

«STØTTE TIL UNDERVISER»

FORMÅL OG MÅL

Våren 2022 startet utviklingsprosessen «**Støtte til undervisere**» opp med mål om å identifisere tiltak administrasjonen kan sette i gang for å bedre arbeidshverdagen til undervisere. Prosessen startet som et resultat av felles prioriteringsdiskusjoner mellom fakultets- og avdelingsdirektørene under ledersamlingen i februar 2022 i regi av universitetsdirektør og assisterende universitetsdirektør. I mars ble prosjektgruppen opprettet og UiB Tjenesteutvikling ble koblet på som prosess-støtte. Gruppen består av Alette Gilhus Mykkeltvedt, Christen L. Soleim, Øystein Lunde Iversen og Maria-Carme Torres-Calvo, samt Elisabeth Nesheim og Inger Line Mæland fra UiB Tjenesteutvikling. Per oktober 2022 er Mathilde Kristine Holm ved UiB Læringslab blitt en del av gruppen.

Prosjektgruppen har jobbet brukernært og intervjuet undervisere og studiekonsulenter i to runder for å identifisere **nyttig og relevant støtte for underviser gjennom å undersøke rammevilkår for undervisning fra underviserens perspektiv.**

GJENNOMGANG AV INNSIKTER OG FUNN

INTERVJURUNDE 1: UNDERVISERS OPPGAVER, VILKÅR OG ARBEIDSHVERDAG

Første intervjurunde ble gjennomført mars 2022 med fire undervisere og en studieleder fra fire ulike fakultet (HF, JUS, SV, MN). Intervjuene tok form som individuelle dybdeintervju, med en åpen og utforskende tilnærming hvor det var arbeidsoppgavene, arbeidsvilkårene, arbeidshverdagen til undervisere som ble undersøkt. Her var søkelyset rettet mot de konkrete utfordringene underviserne opplever i møte med fysiske og digitale "hjelpemidler".

Ved gjennomgang av intervjuene var det en rekke tema/mønster som gikk igjen:

- **Behovet for, og viktigheten av undervisningsassistenter**
- **Nærhet til støttefunksjoner er essensielt**
- **Ulike administrative system er krevende**
- **Ønske om synlige fora for kunnskapsutveksling og en arena for erfaringsdeling mellom undervisere**
- Bedre balanse mellom undervisningskrav og sammenhengende tid til forskning
- Skjemavelde og strengt regelverk

Gruppen konsentrerte de første fire funnene i tre hovedområder. Funn fem blir i stor grad håndtert i prosjektet UiB FRAMtid og funn seks ble lagt til side i denne omgang.

1. Lokal støtte på studieadministrativt og teknisk nivå

Alle underviserne fremhever lokal/nær administrativ støtte som viktig og nyttig - og som førstelinje for å få hjelp med systemer. Flere ønsker også en enklere tilgang til undervisningsassistenter (spesielt ifm. storkullsundervisning).

2. Systemkompleksitet og mangfold

Underviserne peker på at arbeid i administrative system tar (unødvendig mye) tid.

Det er mange ulike system de skal forholde seg til - både administrative og undervisningsrettede (f.eks Leganto, Mitt UiB og Inspira). Ikke alle systemene er like brukervennlige – det tar tid å lære seg dem og identifisere funksjonalitet som er relevant for den enkelte underviser.

3. Arena for kunnskaps- og erfaringsutveksling

Det etterlyses gode arenaer (portaler, møtepunkt) for utveksling av erfaringer, kunnskap og undervisningsressurser. Undervisere ønsker seg en enkel tilgang på best-practice, og vi innser at UiB Læringslabs tilbud er ikke godt nok kjent.

I en oppfølgende intervjurunde gikk prosjektgruppen videre med punkt 2: **Systemkompleksitet og mangfold** for å nyansere utfordringen undervisere har pekt på: Er det for mange system, er de for kompliserte, og/eller henger de ikke sammen?

INTERVJURUNDE 2: UNDERVISERS UTFORDRINGER I TRE STUDIEADMINISTRATIVE SYSTEM

I en oppfølgende intervjurunde i mai 2022 har gruppen undersøkt utfordringer knyttet til mangfoldet av studieadministrative systemer som underviser må forholde seg til, med et særlig blikk på undervisningssystemene Leganto, Mitt UiB og Inspira. Det ble gjennomført seks dybdeintervju med fem emneansvarlige og to studieledere ved fem fakultet (SV, MED, HF, PSYK OG JUS)

Målet med intervjuene var å avdekke i hvilken grad systemutfordringene er knyttet til:

- kommunikasjon/informasjon om systemene
- opplæring i systemene
- tilgang til, eller utnyttelse av eksisterende brukerstøtte
- undervisers kompetanse og motivasjon
- gode eller mindre gode rutiner for arbeidsfordeling mellom administrasjon og underviser

Intervjumaterialet ble senere benyttet for å lage individuelle brukerreiser for å synliggjøre hvor arbeidet med undervisningen flyter eller stopper opp i møtet med disse tre ulike systemene. Brukerreisene detaljerte følgende faser: Informasjon/kjennskap til systemet, opplæring, forarbeid, opprette, ferdigstille, bruk (i undervisning, sjekk og sensur).

Funn fra andre intervjurunde:

- Undervisere må forholde seg mange ulike studieadministrative system og ikke alle er like brukervennlige (det tar tid å lære og identifisere relevant funksjonalitet). Denne utfordringen forsterkes av at flere av systemene kun brukes 1-2 ganger per år. Det er frustrerende og krevende å bruke systemer sjeldent – og det er lite effektivt.
- Undervisere benytter seg i liten grad av eksisterende opplæringstilbud eller brukerstøtte, og benytter lokal studieadministrativ støtte som førstelinje.
- Det er store forskjeller i arbeidsfordelingen mellom studieadministrasjon og undervisere fra fakultet til fakultet og fra institutt til institutt. Det er ulikt servicenivå, og administrasjonene har ulik størrelse og varierende tilgang på ressurser.

- Det er ulikt kunnskaps- og erfaringsnivå på studiekonsulenter ved instituttet (bl.a. grunnet stor utskiftning)
- Undervisere er generelt fornøyd med Mitt UiB, de fleste bruker det som fillager og kommunikasjonskanal, superbrukere ønsker mer funksjonalitet.
- Det er veldig varierende kunnskap om hvordan Mitt UiB kan brukes og det er ulike utfordringer basert på hvor dypt undervisere har gått inn i systemet. Brukermanualene oppleves som lite søkbare.
- Verken Leganto eller Inspera oppleves som arbeidsverktøy og støtte for å gjennomføre oppgaven, men heller som et postbud.
- Systemene snakker ikke sammen. Det er et ønske om å ha «alt på ett sted» - et Mitt UiB eller dashboard med integrerte løsninger for produksjon og formidling litteraturlister, samt oppsett av eksamen og sensur.
- Det finnes ikke et helhetlig og systematisk opplæringstilbud for alle systemene.

INNSPILLSMØTER MED BRUKERSTØTTE OG STUDIESJEFENE

I august 2022 tok prosjektgruppen med funnene fra de to intervjurundene til innspillsmøter med brukerstøtte for de tre systemene og studiesjefene ved universitetet med mål om å kalibrere problemstillingen og nyansere funn.

Kalibrering hos brukerstøtte

Brukerstøtte for de tre systemene bekrefter i stor grad funnene. Og for alle tre systemene rapporteres det at brukerstøtte har lite direkte kontakt med underviserne. Utover dette har brukerstøtte noe ulike utfordringer med tanke på hva de tilbyr av støtte.

Leganto:

- Brukerstøtte har ikke en direkte lenke til emneansvarlig. Studieadministrasjonen er bindeleddet.
- Opplever stor avstand mellom brukerstøttes opplevelse av systemet og de negative tilbakemeldingene fra undervisere.
- Opplever undervisere som pliktoppfyllende, men misfornøyde.

Mitt UiB:

- Undervisere ønsker kjøpe-versjonen av Canvas og integrering mot vurderingssystemer.
- DLR (digitale læringsressurser) vil løse deling av undervisningsressurser (lagring og deling av video).
- UiB Læringslabs pedagogiske støttetilbud er ikke kjent for mange undervisere.

Inspira:

- Jobber direkte med studieadministrasjon, ikke mot undervisere. Som de sier: «Vi når ikke undervisere».
- Mener brukerstøtten bør rettes inn mot vurderingsformer undervisere ved det enkelte institutt ønsker å bruke – men vet ikke hvordan dette skal foregå i praksis.
- Tilbyr per dag dato utdaterte brukerveiledninger som er funksjonsorienterte, ikke rettet mot ønskede oppgaveformer.

Kalibrering hos studiesjefene

Studiesjefene ved universitetet bekrefter i stor grad funnene – med enkelte presiseringer:

- Undervisningsfeltet er så fragmentert og vanskelig å navigere i tid og system for underviser. Vi trenger en tydelig vei inn og ut av systemene, oversiktlige arbeidsprosesser med forklaringer og hjelpetekster ved behov.
- Behov for å tydeliggjøre ansvar- og arbeidsfordeling mellom underviser og administrasjon/brukerstøtte, og samtidig anerkjenne systemutfordringene.
- Behov for tydelige prosessbeskrivelser og prosessdrivere – hvem får du støtte av – og hva slags støtte?
- Det er ledelsesoppgave og en del av mottaksprosessen å gi tydelige forventninger til administrative og vitenskapelig om hva de må kunne.
- Vi trenger god opplæring på arbeidsplassen og opplæringspakker både ved innføring av nye systemer OG når de er satt i drift (med gode og relevante brukerveiledninger og kortfattede, digitale opplæringstilbud som oppdateres i takt med systemene).

IDENTIFISERTE LØSNINGSOMRÅDER I STØTTE TIL UNDERVISER

Per oktober 2022 har gruppen samlet innsiktene fra intervju og møter, og sortert disse i fire løsningsområder:

1. Undervisers brukerreise – samordning av ressurser på nett

En inngangsport og sted (nettside/portal) som gir underviser oversikt over alle stegene i arbeidsprosessen (undervisers oppgaver) gjennom et semester. Her får underviser direkte tilgang (lenker) til alle aktuelle verktøy og systemer, samt relevant opplæring og kurs. Brukerstøtte til de ulike ressursene vil også være å finne her.

Dette arbeidet forutsetter også:

2. Opplæring av nyansatte undervisere

- En opplæringspakke som del av mottaksprosessen for vitenskapelig ansatte. Pakken består av digitale opplæringskurs og en innføring lokalt ved eget institutt som setter rammer for hva man trenger å vite og kunne som ny underviser: Oppgaver, ansvar, tidsfrister, årshjul, systemer, hvem gjør hva og når?

3. Lokale forventningsavklaringer

- Struktur for forventningsavklaringer om tilgjengelige støtteressurser og støttebehov, samt arbeidsfordeling mellom underviser og studieadministrasjon ved det enkelte institutt

4. Samordnet brukerstøtte

- En samordnet og tilpasset brukerstøtte som er nær brukerne sine