtidigt som jag väljer att få kontakt med er så kan jag välja vilken typ av problem jag har och då så kanske jag kan få svar också samtidigt som jag kanske beskriver mitt problem och se om jag kan lösa det själv utan kontakt liksom.”

”Jag skulle vilja ha vanliga frågor om hur man roddar omkring med det här, med Moodle. Och lite hur saker och ting fungerar där. För det är ganska nytt än så länge. Den skulle ligga lättillgängligt och gälla alla Moodle-kurser.”

”Man kan ha en länk i Studentportalen till vanliga frågor men inte en lista det kan bli för mycket.”

Chatt

Använder du chatt på miuns webb?

Åtta av studenterna har aldrig chattat på miun, en nämner Adobe Connect och chatten där. Två har chattat med biblioteket.

Vem skulle du vilja chatta med?

Nästan alla kunde tänka sig en chatt i ett service center och chatta med personalen där.

”Kan tänka mig att chatta med bibliotekarier och studievägledare. Lärare är tillgängliga på mail eller telefon eller så håller de på med en annan klass. Svårt att få in i chatten.”

”Chatt i Moodlekursen: meningen att studenterna ska chatta men ingen gör.”

”I Moodle: lärare och studenter.”

”Nya studenter eller sådana som inte är studenter kan det vara bra för dem att ha möjlighet att fråga. Det kanske lockar folk om det finns bra kommunikationsmöjligheter och sånt.”

”Service center. Inte chatta med lärare man skriver mail och man får också snabbt svar och studenterna har Facebook.”

”Min lärare eller mina kurskamrater.”

”Yes, med biblioteket. Den är jättebra, jätte, jättebra!”

”Man sitter med ett arbete och man vill snacka med läraren och man vill snacka med biblioteket och det finns smidiga sätt att ta kontakt med båda, övriga personer vill man ringa.”

”Om det inte var med läraren då men det kan man ju söka personal och då ha direkt kontakt med läraren istället. Det är nog roligare för de studenter som är på campus.”

Var vill de ha chatten?*

Var	Så många placerade funktionen där
Service center	10
Studentportalen	2
Kurssidor	4
Övrigt oinloggat	2

*=Första studenten fick inte denna fråga

Kommentarer chatt

”Vissa kurser kör vi Adobe Connect och då kan man antingen chatta eller prata och det har väl fungerat hyfsat.”

”Chatt i Moodlekursen: meningen att studenterna ska chatta men ingen gör.”

”Jag har varit inne några gånger men det har inte varit någon annan där. Det var på Moodle då. Så den tror jag inte är så aktiv om jag säger så. Utnyttjas inte. Det måste finnas någon där för att det ska finnas en poäng.”

”Men ett sådant där service center som du pratar om, där man kunde fråga vad som helst hur får jag en tenta skickad till mig eller var kan jag anmäla mig till en tenta. Jag vet att på distanskurserna, de som inte är i stan där hade många väldigt svårt att hitta ett ställe att skriva tentan på.”

”Ifall det tar tid kan man få återkoppling till sin egen mail? Även om det är chatt kanske man inte får svar på minuten ändå, kan man lösa det så man får det till mailen på något vis? Eller om det sparas i chatten?”

”Jag tycker man ska använda sig utav den sociala media som är aktuell i dagsläget istället och ha en intern grupp där. På ett universitets hemsida, jag tror inte det skulle användas så mycket. Även om man har ambitiöst syfte med det så tror jag inte man ställer inte frågan där, det är mer troligt att man ställer den i en avslappnad miljö, ett ställe där jag hänger.”

”En live chatt? Ja om det finns ett bra kösystem så man inte får tusen frågor samtidigt.”

Diskussionsforum

Använder du diskussionsforum på miuns webb?

Sex av studenterna använder diskussionsforum i lärplattformen (kurssidor). Fem av studenterna använder inte diskussionsforum men är inte negativa till det.

Diskutera med vem?

De flesta vill ha kontakt med lärare och kurskamrater i lärplattformen (kurssidor). Service center tycker flera också är bra att ha diskussionsforum på. Att ha en allmän kontakt via diskussionsforum på Studentportalen är inte helt ointressant heller.

Var vill de ha forum?*

Var	Så många placerade funktionen där
Service center	7
Studentportalen	6
Kurssidor	10
Övrigt oinloggat	1

*=Första studenten fick inte denna fråga

Kommentarer forum

Om att ha diskussionsforum på service center: "Det hade nog bara blivit förvirrat, att de skulle få gå in och säga hela tiden, nej här blev det fel. Sådär skulle det bara vara ren och skär fakta i ett sånt service center. Så då är det bättre med chatt eller rena frågor och svar."

"Kruket med forum är att i dagens läge måste man ha ett modererat forum, det händer grejor och det kan gå väldigt fort. Ett mera öppet forum där man kan vara anonym så kan man tänka sig vilket tonläge det blir efter några dagar."

"Före inloggning kan missbrukas."

"Bara man har en kategorisering av dem så att man kan orientera sig och kanske inte behöver få alla frågor och sedan måste leta igenom utan att man faktiskt kan få lite snabbklick om man inte vill gå igenom alla frågor. Jättebra för många frågor ju helst inte och kanske inte vet hur man ska ställa frågan liksom."

"Vi har det men det funkar nog bättre när man har träffar. Men i och med att vi inte känner varandra och inte har en aning om vilka som läser den här kursen mer än de man har gjort grupparbeten med så tror jag att till en början så diskussionsforum... Det kan nog säkert funka men jag tror det är nog en viss barriär för att börja liksom kasta ur sig, när man inte har en aning om vilka man har runt sig då skickar man hellre ett meddelande så det är i så fall om läraren jättegärna om hon får en fråga hon tror kan intressera andra, eller han, lägger upp det i diskussionsforum, så här och så här gäller, det tycker jag vore jättebra."

"Det tror jag kan vara väldigt bra för det är många studenter som har ungefär samma tankar och då kan man läsa en diskussion jag tänker när man har examensarbetet till exempel, det är så otroligt stort, alla har samma frågor och så blir det ungefär samma följdfrågor oftast. Så då kan det ju vara bra att ha en diskussion där man kan se huvudfrågan och se vad läraren tycker och så kan man ställa en följdfråga. Då behöver inte läraren få samma fråga flera gånger. Utan man kan säga ni kan titta på den här sidan där har vi en diskussion kring det. Så det tror jag skulle kunna vara en bra sak."

"Måste vara väldigt strukturerat, alltså att det finns Forum kopplade till exempelvis den här utbildningen eller det här ämnet. För att har man för öppen diskussion då blir det bara kaos. Då hittar man inte utan då måste det vara väldigt strukturerat tycker jag så att det blir lätt att hitta."

"Om man skriver en titel på varje diskussion så kanske man hittar sitt eget problem där. Då blir det ju en sort FAQ."

Google hangout

Det var bara en studentmentor som visste att Google Hangout fanns på Studentportalen. Hon hade inte använt möjligheten.

Adobe Connect

Använder du Adobe Connect?

Nio av studenterna hade använt Adobe Connect. Två av dessa var helt positiva, de andra hade förbehåll.

”Bra så länge man har alla sina insticksprogram uppdaterade.”

”Det som är jobbigt är att när man använder videokamera så laggar det en hel del. På ett sätt känns det bra att se den jag talar med, men det osynkade, man hör en sak men ser en annan. Är bra på att läsa på läppar.”

”Det tyckte jag var bra förutom att kameran inte ville samarbeta med mig och micken men det berodde på datorn inte på Adobe Connect. Men det funkade väldigt bra ändå tyckte jag att man kan ha föreläsningarna där i Moodle och i Connect. Fungerade bra att man kan se läraren och så PowerPointen samtidigt och så höra ljudet. Det finns ju så många finesser i Connect så det tycker jag är väldigt bra. Bara det med handuppräkningsknappen var fantastiskt. Vi hade litteraturseminarium, vi satt 6 personer då. Det var så bra ljud så det blev inte att någon överröstade någon annan.”

”Men den har varit med på kursen och den fungerar väldigt till och från, väldigt bra och väldigt inte bra. Och det är det som är lite, ja, fungerar den bra för nån så fungerar den inte bra för nån annan, ljudet kan vara lurigt från gång till gång. Så den är inte hundra procentig och då blir inställningen negativ, ja vi kom inte in idag. Och den personen kunde inte joina idag, okej vi hörde inte henne idag. Så tyvärr för när det funkar är det jättebra.”

”Jag får inte Adobe Connect att fungera. Jag skulle vilja lägga in på min telefon så kan du få se. När jag vill kolla en video så får jag upp This content is restricted, så jag kan inte spela.”

Vet du att det finns öppna mötesrum för studenter som vill mötas och arbeta tillsammans i Adobe Connect?

Två av studenterna kände till dessa. Den ena kände till dem i sin egenskap av studentmentor, hon hade aldrig använt dem. Den andra sa: ”Vi använde det nån gång men föredrog Skype så vi valde Skypen helt enkelt.”

Av de nio som inte kände till de öppna mötesrummen tyckte fem att det lät intressant att använda.

Var vill man ha länk till Adobe Connect?

Service center och kurssidor tycker man är lämpliga ställen att länka till Adobe Connect.

Kommentarer Adobe Connect

”Synd att jag inte fått veta det tidigare. Det underlättar ju för studenterna och lärarna, då kan man ju prata med personerna istället för att sitta och chatta. Det är ju kanon.”

”Jag själv och mina kompisar har iPhone och Appledatorer de flesta och då finns det något som heter Facetime och då kan man på samma sätt sitta och kamerachatta med varandra och diskutera saker så det fungerar på samma sätt. Men det använder vi inte så att även om jag visste att den här funktionen fanns så vet jag inte om vi skulle använda den.”

”Jag har gjort ett grupparbete på distans och då använde vi Skype och det kändes nästan lättare, det brukar folk ha.”

Litteratur för studier

Använder du en sökruta för att söka Mittuniversitetets böcker, artiklar och tidskrifter?

En svarade nej, en svarade ”inte än”, nio söker böcker, artiklar och tidskrifter på ett eller annat sätt.

Fem av dessa går in via bib.miun.se, två går in via Sambibliotekets webb och söker, en söker via sökrutan på biblioteksfliken i Studentportalen, och en hade bibliotekets verktygsfält i sin webbläsare (<http://www.bib.miun.se/student/verktyg/toolbar>).

Var skulle en sådan sökruta finnas?

Alla hittar sökfunktionen på bibliotekets sidor. Sex skulle gärna ha tydlig sökruta eller länk på Studentportalen. Fyra tycker att kurssidorna är ett bra ställe att länka från. Av de sju jag kom mig för med att fråga hade bara två sett att en sådan länk redan finns.

Om du vill ha kontakt med bibliotekarier för att få hjälp med litteratursökning, hur gör du då?

Studenterna gav här flera alternativa tillvägagångssätt. Sex skulle gå till den fysiska disken och fråga. Tre nämnde chatten. Tre skulle gå in på bibliotekswebben och leta. En tycker det skulle vara bra med länk till ansvarig bibliotekarie i Moodle.

”Jag skulle nog söka efter en mailadress men det vore jättebra om man hade en meddelandefunktion som gick direkt till mailen också hos dom bara jag har nåt sätt jag kan ta kontakt med dom. Jag skulle gå via bibliotek och sedan skulle jag leta.”

”på bibliotekswebben finns vanliga frågor, boka bibliotekarie, chatt”

Kommentarer litteratur för studier

”Länk från kursplaner som är länkade från schema, i den pdf:en bör en fin liten hyperlänk finnas som går direkt till posten i Primo.”

”Alltså Bibliotek är också litet (liten stil). Det är viktiga saker att hitta bibliotek, LRC, helpdesk de är liten och det stora är några bilder. Det skulle vara tvärtom.”

”Det skulle ju vara roligt om det låg lite mer tydligt. Det kan vara lite svårt att hitta den här biblioteksknappen.”

”När jag loggar in som student vil jag hitta Moodle och en flik också som säger helpdesk eller vad det nu är och så vill jag se typ vetenskapliga artiklar böcker vi kan ta bibliotek för då vet jag att jag kan gå dit, någonting som gör att jag kan orientera mig fram och att jag inte behöver logga in en gång till för så har vi det i Umeå, då måste man gå till bibliotekets hemsida, logga in igen även om du är inloggad så måste du logga in igen och sedan så får du börja söka dig fram och det är ganska komplicerat att hitta jaha och så ska jag välja vad jag vill ha för tidskrifter...”

”Det är en väldigt bra sak att man kan se att den här personen har ansvar för den här delen i biblioteket. Det skulle ju vara bra om det fanns mer tydliga delar om det. När man får en bild på personen i biblioteket så tänker man han kan jag ju prata med då. (Var skulle den infon finnas?) Det är ganska bra som det är. Vid det ämnet som det gäller kan det vara bra att ha. Samma hon som Monica som har hand om talböckerna, det skulle också vara bra att ha liksom enkel adress att hitta till henne på grundsidan (menar miun.se) Under Service center vore bra också.”

”Då går jag in på Primo. Den går lätt att hitta. Men ibland måste man logga in två gånger beroende på vilken väg man tar och det kan ju kännas lite osmidigt ibland om man ska ha tillgång till artiklar online.”

”Där skulle jag vilja ha en ganska avancerad sökning här har man ju en ganska liten sök jag skulle vilja ha, gör en avancerad sökning och då väljer jag tidskrift, jag väljer jag vet inte, men alltså någonting inte bara en enkel sökning för det här kommer att göra att jag kommer till en ny sida där jag kan göra en mer avancerad sökning. Den skulle jag vilja kunna klicka mig fram till så att jag kan göra en avancerad sökning på en gång. För ofta är det så åtminstone min erfarenhet från andra ställen att när jag ska söka på artiklar eller böcker då kanske jag behöver sortera lite mer än vad man kan göra på en enkel sökning.”

Kalendarium

Alla tycker kalendarium är något positivt. Distansstudenterna något mer tveksamma men när jag nämnde att evenemang kan äga rum via webben så tyckte de också att det skulle vara något positivt.

Hur gör du idag om du vill se om något är på gång på miun?

Två studenter uppgav att de använde Facebook, den ena via startsidan på miun.se. Ytterligare en sa att den brukade titta på startsidan miun.se. Två sa att en del sådan information kom via lärplattformen. Övriga brukade inte titta efter sådant.

Var vill de ha kalendarium?*

Var	Så många placerade funktionen där
Service center	5
Studentportalen	9

Kurssidor	3
Övrigt oinloggat	4

**=Första studenten fick inte denna fråga*

Kommentarer kalendarium

”Är det bara för studenter ska man behöva logga in för att se, sådant som är öppet för allmänheten ligger öppet. Miun.se där inte hitta något man inte är välkommen att dyka upp på.”

”Ärligt talat det var intressanta saker jag sett men har missat. Man tittar inte när man kommer in, man upptäcker när det är för sent. Det skulle vara någonstans man kunde se det, det skulle underlätta mycket. Vi tar till exempel anslagstavlan man kunde läsa, det var i WebCT.”

”Den enda kalender jag använder är ju just i Moodle där jag har deadline för inlämningsuppgifter och tentor och dylikt.”

”Studieteknik hade jag jättegärna velat gå på för det är folk som pratat om det men ingen som vet när det är eller vilka som håller i det eller var man anmäler sig till det så såna saker hade varit intressant om man kunde hitta det någonstans. Även lite såna här event när det har varit massa montrar som står i ljushallen Bara att det står att det här datumet kommer det här att hända även på hemsidan - det kommer att vara fackföreningar som kommer att stå här och värva medlemmar. Det står visserligen på affischer här men det finns ju de som sitter hemma och pluggar och kanske missar att komma hit den dan. Så att det kunde vara bra.”

”Kunde ligga i schema på Moodle så alla ser att det finns, man kan anmäla sig eller bara komma dit.”

”Alltså jag tycker det är jättebra att om man kommer till första sidan och är ny student och ser att har dom en massa intressanta föreläsningar, företag eller vad än det kan tänkas vara men just också att du får den här exklusivitet om du faktiskt är student så blir du liksom en del i ett sällskap, då har du liksom kalendern och kanske ett news feed, ja du ser vad som händer och sker.

Uppdateringar om vad som sker på Mittuniversitet tycker jag om. Det är jättekul att veta vad som händer, nya projekt, jag gillar med universitet att man får så mycket inspiration och input, det är kul om det fanns en news feed, forskningsinsatser, nya forskningsrön om sådant som Mittuniversitetet är stora på...”

”Det som är aktuellt brukar komma in till oss i konferensen ibland, men det är väldigt mycket som man missar för jag tycker inte det är någon väldigt tydlig information om detta någonstans nu. Så att ha en kalender ganska tydligt och lättillgängligt hade ju varit bra. Nu får man gå många vägar för att få en helhet.”

Nyheter

Använder du miuns nyheter?

Sex studenter brukade läsa nyheterna på Studentportalen. Två tittade på startsidan miun.se. En via Facebook. Två tittade inte på nyheter, båda dessa studenter var distansstudenter. En tittade sällan (campusstudent).

Har du en läsare för nyheter? Prenumererar du på nyheter från miun?

Bara två av studenterna hade en läsare för nyheter och ingen av dessa prenumererade på miuns nyheter. Den ena prenumererade mycket litet överhuvudtaget, den andra visste inte att det gick att prenumerera på miuns nyheter.

Var vill de ha nyheter?*

Var	Så många placerade funktionen där
Service center	7
Studentportalen	9
Kurssidor	4
Övrigt oinloggat	5

*=Första studenten fick inte denna fråga

Kommentarer nyheter

”Då går jag till portalen och nyheterna där i mitten. De riktade nyheterna vet jag att det har sagts förut att de i första hand ska vara det campus där du går men det stämmer inte. Ibland vet man inte vilket campus det gäller.”

”Man kan inte blanda allmänna grejor med kursmaterial.”

”Det läser jag särskilt om det är något som rör Östersund. Vad jag skulle uppskatta mer än att det är bilder så här är om det fanns någon rullist med mer bara rubriker och bara från den största eller senaste fanns det en bild så att man kan kolla mer övergripande vad som hänt senast.”

”Facebook, jag brukar alltid hålla koll, det brukar finnas här (startsidan) men jag ser det inte nu (kampanjwebb). Det brukar finnas rubriker där och där brukar jag kolla snabbt innan jag loggar in på Studentportalen.”

”På student, nyheterna ser ut som länkar, ser inte att det är nyheter. På student finns nyheter för studenter men det vore kanske bättre att ha service center och ha kalender och nyheter och olika guider där.”

”När jag loggar in på sidan och jag kan välja Moodle då vill jag veta att idag har vi det här problemet, helpdesk lägger ut där så jag får den informationen och slipper bli irriterad över att Moodle är så långsamt idag eller något sådant där. Men jag får en chans att direkt när jag loggat in få den informationen, jag slipper slösa nån energi på det och jag behöver inte leta för att få det.”

”Problemet är att det finns tre Facebooksidor för Mittuniversitetet, så man vet inte vilken Mittuniversitetet, Mid Sweden University, Mittuniversitetet Östersund. Skulle vara bättre med en eller tre, Härnösand, Sundsvall, Östersund så man fick mer specifik information för sin ort.”

”Av någon anledning får jag mest nyheter som rör Östersund. Kan ju vara att Östersund är mer produktiva. Där skulle jag önska att de som lägger ut nyheter också skriver vilket campus det gäller.”

Dela-knappar

Brukar du dela sidor med andra?

Fem av studenterna har delat sidor förut, tre brukar göra det och två har gjort det någon gång. Av dessa har bara en delat sidor på miun.se men då genom att kopiera länken. Ingen av de som delar sidor använder knappar, de kopierar länken från webbläsaren.

Kommentarer dela

”Ja, de är i alla fall bra i kalendern eller i nyheterna så man kan dela dem.”

”Nej jag har inte använt den funktionen men jag tycker det är jättebra att den finns. För mig är det fortfarande ganska nytt med feedsén eller att de kan vara aktiva mot Twitter eller vad det nu kan vara. Det är en upptäckningsfas men jag tycker det är bra att ni redan är där för det gör ju att om jag blir intresserad så kan jag göra det enkelt.”

”Jag tycker de är bra, hade varit bättre om de ligger senare, nu har jag suttit och läst det här och det var ju jättebra och då klickar jag liksom efteråt hellre än att jag ska behöva skrolla upp och klicka.”

Kommentarer kring kurssidor

”Det är väldigt fritt och det kräver sin disciplin, jag har märkt att vissa inte riktigt tycker om vissa grejor. Vissa vill bli styrda andra klarar det själv.”

”Nu ska jag läsa en kurs om två veckor som ligger på Dalarnas högskola och jag vet inte riktigt hur jag ska anmäla mig till den. När jag ska anmäla mig så kommer det bara upp miun-kurser men eftersom nästa kurs ligger i Dalarna så kommer det inte upp här. Lärarna håller på att fixa en samlingsplats där man kan anmäla sig till alla kurser. Annars funkar bra, inga klagomål över utformningen av webbsidan.” (student som läser ett program som är ett samarbete mellan flera lärosäten)

”Blackboard är bra tycker jag, känns inte så modernt men jag tycker den fungerar bra. Man märker lite på distanskurser att en del har svårt att hitta grejer som resultat på inlämnade uppgifter. Och det hade jag också problem med i början.

Sedan är det de andra lärplattformarna då. Både Moodle och konferensen tycker jag är krångliga svårt att hitta på. Moodle har jag bara haft på en kurs. För det första var det svårt den här kom inte upp (visar på sin kurs överst i Moodle) direkt och ibland försvann den, den kursen som man är registrerad på. Det som är bra med Blackboard är att här har man liksom en meny med alla länkar man behöver och om det är något nytt så är det någon liten ikon som visar att här är nånting nytt så är det bara att trycka. Här är det bara staplat på en sida och ingen riktig struktur på nå sätt. Då föredrar jag Blackboard mycket bättre.

Konferensen är väldigt svår att hitta saker man måste verkligen hitta rätt länk att trycka på, man kan få leta och ofta hittar man inte rätt saker. Vissa föreläsare har allt sitt material där och ofta kan det vara gamla tentor där även om det inte är föreläsningmaterial där på det sättet är det bra att den samlar alla filer från alla kurser, allt som lagt i konferensen är tillgängligt för alla och det är ju bra men det borde finnas enklare sätt att hitta på, det är en djungel.”

Jag hade helst sett att det bara fanns en lärplattform, helst Blackboard då som är min favorit. Men annars att det bara är en som finns.”

Kurslistan Mina kurser i Moodle

”I Moodle är det inte så lätt att se kursuppdateringar. När jag kommer in hit så har jag kvar nån gammal kurs jag har haft som inte alls är aktuell längre. Jag har inte sett något enkelt sätt att ta bort den eller dölja den. Det är lite svårt att orientera sig och se vilken kurs man ska till. Nu vill jag kolla på kursen vi håller på med just nu och den ligger lite långt ner här. (Hon har många kurser i sin lista) Eller att man skulle kunna få själv dölja kurser som man inte använder. Så man slipper skrolla ner en handfull sådana här. Sedan tycker jag det skulle vara schyst om man hade någon färg som står ut, det smälter ihop ganska mycket. Det är blått och svart och många rader med kurskoder först och sedan det här. Kurskoderna är svåra att se. (I rubrikerna).”

”Ibland syns inte kurserna i Moodle fast lärarna säger att de lagt upp dem. Fortfarande dolt för studenter. Vet inte vad det kommer sig. Tror det är ett problem eftersom det är nytt och lärarna är ovana.”

Moodle och meddelanden om nya händelser

”Det här med meddelanden funkade bättre i WebCT. Feedback på inlämningsuppgifter poppade upp direkt, nu får man leta efter dem och så verkar det försvinna efter ett tag.”

”Notifikationssystemet skulle kunna vara bättre. När det händer något i något forum eller så, så går det till mailen men det skulle vara schysst om man kunde se redan i Moodle på ett lätt sätt och om det är något som är nytt som lagts upp att man kunde klicka på det och komma direkt och inte att man ska in och leta vilken flik har de lagt det under.”

”Jag loggar in på kurserna och när jag gjort det beror det litet på om jag vill hitta information allmänt ifrån kursen eller om jag vill kommunicera eller ta det av föreläsningsmaterial, examination kan ju också finnas. Jag är ganska aktiv i allihop och jag får en notis i min vanliga gmail när det händer något på kommunikationsforumet. Och då brukar jag alltid gå tillbaka till kommunikationsforumen så jag kan följa kommunikationen och inte bara det senaste meddelandet.”

”För mig har det varit ganska enkelt. Det är lite vanesak. Kort och koncist, lätt att orientera sig, vad jag upptäckte för någon dag sedan var att alla dessa kommunikationsverktyg som finns på Moodlesidan är direktkopplad till min mail och det visste inte jag så jag hade inte kollat min mail. Men det är ju inte webbsidan i sig utan det är mer innehållet och vad läraren berättar i sin kursintroduktion och så vidare. Det är annars lite jobbigt att gå in i fem olika kommunikationsverktyg för att hitta om det är något nytt som hänt. Nu loggar man bara in på sin mail, skitbra men det hade jag inte tänkt på.”

”För att se om något hänt går man till sin mail och tittar om det är några uppdateringar där, men att man då förstår vad som är mail och vad som är Moodlemail. Men det kommer väl efter nån halv termin till.”

Funktioner i Moodle

”Framförallt går jag in på forumet som jag tycker är väldigt bra. Där kan man se senaste nytt från lärarna och sedan ett café där man kan ställa frågor till lärarna och även andra medläsande studenter. Där kan man ställa hur mycket frågor som helst om man nu vill det.”

”Chatt i Moodlekursen: meningen att studenterna ska chatta men ingen gör.”

”Jag har varit inne några gånger (på chatten) men det har inte varit någon annan där. Det var på Moodle då. Så den tror jag inte är så aktiv om jag säger så. Utnyttjas inte. Det måste finnas någon där för att det ska finnas en poäng.”

”Jag har fortfarande inte förstått skillnaden mellan två länkar, en som heter Anslag och ett som heter Diskussionsforum så att de två går jag alltid vilse på. Det är när läraren lägger upp någonting och då får jag det i mailen och då går jag in för att titta på det och då går jag nästan alltid fel, jag tror att läraren lägger upp på Anslag och Diskussionsforum är både lärare och elever.

De här länkarna: Anslag, Diskussionsforum, Studenter emellan, Meddelanden, Chatt och Grupp: för mig så känns det som om det hade räckt med bara två. En från läraren och en för min grupp. Nu är det så väldigt många och de verkar ha samma funktion allihop. Och det som är tråkigt är att alla är i skrift, det finns ingenstans där vi elever kan ses och boka ett rum med headset. Vi ska ha ett gruppmöte ikväll klockan sju. (*Jag berättar om Adobe Connects öppna rum*) Fast det verkar som om vem som helst kan gå in där då i vår diskussion. Eller om vi ska gå in där nu klockan sju så kanske det är någon annan där. Vi letar lite annars tänkte vi prova Skype. Det är ju svårt att ha en gruppdiskussion bara i skrift som vi ska redovisa sedan imorgon.”

”En grej som är ganska vanlig är att i kommunikationsforumet om man skickar ett inlägg så kan den här knappen nytt diskussionsämne försvinna. Jag vet inte om det är att lärarna måste öppna den eller om det görs från helpdesk men har man börjat ett diskussionsämne så ibland försvinner den knappen. Och då får man säga till läraren så fixar läraren oftast det men ibland så vet inte läraren vad man snackar om så det är en sån grej som verkligen kan förbättras. Första gången jag påpekade det så hade läraren koll men de andra gångerna inte så då sa jag till slut, prata med den här läraren så vet han.

Jag tror egentligen att det är för många kommunikationsforum, vilket gör att vi använder Facebook ganska mycket internt i klassen när vi pratar. Hade man använt det allmänna kursforumet hela tiden som en chatt eller någonting så hade det underlättat många problem och även att lärarna skulle ha en sån regel att de måste gå in ett par gånger i veckan och kolla diskussionsforumet, vad pågår, har alla fått samma information och sådär för det känns som om olika lärare är olika bekväma med att använda verktyget. Hade man använt det på det sätt det är tänkt så hade man undvikit många missförstånd som har dykt upp i vår klass.”

”Jag har haft lite problem att logga in på den via mobiltelefonen så jag använder mig av datorn istället när jag svarar på mailen, vi har ett gruppforum just nu och då går det inte att använda sig av mobilen så jag använder datorn nästan varje dag. Jag vet inte vad det är men det funkar ju på datorn. Lite långt är det, man ska logga in och så ska man klicka sig till Moodle välja kurs och så klicka sig till gruppforumet så det är flera klickar för att komma fram till dit jag ska.”

”Privata meddelande har jag skickat till någon kurskamrat via Moodle det tyckte jag var svårt, hur man gick in och hittade konversationen, var den låg och allt går i grått och blått och svart och så får man kopior till sin mail och det kan jag tycka är bra.”

”Och så vore det bra om den här Adobe länken inte behövde komma via läraren utan att det fans en sådan länk. Kanske också är upp till läraren. Men att sitta och vänta på läraren fem minuter innan det börjar för att vänta på en länk är ett onödigt stressgrej.”

Hitta runt i Moodle

”Skulle vara lättare ifall alla skulle vara konsekventa med var de lägger saker, om det är kursplan man vill åt så heter den alltid kursplan.”

”Jag tycker även att den här listan (menyn) till vänster är lite otydlig. Är jag inne i kommunikation och så vill jag snabbt komma till föreläsningmaterial ja, vilket moment är det? Det hade varit bättre att det står föreläsningmaterial. Än att jag får skrolla upp då och gå häruppe. ”

”Den har ju hyfsad logistik men samtidigt när man ska hitta. Men det stämmer inte med tabellen där med ikonerna som ligger ute. Jag kan visa vad jag menar. Jag kan tycka det blir lite förvirrande att veta var man ska hitta men det kan ju bero på vilken kurs man läser också och struktur på kurserna överlag. (Hon visar ingångssidan på Moodle) Det här tycker jag är en bra grund. Det är lätt att hitta så. Den kurs som man läser är så tydlig längst upp. (Hon visar när hon går in på kursen så är det en tydlig sida när man kommer in men när hon klickar i vänster meny blir det ofta svårt att hitta tillbaka) Då blir det väldigt struligt ibland, den här (v meny) borde vara tydligare tycker jag. Fast jag vet ju inte vad lärarna gjort och vad som är grundtanken i Moodle.”

Sammanfattning och slutsatser

På några ställen nedan nämner jag lärare och då menar jag de lärare jag träffade på ett diskussionsmöte där vi tog upp liknande frågor som i intervjuerna med studenter.

Studenter besöker mest Studentportalen och kurssidorna

Att logga in är första prio

När jag bad studenterna visa de vanligaste sakerna de gör på webben så loggade samtliga in det första de gjorde. De saker de sedan visade var nästan uteslutande sådant som man gör på Studentportalen eller på sina kurssidor. Om man kan utläsa något ur detta lilla underlag så gällde detta i ännu högre grad distansstudenter. Det de nämnde som inte låg på Studentportalen var att söka kurs (en funktion de dock gärna ville ha på Studentportalen), söka kontaktuppgifter och biblioteket. Mina andra frågor visade att de också går till miun.se för att leta efter specifika fakta eller se vad som är på gång.

Statistiken i Google Analytics stödjer detta. De tre mest visade sidorna på miun.se är i tur och ordning startsidan, inloggningssidan (<https://www.miun.se/sv/Resurser/loggain/>) samt Student. Dessa sidor

ligger också i topp som de sidor man lämnar miun.se ifrån. Det vill säga de går till startsidan och loggar in, alternativt går de till Student och loggar in.

De mest intressanta delarna av webben för en student

De intervjuade studenterna intresserade sig främst för

- 1) Kurssidor
- 2) E-posten på Studentportalen
- 3) Ladok
- 4) Schema
- 5) Biblioteket (<https://portal.miun.se/web/student/biblioteket>)

Statistiken visar ungefär detsamma. Mest sedda sidor på Studentportalen (startsidan borträknad) enligt Google Analytics är:

- 1) Mina ladokuppgifter
- 2) Mitt schema
- 3) Registrering på kurs
- 4) Biblioteket (<https://portal.miun.se/web/student/biblioteket>)
- 5) Anmälan till tentamen

Sidorna under Student på miun.se har betydligt färre besökare. De mest besökta sidorna under miun.se/sv/student är Jag är antagen (strax under 36 000 visningar) samt Tentamentsöversikt (strax under 18 000 visningar) att jämföra med Mina ladokuppgifter (616 000) och Mitt schema (414 000) på Studentportalen. Studentportalen har ungefär sju gånger så många besökare som miun.se/sv/student: 1 215 400 mot 7 922 200 under de senaste 12 månaderna.

Slutsats

För att våra registrerade studenter ska se ett innehåll behöver det vara representerat där de är, det vill säga efter inloggning på Studentportalen. Det betyder inte nödvändigtvis att innehållet måste ligga där, det kan antagligen räcka att man tydligt länkar till det därifrån.

Vad ska studentingången heta?

Är det svårt att hitta rätt ingång?

De intervjuade berättade att de fått veta i välkomstbrev, studiehandledningar eller vid introduktionsföreläsningar att de skulle logga in och de fick reda på hur och var.

Det var tydligt att det var orden Logga in de letade efter och de föreslog sätt att förbättra inloggningen på. Tre klagade på att inloggningen misslyckas ibland och man kommer inte fram till Studentportalen utan får ett felmeddelande, två klagade på att fonten var för liten på texten Logga in och en ville kunna logga in direkt på miun.se och slippa mellansidorna.

Produktnamn

När jag frågade om produktnamn (e-campus eller miun social var exemplen jag tog) så var det få som omedelbart hade en åsikt. Efter en stunds funderande var de flesta mestadels positiva men många nämnde alternativ som Logga in eller något med ordet student i.

En lärare på diskussionsmötet sa att vad det ska heta är beroende på var man kommer in. Om man kommer till ett service center så kommer man till ett campus. Men om man hamnar på Studentportalen där det inte finns någon information om vad det är, då är det inte bra att kalla det e-campus. Man måste bygga en miljö omkring det.

Slutsats

Vad vi än kallar ingången så bör vi hålla i huvudet att det studenterna letar efter är möjligheten att logga in, de orden bör förmodligen vara kvar på miuns startsida längst upp till höger.

Att hitta personer

Det är inte tydligt för alla studenter hur man söker efter personer på Mittuniversitetet. Det finns en sökfunktion på Studentportalen där man kan söka personer men väldigt summariskt, man ser till exempel ingen skillnad på studenter och lärare, kan de förbättras? Man kan också söka dem i sökrutan på miun.se men eftersom studenterna inte är där i första hand så är det inte alla som hittar den funktionen. Kan vi foga in sökrutan också på Studentportalen?

En idé som kom fram är att vi skapar möjligheten att söka personer inte bara efter namn utan också efter funktion, till exempel institutionssekreterare eller lärare kombinerat med avdelning.

På mötet med lärarna framkom att man önskar att sökfunktionen på miun.se justeras och förbättras men det gällde vanliga sökningar, inte sökningar efter person.

Slutsats

Vi behöver foga in Mittuniversitetets sökfunktion också på portalen och förbättra möjligheterna att söka personer.

Mobiler

11 % av besökarna på Studentportalen under det senaste året använder mobil enligt Google Analytics. Året innan var den andelen 4 %. Sju av de studenter jag intervjuade använde mobilen ibland när de besökte Mittuniversitetets webb. Slutsatsen är att vi får jobba vidare med att förbättra mobila gränssnitt.

Service center

De var överlag positiva till idén.

Bemanning

När det skulle vara bemannat på webben hade man olika åsikter om. I stort sett önskade de kontorstid och gärna kvällstid. En distansstudent påpekade att många distansstudenter arbetar heltid, de skulle behöva bemanning snarare kvällar och helger. Ett förslag kom fram att vi skulle ge löfte om svar inom ett visst antal timmar, förslagsvis 24 timmar.

Lärarna tyckte det var svårt att bestämma någon tid eftersom vi har så hög andel distansstudenter, en del bosatta utomlands i andra tidszoner. Också de tyckte att vi ska ge löfte om svar inom en viss tid.

Funktioner

Vanliga frågor och chatt tyckte studenterna hörde hemma på ett service center. Lärarna på gruppdiskussionen såg vanliga frågor på service centret som något som väsentligt skulle förbättra för studenterna.

En länk till Adobe Connect och öppna rum passade också enligt studenterna. Forum var de också ganska intresserade av men mest intressant är det med Forum på kurssidorna. Nyheter och kalendarium är bra på ett service center men mer intressanta på Studentportalen. Klart var att de inte tyckte vi skulle ha en sökruta till böcker, artiklar och tidskrifter på service centret.

Guider som IT-hjälp och guider från helpdesk kan också höra hemma här.

Var ska service center placeras? Några problem att lösa

Nu går jag lite utanför de slutsatser man egentligen kan dra av intervjuerna. Det ingick inte att fråga om man skulle logga in för att komma till service centret eller inte men det är rätt tydligt ändå att vi inte bör lägga den bakom inloggning. Nya oregistrerade studenter kan behöva ställa frågor till service centret just kring inloggning och registrering innan de loggar in första gången. Gentemot presumtiva studenter är det en bra marknadsföring att visa upp vad vi har att erbjuda. Dessa båda saker nämndes också av studenter. Lärarna framhöll att det är viktigt att vi skolar in de nya studenterna i de system och strukturer vi har samt att det är viktigt att vi också kommunicerar med ännu inte antagna och registrerade studenter.

Men för att de registrerade studenterna överhuvudtaget ska se service centret krävs en tydlig länk eller knapp på den sida i Studentportalen som studenterna når vid inloggning. Detta eftersom studenterna ofta loggar in det första de gör utan att passera annat än startsidan på miun.se. Kanske service centret bör vara en länk som följer med överallt inne i Studentportalen likt biblioteket och helpdesk. Kanske man kan dubblera en del av service centrets funktioner? På samma sätt som biblioteket har sin chatt både på bibliotekets delwebb och på Studentportalens student-flik så skulle en chatt för service centret kunna ligga på två ställen?

Helpdesk och service center går lätt att blanda ihop, en student jag intervjuade hade till och med svårt att skilja på dem under vårt samtal. Vi behöver en lösning på det.

Här finns ytterligare en sak att ta hänsyn till: önskemål finns att de studenter som har programsidor når de sidorna direkt, de skulle alltså inte passera någon allmängiltig sida på Studentportalen vid inloggningen utan landar på en sida skraddarsydd för programmet. Dessa studenter måste då aktivt klicka sig till Studentportalens startsida och det innehåll som finns där och kan då komma att missa till exempel service centret.

Funktioner på Studentportalen och kurssidorna

Någon tyckte man kunde skilja på Vanliga frågor före och efter inloggning men jag undrar om det är nödvändigt. Man borde kunna visa upp samma funktion i båda fallen? Vanliga frågor om Moodle var ett önskemål från en student.

Att chatta på Studentportalen eller på kurssidorna var inte så intressant. Chatt kräver någon att chatta med och några studenter hade dålig erfarenhet av chatten i Moodle, om man gick in var man ensam där.

Diskussionsforum uppskattades mycket på kurssidorna där både lärare och kurskamrater var närvarande. På Studentportalen var det mer tveksamt. Om vi ska få mer aktiva forum på Studentportalen kräver det att vi förbättrar funktionen och gör dem mer synliga och attraktiva att använda. Idag är det många som inte vet att funktionen finns.

Adobe Connect är bra att länka till från service center och kurssidor. Adobe Connect uppskattas när det fungerar, dessvärre verkar det tekniska krångla alltför ofta.

Sökruta för böcker artiklar och tidskrifter verkar redan finnas på lämpliga ställen: på biblioteket och på Studentportalen.

Kalendarium och nyheter för studenter verkar höra hemma på Studentportalen i första hand. Studenterna tyckte vi kunde vara bättre på att annonsera ut saker innan de ägde rum så man kunde delta.

Dela-knappar är bra om man hittar i nyheter och kalendarium. Verkar inte vara en särskilt använd funktion, inget vi behöver prioritera vad det verkar.

Moodle

Här bara en lista på sådant som studenter påpekat.

- Om man har många kurser samtidigt kan man behöva göra kurslistan tydligare och eventuellt ha en möjlighet att dölja vissa kurser.
- Ibland syns inte kurser fast lärare sagt de lagt upp dem.
- Meddelanden om nya händelser i Moodle är något man kan jobba mer med. Det syns i e-posten men borde också synas direkt när man går in i Moodle.
- Chatt kräver aktiv medverkan, att någon är där och chattar. Man bör tänka efter innan man kopplar på den funktionen.

- Kan liknande länkar i Moodle konsekvent få samma namn i alla kurser så studenterna känner igen sig från kurs till kurs?
- Bra att inte lägga upp för många kommunikationsvägar, till sist vet inte studenten vad den ska välja.
- Bra med länk till öppna grupprum, som lärare kan man skapa egna i Adobe Connect.
- Läraren måste kolla av forum med mera ofta. En risk är att studenterna börjar skicka e-post istället om man inte får svar i Moodle.
- Knappen nytt diskussionsämne försvinner när man skickar inlägg.
- Finns det problem med mobiler och Moodle?
- Svårt att hitta via vänster meny?

Appendix 3: Användartest för e-campusprojektet maj-juni 2013

/Bodil Wik

Användartest	1
Kan vi ta bort Logga in från startsidan?	2
Slutsatser.....	3
Vad händer när du loggat in?	4
Går det att hitta i nya strukturen på ingången Student?.....	4
Slutsats.....	4
Nyheter	4
Slutsats.....	5
Hittar man kontaktsidan?	5
Slutsatser.....	6
Är det rätt kontaktmöjligheter och i rätt ordning?	7
Sammanfattande om sidan.....	8
Slutsats.....	8
Akut kontakt.....	9
Slutsats.....	9
Problem med engelsk webb.....	9
Förslag på åtgärder	9
Bilaga ett: Inledning till användartest	10
Bilaga två: Frågor till användartest	10
Bilaga tre: miun.se/student som vi testade.....	12
Bilaga fyra: Kontaktsidan vi testade.....	13

Användartest

Det man gör är inte alltid samma sak som det man säger. För att se om en webbplats verkligen fungerar räcker det inte att bara fråga användare, man behöver testa webbplatsen. Det vill säga man ger ett antal vanligt förekommande uppgifter att lösa till ett antal användare och ser vad som händer. (<http://www.nngroup.com/articles/first-rule-of-usability-dont-listen-to-users/>)

Ofta har man inte så mycket tid eller pengar till förfogande men som tur är behöver man inte nödvändigtvis göra dyra användartester, som till exempel eyetracking som kräver utrustning. Man kan göra betydligt enklare undersökningar och ändå komma fram till nyttiga slutsatser.

Man behöver inte heller testa på särskilt många användare, det räcker med fem för att hitta de allvarligaste problemen. (<http://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>).

Det mycket enkla test jag har gjort bygger på den modell Steve Krug redogör för i sina böcker *Don't make me think!: a common sense approach to web usability* samt *Rocket surgery made easy: the do-it-yourself guide to finding and fixing usability*. I bilaga ett finns den inledning jag använder före vi börjar testa. Den säger mycket om hur själva testet går till. I bilaga två kan man se vilka uppdrag och frågor jag ställt till studenterna.

Testet omfattar fem användare som sitter framför en dator och en webbläsare. Fyra av studenterna var hemma hos sig och vi hade kontakt via Adobe Connect eller Skype. Jag spelade in vad som skedde på skärmen och vad studenterna sa.

Vi ville inom e-campusprojektet testa tre saker:

- 1) Om studenten hittar vägen från miun.se (startsidan) om vi plockar bort länken *Logga in*.
- 2) Om en ny variant av miun.se/student fungerar. Jag refererar till den som miun.se/student nedan fast att den inte är identisk med sidan som ligger publikt just nu. Här ligger testsidan (juni 2013) <http://wwwtest2010.miun.se/Student/> Se också Bilaga tre.
- 3) Om det fungerar att lägga kontaktvägarna till servicecenter under *Kontakt*. Jag refererar till sidan som kontaktsidan nedan. Det finns en kontaktsida på miun.se idag men den liknar inte alls den nya vi testat. Här ligger testsidan (juni 2013) <http://www.miun.se/sv/Delwebbar/Kontakt2> Se också Bilaga fyra.

Studenterna fick inte använda sökrutan, dels för att jag främst ville testa hur man kunde navigera sig fram till saker, dels för att man inte hittar de nya sidorna vid sökning.

De intervjuer jag nämner i texten är de intervjuer med studenter jag tidigare gjort inom projektet.

För enkelhetens skull kallar jag alla studenter för "hon" nedan.

Kan vi ta bort Logga in från startsidan?

Första uppgiften de fick var att hitta "sin ingång" från en ny variant av miuns startside. Meningen med uppgiften var att se om vi kan plocka bort *Logga in* från startsidan på miun.se och enbart ha kvar ingången *Student*. För den första studenten visade jag en alternativ startside på testservern där *Logga in* bara flyttats undan en bit. Den studenten dök omedelbart på *Logga in* trots länkens mer undanskymda placering under den stora bilden. Därför valde jag att för de kommande fyra studenterna istället visa en bild av startsidan där det inte alls fanns något *Logga in*.

Frågan var avsiktligt formulerad en smula luddigt, trots det fattade alla studenter uppgiften som att det var vägen till Studentportalen som menades. Alltså exakt samma resultat som när jag gjorde intervjuerna. Studenterna uppfattar Studentportalen som sin plats.

Två av studenterna dök på *Student* inom ett par sekunder. En tredje student sa "Svårt, jag skulle vilja söka i sökrutan." Men en sekund senare hade hon också hittat länken så hennes ord motsades av hennes handlande, hon hade egentligen inget riktigt problem med att komma rätt. De sista två studenterna sökte efter *Logga in*, den ena hittade den också (se ovan) men när jag frågade om hon kunde hitta en alternativ länk hittade hon nästan genast *Student*, hon funderade kort på *Utbildning* först men förkastade det. Den andra valde *Student* i brist på *Logga in*.

Kommentarer:

"Någonstans hade jag nog velat ha Logga in här (på startsidan) på en gång och sedan att man kanske skulle kunna välja student eller alumn eller anställd."

"Jag skulle velat ha en lite större ruta där det stod Student eller Mina sidor eller något sådant där."

"If there will be some log in option then it will be easy to go there."

Andra kommentarer:

"Man skulle i och för sig kunna ha det här på den blå (huvudmenyn) men man såg det ganska fort ändå."

"I normala fall så är det som står längst upp till höger på sidan bara för de som har hand om sidan och de som behöver komma in på ställen där inte alla går in. Karlstads universitet har en stor kategori överst som heter Jag är student eller något sådant och där är det lätt att klicka och så kommer man direkt till Mina sidor men student-grejen häruppe känns så liten. Den är inget som är så iögonenfallande direkt."

När de sedan förflyttade sig till sidan *Student* (miun.se/student) sögs blickarna på alla fem omedelbart till inloggningen. Det var tydligt att de sökte efter inloggningsformulär och att

de också hittade det snabbt då. Bara en student nämnde något annat innehåll på den här sidan i det läget. En student sa dock:

"Jag söker mig gärna åt vänster av någon anledning. Men numer så verkar de vara på höger sida alla inloggningar men jag vill gärna titta åt vänster."

Slutsatser

Att kalla ingången *Student* kommer att fungera. Däremot kommer det att leda till en viss irritation eftersom många studenter helst skulle vilja ha det annorlunda. Via intervjuer och nu testningen kan jag konstatera att det finns tre olika önskemål:

- Länken *Logga in* ska finnas tydligt längst upp till höger
- Inloggning direkt på startsidan så man slipper klicka flera gånger.
- En större tydligare länk till *Student*, gärna i blå fältet.

Men i praktiken hittade ju alltså alla länken. Detta verkar vara ett fall av att man säger en sak men det man gör motsäger det i någon mån. Vi kanske kan leva med lite irritation, kanske kan vi inte göra alla glada? Kanske kan vi på sikt hitta ett annat sätt att lösa detta?

När jag tidigare intervjuade förstod jag rätt snart att studenter bara vill logga in och innehåll på *miun.se* uppmärksammas inte. Samma sak visade sig nu: Studenten loggar genast in från *miun.se/student* och då försvinner innehållet. Att se till att det finns kvar också efter inloggning är nödvändigt för att detta innehåll ska synas. Och det är ju så vi har tänkt oss det i framtiden.

Vad händer när du loggat in?

Studenternas tankar om vad som händer efter inloggning stämmer med våra framtidsplaner:

"Det jag hittar när jag inte är inloggad är inte kopplat till mig personligen, men när jag loggar in så öppnas det upp vad jag läser, tänker jag."

"Things related to us."

"Det blir mer personligt när du loggar in, det blir dina kurser och ditt schema och dina tentaanmälningar."

"När man loggat in är det mer privat, det är mina egna mappar och det som gäller just mig och mina studier och mina kurser."

Går det att hitta i nya strukturen på ingången *Student*?

Studenterna fick två uppgifter för att testa den nya strukturen och navigationen på *miun.se/student*. I stort sett gick det bra. Möjligen skulle jag ha haft några ytterligare frågor för att säkert se att det fungerar. En student hade precis förstått hur vi tänkt kring navigationen

”Det är ny student, information för den första tiden, och nästa steg är Stöd och service och det är när man är i studierna redan och karriär är mot slutet när man börjar gå ut. Och sedan smålänkar lite här och var till olika områden. Bra att ha länkar in till biblioteket, till kontakt om man behöver ta kontakt med någon.”

En annan student sa:

”The karriär is not understandable for me. I do not know why Mid Sweden University have this because it does not help at all. Also some outdated information is there like examensjobb, sommarjobb it is not up to dated. I have tried this but it does not help.”

Att hitta informationen om vår service till funktionshindrade studenter var något svårare än att hitta information om passerkort. Hälsa/Sjukvård var ett alternativ som tre av studenterna funderade på. Men alla utom en hittade informationen relativt snabbt ändå. Den som var absolut snabbast att hitta detta var den student som verkligen har ett läshinder.

Slutsats

Vi fortsätter som vi tänkt.

Nyheter

Efter det första användartestet la jag till frågan ”Var hittar du nyheter om viktiga saker? Säg att studentportalen eller lärplattformen ligger nere?” Jag ville testa också sådant som låg till höger på sidan och inte bara menyn. Den första studenten fick alltså inte denna fråga.

Två studenter gick tillbaka till startsidan för att hitta nyheter, en skulle loggat in och letat där. På frågan om de kunde tänka sig nyheter på miun.se/student svarade två att de hellre hade dem efter inloggning. Den tredje föreslog att nyheterna skulle placeras i bildspelet. På frågan om de kunde hitta några nyheter på miun.se/student var det två som svarade att det inte fanns några!

En av studenterna sa:

”Det beror på vad det gäller men om det gäller min kurs går jag in på mina sidor eller den lärplattformen som det gäller.”

Den fjärde studenten och sista studenten tyckte radikalt annorlunda. Hon tänkte på mina exempel och önskade den upplysningen i samband med inloggningen:

”Jag är så lat så jag skulle vilja att det var framme där i första sidan att det kommer information om att studentportalen är nere. Att det kommer upp en lapp som talar om detta. Att studentportalen är nere, vi arbetar på det. En pop-up eller liknande. Framförallt då när man klickat på student och vill logga in, att när man klickar på inloggningsrutan att det då kommer upp. Till exempel där om man är på väg in den vägen. Om det är det som är nere. Beroende vart jag är på väg någonstans att man får informationen så snabbt som möjligt jag

är alldeles för lat för att leta efter informationen om det inte funkar, jag lämnar det och kommer tillbaka senare och ser om det funkar."

Senare när vi tittade på kontaktsidans avdelning Aktuellt sa hon:

"Där kanske man skulle ha det att systemet är nere. Om man är en sådan person som söker upp varför det inte funkar. Jag är inte en sådan person och jag vet inte om folk är det överhuvudtaget."

Slutsats

Studenterna verkar inte förvänta sig nyheter på miun.se/student. Mina tidigare intervjuer med studenter visade också att ingen av dem läst nyheter på just denna sida. Det blir tillsammans 15 studenter som inte läser nyheter på den här sidan. Om vi så småningom ska låta innehållet här smälta samman med studentportalen så kan nyheterna ändå vara bra att ha både före och efter inloggning.

En bra idé är meddela att ett system ligger nere i det sammanhang som användaren befinner sig när den är på väg dit. Om studentportalen ligger nere så skriver vi det vid inloggningsrutan. Om lärplattformen ligger nere skriver vi det vid länken till studentens kurs och så vidare.

Hittar man kontaktsidan?

Vi ville utreda om studenterna hittade den nya kontaktsidan från miun.se/student. Jag ville inte ställa någon alltför ledande fråga utan jag ställde frågan "Om du vill ha hjälp med en detalj som till exempel hjälp med Word när du skriver uppsats, vad skulle du göra då?" Om studenten inte nappade på detta så förtydligade jag.

Jag trodde nog att de skulle ha svårt att hitta detta direkt efter första frågan, det var ju en fråga om att associera till svar på frågor istället för att leta efter den specifika frågan. Men faktiskt hittade tre av studenterna vägen relativt snabbt utan att jag behövde förtydliga. Två hade svårigheter och med den ena av dessa fick jag till slut ge upp.

Två av de fyra som hittade vägen kopplade till att man behövde ta Kontakt och letade i övre högra hörnet efter detta och hittade det.

"Då skulle jag nog klicka på Kontakt och leta efter någon som har hand om sådana saker."

"Det beror på vem frågan är riktad till. Det är Kontakt då ifall jag behöver höger högst upp här. Annars kan det finnas därnere också (sidfoten) men det finns det inte här."

En student hittade vår stora kontakt-puff nästan genast:

"Om man har frågor kan man tydligen kontakta er. "

Den fjärde letade under När du har frågor under Ny student.

"Och så hoppas jag att det är kategoriserat där efter vad jag har för frågor. Men jag tror inte att det är optimalt för att vara ärlig. Jag har en sökfunktion här där jag kan skriva."

Sedan letade hon under menyerna efter svaret på frågan. Jag sa efter ett tag: "Vi har en tanke att vi ska ha ett ställe där man kan ställa frågor. Kan du hitta något sådant på den här sidan? Man kan skicka in frågor på olika sätt?" Studenten gick då till *Om Mittuniversitetet* och tittade. Sa sedan att hon skulle söka i sökrutan om hon hade fått det. Först sedan fick hon syn på vår puff.

Den femte studenten ville leta på biblioteket/LRC, antagligen eftersom hon är van att hitta saker där i sin roll som studentmentor. Jag stoppade henne och bad henne försöka hitta en annan väg. Då letade hon under IT-hjälp och guider utan att hitta något. Därefter klickade hon runt lite planlöst i menyerna (klickade på CV-hjälp, examensjobb) och nämnde biblioteket/LRC igen. Helpdesk tyckte hon var bra. "If not an IT-question?" undrade jag. "Then I would try to sök by myself by the name and try to find the person directly and try to talk to if I find that persons contact information."

När jag till slut visade henne puffen och frågade om hon hade någon teori om varför hon inte sett den sa hon:

"If I like to go to kontakta oss I just go through the upper corner."

Så här i efterhand när jag lyssnar av testet uppfattar jag det som att hon är så van att guida andra på webben så hon tycker hon vet vad som finns där och letade inte efter något som inte finns där idag.

Med en av studenterna som klickat på Kontakt uppe till höger återvände vi till miun.se/student och jag frågade om hon kunde hitta ytterligare en väg till kontakt-sidan. Hon visade då på nedre delen av puffen: "Här ser jag att det står *Inlogg, schema, examen*, här kan jag tänka mig att man kan logga in." Jag blev lite förbryllad och bad henne klicka och se om hon blev överraskad. Hon gjorde det och hamnade på Kontakt-sidan "Nej, det var inte som jag tänkte mig." "Vad hade du tänkt dig?" "Jag tänkte nog att jag skulle få tillgång till mina sidor och någon lärplattform kanske." "Var skulle du förvänta dig att hitta länken till kontaktsidan? Var skulle du ha den?" Då pekade hon på övre delen av puffen och sa "Ja, då skulle jag gå in på Kontakta oss (klickar i övre delen av puffen) Men den här inloggtexten här kändes lite lurande."

Den här studenten uppfattade alltså puffen som inte en länk utan två olika länkar.

Slutsatser

Vi tänkte rätt när vi la de här kontaktmöjligheterna under *Kontakt*. Tre av studenterna tänkte på *Kontakt* i övre högra hörnet i det här sammanhanget (jag räknar då också hon som aldrig hittade fram), två av dessa gick dit nästan direkt.

Puffen verkar inte lika synlig. Bara en såg den nästan genast, en annan hittade den så småningom, hade hon fått söka i sökrutan hade hon kanske hittat fram den vägen istället.

Jag kan tänka mig flera förklaringar till detta:

1) Det är en konvention på webben att hitta *Kontakt* i övre högra hörnet alltså letar man där i första hand.

2) De flesta tittar mest till vänster på webbsidor. (Se till exempel <http://www.nngroup.com/articles/horizontal-attention-leans-left/> <http://www.nngroup.com/articles/tunnel-vision-and-selective-attention/>) Ju längre till höger något befinner sig ju mindre tittar man på det. Som en av studenterna uttryckte det tidigare: "Jag vill gärna titta åt vänster." När studenterna tittade på kontaktsidan var det likadant, man nämnde bara undantagsvis något i höger marginal

3) Vår puff faller offer för "banner blindness" (Se till exempel <http://www.nngroup.com/articles/banner-blindness-old-and-new-findings/>) Man är van att färgglada saker till höger på webbsidor är reklam så man har vant sig vid att inte se dem.

Detta skulle egentligen behöva undersökas närmare. Om puffen ser annorlunda ut, syns den bättre då? Om den byts ut mot text? Om den flyttas längre till vänster? Studenten som uppfattade vår kontakt-puff som två separata länkar: är den studenten unik eller finns det fler som ser den så?

I redaktörsmanualen från Funka som vi på Mittuniversitetet just köpt in står följande:

"Bilder är viktigt för läsbarheten, men de ska inte användas för att representera text. Ska du lägga ut text i webbsidans innehåll, menyerna eller på andra ställen på sidorna, så ska texten läggas ut som ren text. Bilder av text skapar många gånger kraftiga tillgänglighetsproblem."

Det finns en anledning att se över den här typen av puffar i stort.

En av studenterna letade under *När du har frågor* under *Ny student*. Kan vi lägga en genväg därifrån till *Kontakt*?

Är det rätt kontaktmöjligheter och i rätt ordning?

Vanliga frågor var definitivt populäraste ingången. Alla använde den för att lösa någon fråga. E-post och chatt var också något de flesta skulle använda. Det fanns också de som tyckte annorlunda:

"I don't think I will send an email because it will take time. Because I sent email to the helpdesk three/four days ago and I still don't have any answer from them."

"Jag vet inte det här chattet vad det är för något, det känner jag inte igen. Jag menar jag vet inte om det är för studenter eller vad det handlar om det står bara chatt. Chatta med oss. Om vad? Varför?"

På frågan om de olika kontaktvägarna ligger i rätt ordning ville alla ha *Vanliga frågor* långt upp.

"Det är kul att vanliga frågor ligger högst upp för den brukar vara långt ner. Och det är oftast den man går till ändå."

Annars tyckte studenterna lite olika vad gällde detaljerna men ingen ville radikalt ändra ordningsföljden:

"Jag skulle nog ha besök oss och adresser det som är kopplat till er på plats hade jag nog flyttat upp några snäpp."

"Besök oss skulle inte ligga allra längst ner för det vore väl trevligt om den första kontaktväg man möte är en direkt kontakt."

"Sociala medier tycker jag faktiskt kan hamna under adresser. Eftersom för mig, visst jag tycker om att blogga jag älskar att blogga jag hänger mycket på facebook men det känns inte som att det är inriktat på studier, mer nöje. Adresserna är närmare. Tidigare har adresser varit längst bort från faktabehovet om man säger så men i det här fallet blir adresser mer fakta än sociala medier."

Ingen saknade någon kontaktväg utom en:

"In kontakta oss there should be information about the staff of Mid Sweden University."

I själva verket finns en länk under fler kontaktvägar men den såg hon inte, hon letade mest till vänster på sidan.

Sammanfattande om sidan

Alla gillade sidan. Här några kommentarer:

"Den är bra om jag har frågor och det är bra att det är uppdelat på olika saker. Det är också bra att det står en förklaring under respektive rubrik. Så att ja, jag tycker absolut att den var tydlig. En nackdel är väl kanske att man måste skrolla väldigt mycket för att komma ända ner. Men det är ju bara en detalj. "

"Den är bra om man har frågor eller om man behöver hjälp att kontakta med tanke på att det finns adresser här också. Bra för att få svar på saker man inte redan vet. Lite mer övergripande frågor men du kan också mejla och få svar på dina frågor. "

"Framförallt så känns det mer som i början av olika skeden. I början när man börjar studera och när man ska göra något nytt."

Slutsats

Jag kan inte se att vi behöver ändra ordningsföljden på kontaktvägarna. Kanske är det snarare servicecenter som bör bestämma i vilken ordning de vill bli kontaktade?

Vanliga frågor är som sagt något de verkligen gillar. Men när de kom in där hade alla fem svårt att välja rätt huvudrubrik. Hjälp med Word i uppsatsskrivandet, är det IT eller undervisning? Vi behöver fundera över vilka frågor som ligger under vilken rubrik. Kan vi lägga frågor under mer än en rubrik utan att behöva uppdatera text på två ställen? Och vilka rubriker är de bästa? En kortsortering skulle eventuellt fungera här (<http://boxesandarrows.com/card-sorting-a-definitive-guide/>).

En student saknade länk till Studentmentorerna på kontaktsidan (den studenten var själv inte studentmentor). Har vi funderat på det? Är det second line?

Akut kontakt

Frågan var *Du tror att en ficktjuv är igång på campus, hur tar du kontakt med Mittuniversitetet?*

Alla svarade att de skulle ringa om de inte kunde gå till receptionen och prata. Ingen skulle bry sig om att leta efter någon länk på kontaktsidan. De jag bad leta hittade dock länken.

Slutsats

Vi kan ta bort den här länken tycker jag. Man letar inte efter en särskild kontaktsida i det här läget. Man ringer.

Problem med engelsk webb

Jag hade en student med i testet som inte hade svenska som modersmål. Hon var inte nöjd med den engelska webben och ville framföra det

“When we go to English version it differs from the Swedish version. It should be complete. The page looks different and the options will be different. I think it should be the same. In the English version there is no Lediga jobb i sidfoten for example.”

Förslag på åtgärder

Vi tar bort *Logga in* från startsidan och har bara en länk *Student*. Själva inloggningen placeras på miun.se/student. På sikt kan vi fundera på en tydligare väg in från startsidan.

Vi fortsätter bygga strukturen som vi tänkt under miun.se/student. När vi flyttar in studenternas innehåll på Liferay kommer detta innehåll få en betydligt bättre exponering.

En idé att fundera på: Kan vi ha ett direkt synligt meddelande när ett system ligger nere? Ett meddelande som syns i det sammanhang där studenten befinner sig när den är på väg in i systemet. Om studentportalen ligger nere så skriver vi det vid inloggningsrutan. Om lärplattformen ligger nere skriver vi det vid länken till studentens kurs och så vidare.

Vi kan lägga de nya kontaktmöjligheterna till servicecenter under Kontakt. Det är rätt tänkt.

Ska vi göra något åt kontaktpuffen så den syns bättre? Eller är det faktum att studenterna hittar *Kontakt* i toppmenyn tillräckligt och puffen kan bara sägas komplettera det?

En intressant sak att följa upp på senare användartester vore att se hur bra våra puffar syns i allmänhet och hur de används. De bör också göras tillgängliga.

Kan vi lägga en genväg från *När du har frågor* under *Ny student* till *Kontakt*?

Ordningsföljden mellan kontaktvägarna är bra, men kan behöva anpassas till vad servicecenter önskar.

Vi behöver arbeta mer kring uppbyggnaden av *Vanliga frågor*. Kortsortering? Ytterligare användartest? Vilka frågor ska vara med? Vilka rubriker går de in under?

Ta bort länken *Akut kontakt* från kontaktsidan. Lägga till studentmentor?

Bilaga 1: Inledning till användartest

- Jag testar en ny del av webbplatsen för att se att den går att använda på det sätt vi har tänkt.
- Du kommer att få ett antal uppgifter du ska försöka lösa.
- Jag testar webbsidorna inte dig. Du kan inte göra fel här. Tvärtom är det bra om vi hittar de svaga punkterna i det här så om det är något som känns otydligt vill jag att du beskriver det.
- Var inte rädd att sära mig. Vi vill förbättra det här innan vi publicerar det så vi behöver verkligen veta vad du tycker.
- Om du har frågor, så fråga. Men det är inte säkert att jag kommer att svara genast eftersom jag vill veta hur folk gör när de INTE har någon som hjälper dem eller talar om hur det hänger ihop. Men efteråt blir det tid till frågor och svar.
- Du får inte använda sök-funktionen men om du skulle komma i det läget att du känner att du normalt skulle ha gjort det: tala om det för mig!
- Jag skulle vilja att du delar skärm med mig, är det ok? Innan du delar skärmen kan du ju stänga sådant du vill att jag inte ska se, som till exempel e-post. (Det sista säger jag om studenten är via Adobe Connect eller Skype.)
- Jag kommer att behöva spela in vad du säger och dina musrörelser på skärmen. Inspelningen kommer bara att höras / ses av mig och när jag är klar suddar jag ut det.
- Det är mycket viktigt att du tänker högt hela tiden eftersom det hjälper mig att förstå.
- Har du några frågor innan vi börjar?

Bilaga 2: Frågor till användartest

Om någon av dessa frågor saknas i redogörelsen ovan så beror det antingen på att jag dragit mer allmänna slutsatser utifrån dem eller att användarna inte hade några problem.

Nu kommer jag snart att skicka en adress till dig. Jag vill att du så snart du klickat upp den på din skärm börjar prata och säger vad du tänker. Din uppgift är att hitta den länk du tror leder till "din ingång" på den här webbplatsen.

När du klickat på Student kommer du till en sida vi nu ska titta på, klicka på vidare längst ner till vänster. Hur skulle du fortsätta på den här sidan?

Var det lätt eller svårt att hitta den här vägen? Vad kunde förbättras?

Utifrån <http://wwwtest2010.miun.se/Student/> ber jag studenten försöka hitta följande:

Hur skaffar du ett passerkort?

Var hittar den funktionshindrade studenten information om vilken hjälp den kan få?

Var hittar du nyheter om viktiga saker? Säg att lärplattformen ligger nere under några timmar?

Hur skulle du sammanfatta vilken typ av information man hittar på den här sidan?

Vad hittar du när du loggar in?

Hur skiljer den här ingången sig från det du möter när du loggat in?

Om du vill ha hjälp med en detalj som till exempel hjälp med Word när du skriver uppsats, vad skulle du göra då?

*I bästa fall hittar studenten vår kontaktpuff och ett sätt att ställa frågan. Annars får jag ge ledande hjälp typ: *Om svaret inte finns här på den här sidan vad skulle du göra då? Eller Om du inte hittar svaret på webben och vill fråga någon, hur gör du då för att få tag i den personen?**

Var det lätt eller svårt att hitta den här sidan?

Frågor utifrån <http://www.miun.se/sv/Kontakt2/> :

Om du vill ha tag i en gammal tenta att öva dig på inför tentamen, hur gör du?

Var på campus kan du scanna in en bild?

Vad är besöksadressen till Mittuniversitetet?

Du tror att en ficktjuv är igång på campus, hur tar du kontakt med Mittuniversitetet?

Hur skulle du sammanfatta vad den här sidan är bra för?

Saknar du någon kontaktmöjlighet?

Ligger de olika kontaktsätten i rätt ordning?


Bilaga 3: miun.se/student som vi testade

Student | Alumni | Anställd | Bibliotek | Press | Kontakt

Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY

VILL STUDERA FORSKNING SAMVERKAN OM MITTUNIVERSITETET SÖK

Start / Student



För dig som pluggar på Mittuniversitetet.

Personnummer eller e-postadress

Lösenord

Logga in

MEST LÄSTA SIDOR

- » Praktisk information
- » Jag är antagen
- » Registrering
- » Tentamensschema
- » Uppsatsframsidor

PORTALNYHETER

- » Nu avslutas lärplattformen Blackboard/WebCT
- » Mittuniversitetets mentorprogram – en lots till framtidens arbetsliv

KARRIÄRSÖK

SÖKDORD

YRKESOMRÅDE
Alla

UPPDRAG
Alla

ORT
Alla

SÖK

KONTAKTA OSS

Inlogg, schema, examen?
Vi svarar på alla frågor.

Mittuniversitetet
5 766

Tel: +46 771 975 000 | Karta | Lediga jobb | Om webbplatsen | Twitter | Facebook | YouTube | Bloggportalen | Logga in

Bilaga 4: Kontaktsidan vi testade

Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY

Student | Anställd | Alumn | Press | Bibliotek | LRC | Helpdesk | Kontakt | Logga in

UTBILDNING | FORSKNING | SAMVERKAN | OM MITTUNIVERSITETET

Sök info, personal etc Sök

Frågor, funderingar? Kontakta oss!

Student, anställd, nyfiken? Oavsett vem du är så vi svarar på alla frågor om Mittuniversitetet och vår verksamhet. Kan vi inte svara så förmedlar vi frågan till någon som kan. Dessutom följer vi upp ditt ärende så att din fråga aldrig blir obesvarat!

Vanliga frågor

Har du frågor om inloggning, examen, antagning eller något annat? Svaren till de vanligaste frågorna har vi samlat i vår FAQ.

» Vanliga frågor och svar

E-post

Vi svarar på e-post måndag till fredag.

» Skriv till oss via vårt kontaktformulär

Telefon

Vår växel har öppet måndag till fredag 08:00-17:00. Vet du namnet på den du söker, använd Sök medarbetare till höger.

» Ring oss på telefon : 0771-975 000

Chatt

Har du en enkel fråga kan vi snabbt ge dig svar via vår chatt. Chatten är öppen måndag till fredag 08:00-16:00

» Chatta med oss

Sociala medier

Facebook och twitter är bra sätt att hålla koll på vad som händer på Mittuniversitetet. Vi har också bloggar av både lärare och studenter.

» Facebook
» Twitter
» Bloggportalen

Besök oss

Här hittar du kartor, adresser, information om var receptionerna ligger och så vidare.

» Besöks-, faktura och andra adresser

AKTUELLT

- » IT-service till personal och studenter
- » Sommar-sommaring med rektor 13-19 juni
- » Delta i ForskarFredag 27 september

SNABBSVAR

- » Jag kan inte registrera mig på min kurs, vad gör jag?
- » Var kan jag få hjälp med kursplattformar?
- » Vilka program finns installerade i datasalarna?

FLER KONTAKTVÄGAR

- » Akut hjälp
- » Presskontakt
- » Sök medarbetare
- » IT-hjälp och guider

Hitta oss på Facebook

Mittuniversitetet

Mittuniversitetet genom MIUN Innovation
Är du sugen på ett jobb med destinationsdesign i sommar? Läs mer och ansök senast den 10/6!

<http://www.svid.se/Nasta-steg/Utveckla-med-design---Sommardesignkontoret/For-studenter/>
www.svid.se

den 7 juni kl. 00:18

Mittuniversitetet
Funderar du över din framtid och kommande arbetsliv? Vill du ha en mentor som kan

5 786 personer gillar Mittuniversitetet.

Facebooks sociala initiativprogram

Tel: +46 771975000 | Info@miun.se | [Karta](#) | [Lediga jobb](#) | [Om webbplatsen](#) | [Webshop](#) | [Twitter](#) | [Facebook](#) | [YouTube](#) | [Bloggportalen](#) | [Säkerhetsportalen](#)