

Studieverkstan

Högskolan i Skövde

Studenters syn på stödet från datapedagogerna

Examensarbete i datapedagogik, C-nivå, 30p
Institutionen för kommunikation och information Högskolan i
Skövde
Vårterminen 2009
Författare: Elisabeth Hermansson
Handledare: Mia Karlsson
Examinator: Gunbritt Tornberg

Sammanfattning

Titel:	Studieverkstan, Högskolan i Skövde: Studenters syn på stödet från datapedagogerna
Författare:	Elisabeth Hermansson
Arbetets art:	Examensarbete, 30p, Datapedagogiska programmet vid Högskolan i Skövde.
Forskningsfrågor:	Hur uttrycker studenterna sig om det stöd och den hjälp de får från datapedagogerna i Studieverkstan? Vilka behov och förväntningar anger studenterna att de har gällande datoranvändningsstödet och verksamheten?
Handledare:	Mia Karlsson
Datum:	2009-04-20
Nyckelord:	Connectivism, socialt nätverk, hjälp till självhjälp

Bakgrund : I dag förväntas studenter inte bara inhämta kunskaper om ämnet. I och med utvecklandet av informationsteknologin förväntas de studerande att söka information och kunna klara av de programvaror som studenten behöver använda för att skriftligt uttrycka den digitaliserade språkliga dräkt en text ska kläs i. Detta ställer nya villkor på de studerande. Behov av hjälp och stöd har framkommit och 2008 öppnade Studieverkstan sina dörrar för stöd och hjälp till studenter. Kunskapsteoretiskt tar studien sin utgångspunkt i en socialt baserad teoribildning. I litteraturdelen beskrivs Studieverkstans historia och olika teorier om lärande.

- Syfte :** Uppsatsen har i syfte att undersöka och belysa studenters uttryck om stöd och hjälp från datapedagogerna på Högskolan i Skövde.
- Metod :** Uppsatsen utgår från en kvalitativ forskningsansats vari en empirisk studie ingår. Den empiriska studien består i huvudsak av intervjuer med och observationer av studenter som besökt Studieverkstan och efterfrågat hjälp från datapedagogerna.
- Resultat :** Resultatet visar att studenterna uppfattar hjälpen de får från datapedagogerna som positiv och att den gör stor skillnad för deras fortsatta studier. Ett stort behov av grundläggande datorhantering föreligger hos studenterna, de är i behov av stöd och hjälp. Resultatet visar även att det finns skillnader i hur studenterna vill bli hjälpta kontra den hjälp som erbjuds på Studieverkstan. Hjälpen får ett eget liv med tanke på att det finns en öppenhet så att stöd och hjälp kommer från oväntat håll i form av att studenterna hjälper varandra sinsemellan. Det skapar ett socialt nätverk mellan studenter där erfarenheter kan utbytas och kunskap kan delas som i sin tur skapar en vidareutveckling av tankesättet för att kunna lösa ett givet problem. Studieverkstans vikt för studenterna vittnar gästboksinsläggen om och hjälpen är ibland avgörande för att de ska klara av sina studier. Slutsatserna av analysen visar att studenterna är nöjda med hjälpen de fått.

Förord

Jag vill ta tillfället i akt och tacka Helena Taubner så mycket för inspiration och hjälp med att korrekturläsa. Mia Karlsson för din handledning. Stort tack till Larah Younan för att du tog dig tid att läsa min uppsats och för dina synpunkter. Linda Mann, alla diskussioner med dig har varit mycket givande. Gunbritt vill jag tacka för att du utmanade mig att ta mitt arbete till en högre nivå och det har jag lärt mig mycket på . Tack även till Niclas, min sambo som periodvis blivit serverad C-uppsats både till frukost, lunch och middag. Ni har alla bidragit till min uppsats på ett positivt sätt.

Tack!

Innehållsförteckning

1	INLEDNING	1
1.1	DISPOSITION	1
1.2	AVGRÄNSNINGAR	2
1.3	SYFTE	2
1.4	FRÅGESTÄLLNINGAR	2
2	BAKGRUND	3
2.1	STUDIEVERKSTAN I SKÖVDE - HISTORIA	3
2.2	DATORN FÖRÄNDRAR KLASSRUM OCH UNDERVISNING	5
2.3	TOLKNING	6
2.4	SITUERAT LÄRANDE	7
2.5	LÄRA I SITT SAMMANHANG OCH AV ANDRA	7
2.6	CONNECTIVISM	9
3	TIDIGARE FORSKNING OM STÖDVERKSAMHETER	11
3.1	ROSQVIST STUDIE OM SPRÅKSTÖD	11
3.2	HELENA TAUBNERS RAPPORT OM STUDIEVERKSTAN I SKÖVDE	12
4	METOD	14
4.1	KVALITATIV METOD	14
4.2	URVAL	15
4.3	GENOMFÖRANDET	15
4.3.1	INSAMLING AV INFORMATION GENOM INTERVJUER	15
4.3.2	INSAMLING AV INFORMATION GENOM OBSERVATIONER	16
4.3.3	DOKUMENT	17
4.4	ANALYS OCH BEARBETNING AV MATERIAL	17
4.4.1	INTERVJUER	17
4.4.2	OBSERVATIONER	18
4.5	REDOVISNING AV RESULTAT	18
4.6	ETISKA ÖVERVÄGANDEN	19
4.6.1	STUDIENS TROVÄRDIGHET	19
5	RESULTAT	21
5.1	UPPFATTNINGAR OM STÖD OCH HJÄLP	21
5.1.1	HJÄLP TILL SJÄLVHJÄLP	21
5.1.2	LÄRANDE I SOCIALT NÄTVERK	23
5.1.3	POSITIVT BEMÖTANDE	23
5.1.4	HJÄLP AV BETYDELSE FÖR FORTSATT STUDIER	24
5.2	UPPFATTNINGAR OM BEHOV OCH FÖRVÄNTNINGAR	25
5.2.1	SNABB OCH HANDFAST HJÄLP	25
5.2.2	GRUNDLÄGGANDE DATORHANTERING	27
6	DISKUSSION	30
6.1	PEDAGOGISKA IMPLIKATIONER OCH ÅTGÄRDSFÖRSLAG	30
6.1.1	GRUNDLÄGGANDE DATAKUNSKAPER	31
6.1.2	IMPLICIT KUNSKAP-GRUNDLÄGGANDE DATORHANTERING	32
6.1.3	FÖRKUNSKAPER	33
6.1.4	HJÄLP TILL SJÄLVHJÄLP	34
6.1.5	SOCIALT NÄTVERK	34
6.2	METODDISKUSSION	35
6.3	FORTSATT FORSKNING	36
6.4	SLUTSATSER OCH REFLEKTIONER	36
7	REFERENSER	38
8	BILAGA	40

1 Inledning

Denna uppsats redogör för studenters uppfattningar om och förväntningar på Studieverkstans stödverksamhet på Högskolan i Skövde. Fokus ligger framförallt på datorstödet och inte verksamheten som helhet. Studieverkstäder runtom i Sverige blir allt vanligare men det finns inte så mycket forskning kring just datorstöd och utveckling av studiestöd till studenter som upplever att de har svårigheter att klara av högre studier, varken om verksamheten som sådan eller för att utveckla verksamheten på bästa sätt. Jag har arbetat som datapedagog i den nämnda Studieverkstan från starten år 2008 och studentstöd är en viktig del under studietiden. Min egen utbildning innefattar tre år på det Datapedagogiska programmet på Högskolan i Skövde. Då det saknas studier om datorstöd som har studentperspektivet har jag valt att göra en undersökning om studenters uppfattningar om och förväntningar på datorstödet som ges i Studieverkstan vid Högskolan i Skövde.

1.1 Disposition

I detta inledande kapitel ges en introduktion till studien. Här återfinns även studiens syfte avgränsningar och frågeställningar.

Efter det inledande kapitlet följer bakgrundsdelen, som inleds med en litteraturgenomgång. I litteraturgenomgången presenteras projektet Student i Fokus som är bakgrunden till Studieverkstans uppkomst och olika lärmiljöer presenteras. Därefter redovisas tidigare forskning om stödverksamheter för studenter. Metodkapitlet är en beskrivning av mitt tillvägagångssätt. Där beskrivs och motiveras metodvalet för studien. En redogörelse finns över hur observationerna har genomförts och hur intervjuunderlag har framställts. I metoddelen finns också en beskrivning av hur insamlad data har bearbetats. I resultatkapitlet presenteras insamlad data som har sammanställts och analyserats utifrån frågeställningarna. Resultatet presenteras under rubriken resultat. Till sist följer en diskussion kring studien. Diskussionen har delats upp i underrubriker.

1.2 Avgränsningar

Studieverkstan erbjuder stöd till studenter inom tre olika områden och dessa är studieteknik, språk och datorstöd.

Fokus i min studie är det stöd vid datorrelaterade frågor som tillhandahålls av datapedagogerna på Studieverkstan. Jag berör varken det språkliga eller studietekniska stödet. Rosqvists (2007) rapport är inbegripen i min teoribakgrund och intressant ur flera synvinklar. En är att det inte finns så många rapporter om stödverksamheter. En annan är att informationstekniken kan ses som en förlängning av människans strävan att kommunicera med andra och med det så tangerar språkstöd datoranvändningsstöd. Dessutom kan datoranvändningsstöd följa samma värdegrund och resonemang om ansvar som Rosqvist beskriver.

1.3 Syfte

Syftet med studien är att undersöka och belysa studenters uttryck om stöd och hjälp från datapedagogerna vid verksamheten i Studieverkstan, Högskolan i Skövde.

Studien baseras på fem intervjuer med studenter, 94 observationer av studenter samt studenters noteringar i gästbok. Studenterna i studien har alla deltagit i det stöd som datapedagogerna har erbjudit under perioden 200804-200904.

1.4 Frågeställningar

Hur uttrycker studenterna sig om det stöd och den hjälp de får från datapedagogerna i Studieverkstan?

Vilka behov och förväntningar anger studenterna att de har gällande datoranvändningsstödet och verksamheten?

2 Bakgrund

2.1 Studieverkstan i Skövde - historia

Under hösten 2006 beviljades Forsknings- och utbildningskansliet strategiska medel för kartläggning och behovsanalys av stöd till studenter vid Högskolan i Skövde. Rasmusson (2006) genomförde en kartläggning för hur man kan stödja studenterna på Högskolan i Skövde och arbeta förebyggande med insatser för studenter som har problem med sina studier samt fånga upp problem tidigt. Program- och ämnesansvariga på högskolan ansåg att studenter som läser sitt första år har behov att lära sig hantera studier på högre nivå och hitta sin plats som student på högskolan. Lärarna har föreslagit utvidgad undervisning om studieteknik, rapportskrivning och presentationsteknik samt information som är lätt att förstå för vilka regler som är gällande när man läser på högskolan. Det finns ett behov för studenterna att bli medvetna om att de själva är ansvariga för sina resultat och gärningar. De två sista åren som student tycker program- och ämnesansvariga att fokus bör vara att motivera och fånga upp studenter som inte har klarat av sina studier med goda resultat. Rasmusson (2006, s. 10) poängterar:

Behovet att diskutera vad man bör läsa och hur man får kontakter för projekt och framtida jobb blir relevant. Vidare är det vissa typer av stöd som man bedömer ska finnas kontinuerligt under utbildningen och det är främst studieteknik, språkstöd, presentationsteknik, rapportskrivning, "kvarssamtal" en gång per år och socialt stöd exempelvis stresshantering.

Detta skrevs 2006 och 2007 öppnade Studieverkstan dörrarna till studenterna på Högskolan i Skövde för att kontinuerligt tillgodose behovet av stöd när det gäller studieteknik, språkstöd, presentationsteknik och rapportskrivning.

Utvecklandet av studentstödet prioriteras under 2007 med syfte att utveckla stöd som är permanent till studenterna. Som ett resultat av detta startades Student i fokus i april 2007 och syftet var att få fler nöjda studenter på Högskolan. Genom att sätta studenten i fokus och bli bättre på att bemöta studenterna och ge de verktyg de behöver under studierna skulle syftet uppnås.

Projektet mynnade bland annat ut i Studieverkstan som idag ingår som en naturlig del i Högskolans verksamhet. I december 2008 blev Studieverkstan permanent.

Student i Fokus verkade under tiden april 2007-december 2008 och följande är produkter av arbetet under den tiden:

- Studieverkstan
- Studieteknik-kurs
- Stresshanteringskurs
- Våga tala-kurs
- Utveckling för programansvariga
- TUSS (Tidigt Uppföljningssystem Skövde) – som är ett system där det går att följa studenternas framåtskridande och gör det därmed möjligt att se om en student inte fullföljer kurser.

Två gånger under projektiden genomfördes telefonintervjuer med studenter för att undersöka varför studierna avbryts av vissa programstudenter. Första rundringningen skedde februari 2008. De studenter som ingick i studien var följande:

programstudenter som var registrerade på programkurs hösten 2007 men som inte fanns registrerade på kurser inom samma program våren 2008. Totalt ingick 209 studenter. Studentstödsgruppen och Student i fokus genomförde tillsammans detta uppdrag .

Den andra rundringningen inträffade november 2008. De studenter som ingick i studien var följande: Programstudenter som var registrerade på något av våra program höstterminen 2007 och även registrerade vårterminen 2008 men inte registrerade höstterminen 2008 - totalt 161 studenter. Student i Fokus genomförde rundringningen tillsammans med personal från Studieverkstan och Studentstödet. Vad som framkom som var gemensamt för de båda rundringningarna var att den personliga kontakten upplevdes som positiv och efterfrågad. Flera studenter skulle kunna hjälpas tillbaka till sina studier på Högskolan i Skövde genom studievägledning via personlig kontakt.

I mars 2008 inrättades Studieverkstan. Med lokaler i biblioteket ska stöd till studenter ges. De ska kunna få hjälp med läs-, skriv- och matematikstöd, sökhjälp och nätverksskapande språk, studieteknik och datoranvändning (Mattson, Sveriges Radio P4 Skaraborg, 2008).

Så här skrev SR Skaraborg den 13 mars efter att Studieverkstan öppnat:

Nya studenter på Högskolan i Skövde har länge kunnat få hjälp med mycket - men inte med att klara av sina studier.

Nu har det åtgärdats för Studieverkstan har öppnat.

Därmed tar skolan sitt ansvar för dem som är ovana vid högre studier och samlar allt stöd på ett och samma ställe (Sveriges Radio P4 Skaraborg, 2008).

SR Skaraborg skrev vidare att personal på Studieverkstan uttryckte sig på följande sätt:

Det vi haft sedan tidigare är en massa annat stöd. Biblioteket har hjälpt till med informationssökning och källkritik, studievägledningen har hjälpt till med administrationen av studierna, studentkåren har hjälpt till med att hitta bostäder, men hittills har vi inte haft något stöd i det som studenterna egentligen är här för, nämligen att plugga och genomföra sin utbildning (Sveriges Radio P4 Skaraborg, 2008).

2.2 Datorn förändrar klassrum och undervisning

I och med datorns inträde behöver dagens studenter ytterligare kunskaper utöver ämnet för att formulera en redogörelse. Skriva sina texter på en dator är inte samma sak som att skriva en text för hand. Språket är detsamma men utförandet helt olikt. Den traditionella klassrumsinteraktionen som varit bruklig börjar i och med datorns inträde alltmer försvinna. Det finns spelregler för kommunikation i ett traditionellt klassrum med lärare och elever. Dessa ändras när datorn börjar användas som redskap. Schofield (1995) har gjort en ingående analys av hur datorer förändrat amerikanska klassrum. Det hon fann var att problem och frågeställningar blev mer individuella. Lärarens svar på elevens frågor fick en mer handledande karaktär och läraren förväntades inte inneha alla svar. Istället sökte man gemensamt efter svar och lösningar. Världen sträckte sig utanför klassrummets väggar och en interaktion med andra människor kunde ske. Ett större mått av skapande blev möjligt då chatt och spel kan äga rum. Istället för att mötas fysiskt blir virtuella mötesplatser en verklighet. Möjligheten att hålla kontakt över stora geografiska avstånd möjliggörs.

Informationstekniken kan ses som en förlängning av människans strävan att kommunicera med andra. Texten är det vi använder för att kodifiera våra budskap. Säljö (2000) skriver om tekniken för kommunikation. Utvecklingen av informationstekniken gör att lärandet i stor utsträckning kommer att handla om att behärska den nya tekniken. Den blir föremål för lärande.

2.3 Tolkning

Nilsson och Waldemarson (1994) menar att vi reagerar på världen och andra människor som en enhet och helhet. Kropp och själ är precis som individualiteten en enhet. De tankar vi har väcker känslor och de känslor vi har tänker vi på. Den uppfattning vi får av andra människor utgår ifrån ett helhetsperspektiv och människan reagerar utifrån den helhetsbild vi skapar oss. För att få en regelrätt tolkning av vad andra säger är situationen och sammanhanget avgörande. Nilsson och Waldemarsson menar att när vi lyssnar anstränger vi oss till det yttersta för att tolka det andra säger och vi använder oss av all vår kunskap, vilja och förmåga för att finna tolkningar i det som sägs. Vidare menar Nilsson och Waldemarsson att människors sätt att prata med varandra innehåller motsägelser, ibland menar vi tvärt emot det vi försöker förmedla eller uppträder på ett sätt som förnekar det vi sagt. Att tolka andra innebär tålmod och fantasi eftersom språket kan betyda många olika saker. Om vi hela tiden försöker vara konkreta i vårt budskap skulle det innebära att vi aldrig hinner förmedla det vi vill säga. När andra människor försöker förmedla sitt budskap är vi vana att fylla i varandras luckor och oklarheter. För att reda ut eventuella oklarheter väntar vi på sammanhanget för att klara ut det som är otydligt (ibid).

Med hjälp av våra sinnen, erfarenheter och begrepp skapar vi en konstruerad verklighet som är verklig för mig som individ. Vid mötet med andra människor som har en annan verklighetsbild och andra uppfattningar av något som har hänt kan det vara svårt att komma överens. Vi pratar om hur verkligheten är istället för hur vi själva tolkar den. Människor vill gärna tro att det som är självklart för mig är även det för andra (Nilsson & Waldemarsson, 1994).

2.4 Situerat lärande

I situationen tolkas information utifrån dess sammanhang och sammansättning (Säljö, 2000). Ett stycke information betyder en sak i ett givet sammanhang och har en annan innebörd i ett annat sammanhang. En situation har en social ram som människan uppfattar och lär sig. I en liknande situation kan dessa lärdomar användas på nytt och byggas på i stunden.

Med ett sociokulturellt perspektiv på lärande kan vi säga att mänskligt tänkande och handlande är beroende av den sociala kontexten, sammanhanget kan inte skiljas ut från aktivitet och tanke, utan ses som en enhet. För att kunna utvinna de abstrakta kunskaperna behövs en interaktion människor emellan. Kommunikation mellan de som lär sig och andra är centralt. Detta för att få med känsla, samspel etc. (ibid).

Enligt Lave och Wenger (2005) betyder den interaktiva handlingen mycket för vidareutvecklingen av vunnen kunskap. Kunskap är ett föränderligt ting som kan växa i takt med att ny kunskap läggs till eller dras ifrån. Varje kunskap lärs ut praktiskt på plats och det kan också innebära att färdigheten i sig förändras och utvecklas. Människor lär i samspel med varandra. Säljö (2000) menar att den viktigaste lärmiljön är den vardagliga interaktionen där vi lär oss genom att samtala i situerade sociala praktiker. De interaktiva färdigheter vi behöver för framtiden lär vi oss i dessa sammanhang. Färdigheterna utvecklas och förändras genom tiden. Människor gör en bedömning av vilken situation som ser ut att ligga för handen och kan genom tidigare erfarenheter anpassa sig till och förändra densamma. Språket blir då det redskap som vi använder som tankens färdmedel.

2.5 Lära i sitt sammanhang och av andra

Ellström (2003) betonar ledningens betydelse för utveckling. De anställdas involverande i utveckling och uppföljning av verksamheten är satsningar som premierar långsiktig betydelse för ledningen. Likaså är det med samordnandet mellan teknisk, organisatorisk och kompetensmässig utveckling inom organisationen (Davidson & Svedin, 1999). Vidare pekar Ellström (2003) på Rönnqvists resonemang om att formella utbildningsinsatser och informellt lärande behöver kompetensutvecklingsstrategier. Det är viktigt att ledningen utvecklar dessa (Rönnqvist, 2001).

HS ska vara en attraktiv arbetsplats både för våra studenter och för vår personal. En utökad och förändrad högskolpedagogik för lärare ska tas fram som i större

utsträckning behandlar kunskap om dagens studenter och deras behov. HS ska även tillhandahålla förbättrad information till nyanställda lärare om centrala processer och rutiner kring anmälan, registrering, studieavbrott, studenternas lärandeprocesser, examination, examina med mera (Rasmusson, 2006, s.29).

Lärandet förändras genom användandet av tekniken och lärandet blir en ständigt pågående process. Det sätt vi tänker på formas av de verktyg vi använder. I många fält mäts kunskapens livslängd numera i månader och år (Siemens, 2004). Med utgångspunkt i detta är insikt om de förändrade förutsättningarna i och med inträdet av informationsteknologin väsentlig för att kunna ge de studerande god hjälp.

Ellström (1996) utvecklar begreppen *anpassningsinriktat och utvecklingsinriktat lärande*.

Anpassningsinriktat lärande kan ses som en lägre ordning av lärande där individen ej ifrågasätter sina förutsättningar, uppgifterna är givna, förutsättningarna, målen likaså.

Uppgiften ifrågasätts ej och uppgiften kan t.ex. vara ett givet direktiv på en arbetsplats eller handla om att anpassa sig till ett problem som har uppkommit.

Den högre ordningen för lärande är det utvecklingsinriktade lärandet där fokus ligger på att de förutsättningar som ges får ej tas för givet. Eget ansvar tas av individen själv för att tolka och formulera uppgiften. Denna typ inriktar sig på att lära sig att formulera problem och inte endast lösa dem. Frågor som bör ställas här är hur, vad och varför. Här kan individen tänja mer på gränserna och har en större grad av frihet än i det anpassningsinriktade lärandet.

Lärandet äger rum i ett sammanhang som en social process.

Om en organisation planerar att personalen ska utvecklas är grunden för detta att inte lägga för mycket ansvar på individen utan att ledningen försöker att balansera mellan anpassningsinriktat och utvecklingsinriktat lärande. För mycket styrning åt ena hållet gör att stress och krav kan bli för höga för individen, tvärtom kan individen bli understimulerad och apatisk till det han gör om det inte finns någonting som han kan utvecklas inom. För att lyckas med detta krävs en bra strukturerad organisation som har tidigare lyckade projekt bakom sig för att kunna genomföra en förändring.

2.6 Connectivism

Förr kunde en människa utbilda sig och stanna i yrket en hel livstid. Kunskapen förändrades inte nämnvärt och den tekniska utvecklingen gick långsamt. Årtionde var tidsrymden kunskapens livslängd kunde mätas i. I dag är detta förändrat då kunskap växer i takt med digitaliseringen och vi kan inte längre själva behärska alla färdigheter och inneha all kunskap. Kunskap inhämtas på nya sätt genom personliga nätverk, samhället, praktiskt och genom arbetsrelaterade uppgifter. Lärandet förändras genom användandet av tekniken och lärandet blir en ständigt pågående process. Det sätt vi tänker på formas av de verktyg vi använder. I många fält mäts kunskapens livslängd numera i månader och år (Siemens, 2004).

Siemens (2004) pekar på att den formella utbildningen håller på att förlora fotfästet som den primära utbildningen och får istället bereda plats för nya trender inom lärandet. Det connectivistiska synsättet bygger på integration mellan kaos, nätverk och komplexitet samt självständiga organisationsteorier. Lärande är en process som inte nödvändigtvis står under den egna människans kontroll. Information förändras kontinuerligt och förvärvas likaså kontinuerligt. Att kunna se skillnad på viktig och oviktig information är nödvändigt på samma sätt som att kunna känna igen när informationen är ny. Beslut fattade på gammal information kan leda till felaktiga handlingar. Själva informationen är underordnad kanalen för att få fram uppdaterad och korrekt information. Principer för connectivism:

- Lärande och kunskap ligger i mångfalden av åsikter.
- Lärande är en process bestående av anslutning till specialiserade noder eller informationskällor.
- Lärande kan husera i icke-mänskliga apparater.
- Förmågan att inhämta mer kunskap är mer kritisk än vad man för närvarande vet.
- Att främja och upprätthålla förbindelser behövs för att underlätta ständigt lärande.
- Förmåga att se kopplingar mellan områden, idéer och begrepp är en grundläggande färdighet.
- Aktualitet (korrekt, aktuell kunskap) är avsikten i alla connectivistiska läraaktiviteter.
- Beslutsfattande är i sig själv en lärande process. Att välja vad som ska läras och innebörden av inkommande information ses genom linsen av en skiftande verklighet.

- Medan det finns ett rätt svar nu, kan det vara fel i morgon på grund av ändringar i informationsklimatet som påverkar beslutet (Siemens, 2004).

Rätt information behöver hämtas av rätt person för att det ska kunna klassificeras som lärande. Det blir viktigare att lära sig att ta reda på information än själva informationen i sig. Individens är startpunkten för connectivism som en del av ett eller flera nätverk som i sin tur existerar inom eller i förbindelse med organisationer eller institutioner. Kunskap flyter som en cykel genom dessa och växer eller ändrar karaktär. Informationen hålls på detta sätt aktuell. Den sammanlagda kunskapen blir större än var enskild individs kunskap för sig. Kärnpunkten är att skapa en cykel av kunskapsutveckling och stärka lärandet genom en aktiv lärandeprocess (Siemens, 2004).

Vygotsky (2004) benämnde detta som *Zone of proximal development* (utvecklingszon). Han definierade utvecklingszon som avståndet mellan vad man kan prestera själv utan stöd och vad man kan prestera under samarbete med mer kunniga personer. Säljö (2000) beskriver teorin om utvecklingszonen på följande vis: ”Med lite handledning eller assistans i omgivningen kan vi ofta lösa problem som vi skulle ha svårt att klara av helt på egen hand” (s.120).

3 Tidigare forskning om stödverksamheter

3.1 Rosqvist studie om språkstöd

Studieverkstäder som fenomen inom universitet och högskolor är relativt nytt och det har därför inte heller bedrivits så mycket forskning inom området. Intressant är en studie av Jenny Rosqvist (2007) där hon har studerat studieverkstäder och fokuserat på studenters språkkompetens. Rosqvist skriver att en god språkkompetens säkerställer en övertygande kommunikation. I den akademiska världen är kraven på muntlig och skriftlig språkbehandling hög och för att kunna ta plats krävs ett språk som speglar den akademiska språksynen.

I Statens offentliga utredningar (SOU 2000:47) kan man utläsa att det grundläggande ansvaret för att studenterna har tillräckliga förkunskaper ligger hos grund- och gymnasieskolan och det är här som kraften bör läggas för att utveckla en god språkkompetens.

Även om språket till största del måste ha inhämtas före högskolestudierna, har högskolan ett ansvar att stödja dem som har problem med svenska språket så att de bättre kan tillgodogöra sig utbildningen (SOU 2000:47 s.121).

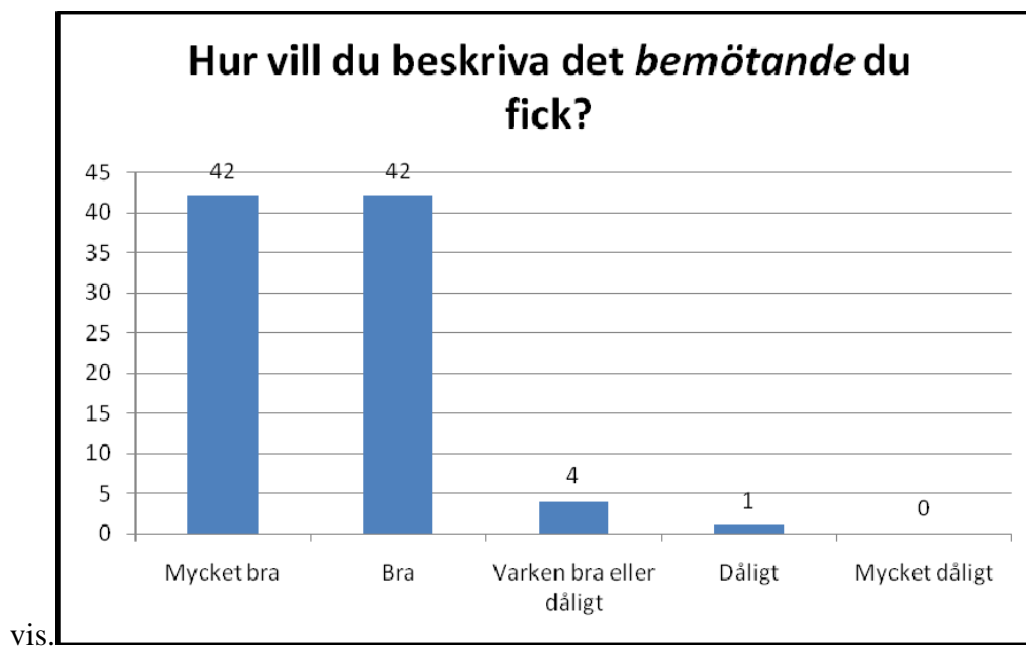
För att motverka en kantstött demokrati hålls det för självklart att alla som verkar i eller träder in i det svenska samhället ska kunna tillägna sig det svenska språket. Rosqvist (2007) menar att samhällets tuffa attityd pressar Högskolorna att ställa höga krav på studenterna för att de ska klara sig i samhället eller sänka kraven för att skapa en djupgående förändring men båda alternativen är svåra att genomföra. Vidare menar Rosqvist att studenter med bristande förkunskaper inte hinner ta till sig den kunskap som behövs för att utföra vissa uppgifter i en kurs. Regeringens förslag innebär att vidta åtgärder för att ändra samhällets attityder gentemot det svenska språket och dess varieteter. Detta är dock svårgenomförda förändringar och är så pass tidskrävande att de kräver generationsskifte.

De studieverkstäder Rosqvist (2007) kommit i kontakt med har på ett eller annat sätt kommit till klarhet om att språkstödjande insatser har behövts. Skolorna hon varit i kontakt med har erbjudit hjälp med studieteknik, akademiskt skrivande och muntlig framställning. Arbetet på studieverkstäderna följer inte samma arbetsmodell eller didaktik och därför kan arbetet på studieverkstäderna se olika ut. Enligt Rosqvist (2007) är tanken *hjälp till självhjälp* en gemensam värdegrund där studenterna själva ansvarar för sin egen utveckling.

3.2 Helena Taubners rapport om Studieverkstan i Skövde

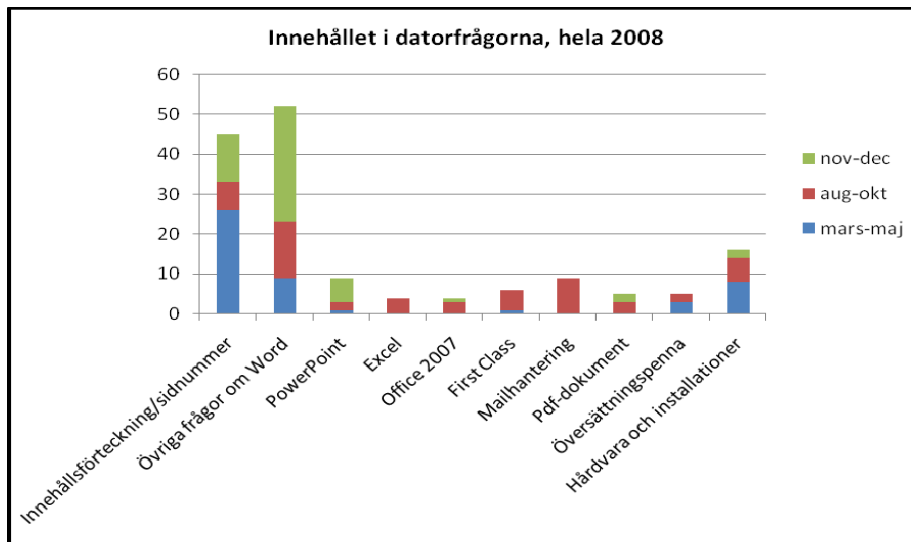
I mars 2009 sammanställde Helena Taubner, samordnare för Studieverkstan på Högskolan i Skövde, en rapport över verksamheten 2008. Den bygger på en enkät som har legat på Studieverkstans hemsida. En fråga handlar om hur studenterna upplevde den hjälp de fick. 27 personer svarade ”mycket bra”, 40 personer ”bra” och 6 personer ”dålig”.

En annan fråga är angående hur studenterna upplevde det bemötande de fick. Här svarade 42 personer ”mycket bra” och lika många svarade ”bra”. 4 studenter svarade ”varken bra eller dåligt” och 1 svarade ”dåligt”. Ingen student upplevde bemötandet som mycket dåligt. Bemötandet upplevdes positivt. Ett diagram om bemötande ser ut som följer (Figur 1):



Figur 1. Vad tycker studenterna om Studieverkstan? En lägesrapport i mars 2009. (Taubner, 2009a, s. 8).

Taubner (2009b) har även skrivit rapporten *Studieverkstan på campus under år 2008 – sammanställning av loggboken*. I nedanstående figur 2 visas antalet datafrågor och innehållet i dessa under 2008.



Figur 2. Studieverkstan på campus under år 2008 – sammanställning av loggboken (Taubner, 2009b, s. 6).

Taubner (2009b) skriver en reflektion angående att frågorna om mailhantering och konferenssystemet First Class är koncentrerade till höstterminens första period. Hon tror att detta beror på att många nya studenter känner sig osäkra på att hantera Högskolans interna system.

4 METOD

Följande kapitel kommer att behandla mitt val av metod. En beskrivning av den valda metoden redogörs för. Sedan följer en utförlig beskrivning av genomförandet som är indelat i tre delar. Dessa är insamling av material från intervjuer, observationer och analys av det insamlade materialet samt en beskrivning av de dokument som jag har använt i min studie. Därefter följer en redogörelse för hur det insamlade materialet analyserats och här beskrivs analys av intervjuer, observationer samt hur resultatet visas.

4.1 Kvalitativ metod

Studiens ansats är kvalitativ vilket innebär att statistik inte varit i fokus. Fokus har istället legat på de åsikter och uppfattningar som framkommit i intervjuer och observationer. Enligt Patel och Davidson (2003) är intervjuer och observationer något som kan kombineras vid materialinsamling. Syftet med kvalitativa undersökningar är att få en djupare förståelse av det som undersöks. Vid en kvalitativ bearbetning är det oftast texter som arbetas med, loggbok, anteckningar vid observationer eller intervjuer. En intervju ger viktiga data om vad människor uppfattar men återger inte exakt vad som faktiskt sker (Bell, 2006). Av den anledningen har den absoluta tyngdpunkten i min studie legat på observationerna som varit 94 till antal. För att kunna hålla i minnet vad som observeras är det praktiskt att föra löpande anteckningar. Den slutliga bearbetningen innefattar att läsa igenom textmaterialet många gånger. Slutprodukten består av text där citat varvas med egna kommentarer och tolkningar (Patel & Davidson, 2003). Enligt Nylén (2005) är detta sätt en framställningsstrategi för att bygga den sammanhållna helheten på en logisk struktur. Hon kallar detta för den sammanhållna fallbeskrivningen.

I följande avsnitt beskriver jag mitt tillvägagångssätt där semistrukturerade intervjuer har använts, vilket ger valda intervjupersoner stor frihet i att utforma sina svar på ett flexibelt sätt. En inspelad intervju och fyra intervjuer där svaren skrivits ner direkt på datorskärm. Kvalitativa intervjuer lämnar plats för intervjupersonen att svara med egna ord och dess syfte är att lyfta fram intervjupersonens uppfattning eller inställning till det som intervjun behandlar.

4.2 Urval

Intervjupersonerna har inte valts ut på grund av några omständigheter som att de går på ett speciellt program eller har en viss ålder. De har intervjuats för att de besökt Studieverkstan. Att det just blivit dessa studenter är helt slumpmässigt. Vid två tillfällen tillfrågades studenter om det gick bra att vara med på en intervju och jag fick positiv respons från alla tillfrågade. De studenter som har observerats har varit de som sökt hjälp av datapedagogerna i Studieverkstan på Högskolan i Skövde och då framförallt när jag arbetat där men även ett par tillfällen när en av de andra datapedagogerna arbetat och detta har skett under perioden 200804-200904.

4.3 Genomförandet

4.3.1 Insamling av information genom intervjuer

Semistrukturerade intervjuer har valts eftersom det svarar an mot studiens syfte. Under intervjuerna har en intervjumall (se bilaga) använts samt i en intervju en diktafon för att kunna dokumentera intervjun. Diktafon har använts för att minimera bortfallet i kommunikationen. I fyra fall har svaren skrivits direkt på datorskärm. Kontakt med intervjupersonerna har tagits i god tid innan varje intervju dels för att inge förtroende, dels för att skapa god kontakt innan själva intervjutillfället.

En intervju har spelats in efter personens godkännande. Jag har valt att intervjua studenter på Högskolan som har varit i Studieverkstan. De studerande har i Studieverkstan kunnat vara helt anonyma och så har de också fått förbli i min studie. I analysfasen har de fått beteckningar som är bokstäver. Detta har genomförts på samma sätt vid analys av observationerna.

Intervjupersonerna har kunnat diskutera fritt kring de frågor jag har använt som utgångspunkt, vilket ger varierande svar men även olika vinklingar av valda frågor. Fem studenter har intervjuats där intervjuerna tagit ca tio minuter per person.

4.3.2 Insamling av information genom observationer

Då jag utfört arbete i Studieverkstan har observationer utförts och jag har observerat studenterna under tiden jag har utfört arbetet på Studieverkstan. Det har gått till så att studenter har kommit till Studieverkstan och fått min hjälp och under denna tid har jag observerat studenternas verbala och icke-verbala ageranden som jag har tolkat som uttryck för uppfattningar om hjälpen de fått. Detta har skett under tiden 200804-200904. Under våren 2008 och fram till sommaruppehållet arbetade jag och två datapedagoger till i Studieverkstan. Jag observerade också studenter under tiden en av datapedagogerna arbetade och hjälpte studenter. Min datainsamling har gått tillväga på följande sätt:

1. Genom att jag observerade studenten under utförandet av arbetsuppgiften.
2. Genom att jag observerade den studerande som fick hjälp av den andra datapedagogen som arbetade i Studieverkstan.

En observation är användbar på så sätt att man kan studera vad människor faktiskt gör och om de betar sig på det sätt de säger sig göra (Bell, 2006). Enligt Bell är observationer beroende av hur människor uppfattar det som sägs och görs. Den person som observerar någonting fokuserar och uppfattar processer på olika sätt. Observatören filtrerar det material som kommer in från en observation vilket innebär att privata tolkningar kan förekomma i det analyserade materialet. Människor är inte felfria och när man använder sig av observation för att samla in datamaterial behöver man vara medveten om de risker som kan finnas. Observatören måste försöka göra sitt bästa för att koppla bort såväl förutfattade meningar som fördomar men även vara vaksam på tecken som kan påvisa svagheter inför att vara objektiv (Bell, 2006).

Observationerna har alltså utförts i Studieverkstan där studenten aktivt bett om hjälp och blivit hjälpta. Det har gått till på så sätt att den studerande bett om hjälp och datapedagogen har sedan gett hjälp för att lösa den studerandes problem. Vad som ingått i observationen har varit vilken slags fråga det rört sig om och i figur 3 redovisas detta. Vidare har de studerandes åsikt eller vad som uttryckts angående hjälpen de fått observerats och antecknats. Studenterna har själva antecknat sina åsikter i gästboken och mina egna anteckningar har skett i loggboken men också på separat papper där hela händelseförloppet nedtecknats översiktligt. Vad studenter efterfrågar och reaktioner under tiden och efteråt har noterats. Att kombinera

intervjuer och observationer ger analysmaterialet mer djup än att enbart använda sig av intervjuer då jag i observationerna ser i ”verkliga livet” vad som sker och vad de studerande uttrycker.

Genom att använda mig av observation och intervjuer som datainsamlingsteknik tycker jag att jag får möjligheten att bredda mitt analysmaterial utifrån flera aspekter jämfört med att enbart ställa intervjufrågor.

4.3.3 Dokument

Jag har även fört loggbok under hela tiden jag arbetat på Studieverkstan för att se vilka frågor och problem studenterna har. Loggboken är bra utgångspunkt för att samla ihop de problem som flest studenter upplever i sina studier. En loggbok har förts i Studieverkstan och här har följande observationer antecknats och följande är vad jag tagit fasta på i min analys: Det totala antalet besökare och det totala antalet frågor som rört datorrelaterade ämnen samt övriga frågor har noterats i Studieverkstans loggbok. Dessa har bearbetats under analysfasen genom att kategorisera svaren samt analysera dem. I loggboken finns nedtecknat hur många datorfrågor som ställts under öppettiden, när de besökte Studieverkstan och personalens egna tankar och funderingar. Utöver dessa har anteckningar förts genom fritext för att nedteckna händelser från början till slut och detta har skett löpande genom hela observationsperioden. I Studieverkstan finns även en gästbok där besökare kan skriva några rader om sitt besök i Studieverkstan. Studenterna har kunnat skriva i gästboken som alltid legat framme. I denna finns studenters åsikter om den hjälp de fått i Studieverkstan nedtecknat på ett par rader per student. För min studie har anteckningar om de studerandes uppfattningar angående den hjälp de fått av datapedagogerna varit av intresse. Övriga besökare har även de haft möjlighet att skriva i gästboken.

4.4 Analys och bearbetning av material

4.4.1 Intervjuer

Den inspelade intervjun lyssnade jag på många gånger och transkriberade sedan ordagrant det som sades. Omfånget på intervjumaterialet blev fem A-4-sidor För att analysera materialet bestämde jag mig för att leta efter gemensamma drag i intervjuerna. För att få fram nyckelbegreppen har jag analyserat materialet och sökt gemensamma faktorer. Jag fann de

gemensamma faktorerna och bestämde mig för att kategorisera dem under rubriker som jag sedan kallade nyckelbegrepp. Detta är då den samlade mängden uttryck från studenter sorterade i nyckelbegrepp som var: hjälp till självhjälp, behov och förväntningar, lärande som socialt nätverk, bemötande. En övergripande inriktning inom den sociologiska traditionen är att kodning är centralt för att kombinera ord till större enheter (Ryan & Bernard, 2003). Kodning innebär att ord, meningar, stycken osv. identifieras som de grundläggande enheterna eller temana i texten och sedan relatera dessa till varandra. Vidare noterade jag allt resonemang runtomkring som jag använde mig av för att analysera intervjuerna. Mina resultat har inte mätts kvantitativt utan de har dokumenterats och analyserats kvalitativt. Jag har tolkat personernas svar så fördomsfritt jag har kunnat.

4.4.2 Observationer

Observationerna med fritext på fem A-4 sidor och loggbokens anteckningar samlades på två excel-sidor. Dessa har blivit igenomlästa och jag har sökt efter gemensamma nämnare. De som skapades var: hjälp till självhjälp, behov och förväntningar, lärande som socialt nätverk, bemötande. Jag har sorterat in observationerna utefter de gemensamma nämnarna som kom fram i observationerna. Allt innehåll av samma karaktär grupperades ihop. Då detta var gjort konstaterade jag ramen för mina observationer.

Jag har läst gästbokens alla anteckningar från sida till sida för att få ytterligare information om studenterna som använt sig av datoranvändningsstödet. De inlägg som gjorts då jag arbetat har jag skrivit ner då dessa är korrelativa till observationerna som gjorts för samma datum. Även dessa har sorterats in under samma gemensamma nämnare som skapats för observationerna.

4.5 Redovisning av resultat

Resultatet av intervjuerna och observationerna samt anteckningsmaterial redovisas tillsammans under respektive gemensam nämnare som är: hjälp till självhjälp, lärande i socialt nätverk, positivt bemötande, hjälp av betydelse för fortsatta studier, snabb och handfast hjälp samt grundläggande datorhantering.

Resultatet redovisas med två huvudrubriker där den första är: Uppfattningar om stöd och hjälp, med underrubrikerna: hjälp till självhjälp, lärande i socialt nätverk och positivt

bemötande samt hjälp av betydelse för fortsatta studier. Den andra är: Uppfattningar om behov och förväntningar, med underrubrikerna: snabb och handfast hjälp samt grundläggande datorhantering. I resultatredovisningen har jag, som tidigare nämnts, valt att relatera till litteraturen och göra egna reflektioner i de fall det har varit relevant. Enligt Nylén (2005) är detta sätt en framställningsstrategi för att bygga den sammanhållna helheten på en logisk struktur. Hon kallar detta för den sammanhållna fallbeskrivningen.

4.6 Etiska överväganden

Information om studien har getts till samordnaren för Studieverkstan och de som arbetat i densamma. En fråga som behövde besvaras var hur deltagande observatör jag skulle vara. För att inte färga mina studieobjekt valde jag enligt Ely (1993) att vara en stum observatör ”lik en fluga på väggen”. Svårigheten med detta var att när ett uttryck för uppfattning uttrycktes kunde jag inte notera det direkt utan fick notera det när tillfälle gavs. De som kommit in till Studieverkstan och bitt om hjälp har inte informerats om att de observerats under tiden de fått hjälp. En svårighet med att studera sin egen verksamhet har varit att hålla i minnet att fortlöpande observera under tiden arbetet pågår. Några gånger har observationer nedtecknats i efterhand med mitt goda minne som stöd. Då studien ändå utförts över en längre sammanhängande tid ser jag inte bortfall i mina anteckningar som påverkan på mitt resultat. De intervjuade har blivit informerade om studien och samtyckt till att bli intervjuade. Alla intervjuer och observationer har behandlats på ett sådant sätt, dvs. genom att ge alla informanter en bokstavsbezeichnung, att konfidentialiteten kan bibehållas i studien. Enligt Bell (2006) är observationer beroende av hur människor uppfattar det som sägs och görs. Den person som observerar någonting fokuserar och uppfattar processer på olika sätt, vilket jag nämnt ovan. Observatören filtrerar det material som kommer in från en observation. Människor är inte felfria och när man använder sig av observation för att samla in datamaterial behöver man vara medveten om de risker som kan finnas. Observatören måste försöka göra sitt bästa för att koppla bort förutfattade meningar såväl som fördomar men även vara vaksam på tecken som kan påvisa svagheter inför att vara objektiv (Bell, 2006).

4.6.1 Studiens trovärdighet

Validitet handlar om att använda rätt sak vid rätt tillfälle. Då arbete utförts i Studieverkstan har observationer utförts. Kvalitativ forskningsprocess är unik och för att säkerställa

validiteten går det inte att fixera några regler eller procedurer. Det finns ändå några sätt att öka resultatets vikt i en process. Triangulering är ett begrepp som ofta tillämpas. Detta kan ske på flera olika sätt varav ett är att använda sig av olika datainsamlingsmetoder. Dessa olika metoder kan till exempel vara intervjuer, observationer och dokument (Patel & Davidson, 2003). För att bidra till att ge en mer nyanserad bild av undersökningen har både observationer och intervjuer samt anteckningar använts i denna studie.

Reliabilitet handlar om pålitlighet (Rienecker & Jørgensen, 2002), där förtroendet för forskaren är en del. Min bakgrund är att jag gått tre år på det datapedagogiska programmet. Jag har arbetat som datapedagog i den nämnda Studieverkstan från starten år 2008. Det har gått till så att studenter har kommit till Studieverkstan och fått min hjälp och under denna tid har jag observerat studenternas verbala och icke-verbala ageranden som jag har tolkat som uttryck för uppfattningar om hjälpen de fått. Detta har skett under tiden 200804-200904.

5 Resultat

5.1 Uppfattningar om stöd och hjälp

5.1.1 Hjälp till självhjälp

Utifrån observationerna framgår att det dagliga arbetet i Studieverkstan handlar i mycket stor utsträckning om att handleda och hjälpa studenter på individuell basis. Studenter som kommer och önskar hjälp kan ha mycket liknande frågor och de kan komma från samma kurs eller samma program. Men deras frågor är mycket individuella även om de kan innefattas i samma kategori som t.ex. innehållsförteckning i ordbehandlingsprogrammet Word. Den kunskapsnivå de besitter när de kommer till studieverkstaden är den nivå som utgås ifrån och målet blir att de ska ha fått den hjälp och kunskap de efterfrågade när de kom till Studieverkstan. I de allra flesta fall får studenterna de eftersökta svaren och kan också själva använda den kunskap de fått.

Sättet de får hjälp på är i enlighet med tanken, *hjälp till självhjälp*, som innebär att datapedagogerna visar hur de studerande ska göra och visar dem till hjälp utan att utföra arbetet åt dem. Tanken är att öka de studerandes förmåga att söka information som kan hjälpa den studerande med sin svårighet. Rosqvist (2007) menar att studenter med bristande förkunskaper inte hinner ta till sig den kunskap som behövs för att utföra vissa uppgifter i en kurs. Detta har observerats i Studieverkstan. Ett illustrerande exempel: En student besökte Studieverkstan för att hon hade antagits till en kurs där förkunskapskravet var svenska B och ingen grundläggande datorkompetens var nödvändig. Kursens moment gick ut på att skriva skönlitterära texter och studenten kom med sitt material utskrivet från sin skrivmaskin och ville att jag skulle skriva in hennes texter på datorn vilket innebar att jag indirekt skulle göra hennes arbete. Kursen gick på distans och studenterna skulle skicka sina texter till varandra digitalt men studenten trodde att hon kunde skicka sina texter via post. Hon hade ingen möjlighet att ta emot de andra studenternas texter eftersom de använde sig av mail. Studieverkstans ambition är hjälp till självhjälp och jag bestämde mig att istället för att skriva in hennes texter skulle jag utbilda henne i att hantera datorn. Då skulle hon kunna skriva in sina texter själv och skicka mail samtidigt som hon skulle få en grundläggande datorkompetens samtidigt. Lösningen hanterade problemet både för studenten på längre sikt och fick henne att uppfylla de outtalade förkunskapskraven. Likaväl som språket behöver

höjas behöver datorstödet förstärkas eftersom man använder datorn som ett redskap för att kommunicera inom skolans värld.

En student (A) uttrycker att i Studieverkstan kan man få personlig hjälp, individuell anpassning och tycker att vägen från gymnasiet till högskolan inte är lätt. Gymnasiet är mer tvingande och man förbereds inte för högskolans tuffa krav.

Rosqvist (2007) uttrycker i sin studie att studenter med bristande förkunskaper inte hinner ta till sig den kunskap som behövs för att utföra vissa uppgifter i en kurs. Regeringens förslag innebär att vidta åtgärder för att ändra samhällets attityder gentemot det svenska språket och dess varieteter. Min reflektion blir att liknande tankar skulle kunna gälla informationsteknologin i samhället och i synnerhet inom lärarutbildningen.

En student (B) på sjuksköterskeprogrammet menar att:

Studieverkstan ger stöttning på vägen och ger nya vinklar och tankesätt som man inte tidigare har haft. Ni har kunnat sätta igång min egen hjärnverksamhet och gör mig motiverad. Ibland är det lätt att fastna i sitt arbete och då kan Studieverkstan ge en push i rätt riktning. I slutändan är det studenten som måste utföra sina uppgifter och inte ni.

En nybliven student (C) förklarar att hjälp till självhjälp innebär att:

Ni ska visa mig att det finns teknisk utrustning, det finns möjligheter till lösningar, studenter ska ta reda på lösningar och utveckla sig själva mer.

Båda de ovanstående citaten uttrycker det Siemens (2004) skriver att kärnpunkten är att skapa en cykel av kunskapsutveckling och stärka lärandet genom en aktiv lärandeprocess. Som ringar på vatten.

5.1.2 Lärande i socialt nätverk

Ett flertal studenter har frågat efter hjälp då Studieverkstan inte varit bemannad. Detta har studerande som regelbundet suttit i Studieverkstan berättat och de hjälpt till med det de kunnat.

Det blir en naturlig mötesplats att sitta i Studieverkstan och en öppenhet mellan de som sitter där. Många gånger ställs en fråga och istället för att enbart personalen svarar så kommer svaren från de medstuderande. De hjälper varandra.

(Student K)

En student (L) säger att:

Jag har även hjälpt andra studenter, en gammal räv som har varit här länge och jag tycker det är kul att hjälpa andra. Jag kan även ge tips och trix till andra studenter som inte kan lika mycket som jag.

Tre studenter (M, N, O) får hjälp med formalia för en rapport och det diskuteras hur man hänvisar till en figur i texten. En annan student reser sig och ger sin synpunkt på det hon hör. Denna student ska skriva sin c-uppsats till hösten. Han visade en bok om att skriva uppsats och en fortsatt diskussion följde angående jämförelse med boken som finns på Studieverkstan och den hon hade. Spontanitet från studentens sida och delad kunskap på Studieverkstan bidrog till att studenten fick ett bra och uttömmande svar.

Enligt (Siemens, 2004) kan kunskap inhämtas på nya sätt genom personliga nätverk, samhället, praktiskt och genom arbetsrelaterade uppgifter. De ovanstående citaten visar att ett klimat skapats där studenter delar med sig av sin kunskap. Studenter söker sig till Studieverkstan även när den inte är bemannad och de får hjälp av andra studenter.

5.1.3 Positivt bemötande

Långt över majoriteten anser att bemötandet i Studieverkstan varit mycket bra. Av de studerande jag intervjuade var 100 procent nöjda. Av observationerna att döma är det ett fåtal som inte fått gott bemötande. I mina observationer finns det två kvinnor som inte fick tillräcklig hjälp och inte heller ett adekvat bemötande. De blev frustrerade och gick ifrån

tidigare. Att döma av de tack och uttryck av lättnad som har getts av alla andra studenter i samband med att uppgiften lösts tolkar jag det som att de allra flesta fick ett gott bemötande och är nöjda.

Mycket bra speciellt för mig som läser datoranvändning på distans. Man sitter där hemma och kör fast, ibland i enkla och självklara saker o ibland i svårare. Fick mycket bra hjälp och blev fint bemött av (...) (Student I).

5.1.4 Hjälpa av betydelse för fortsatta studier

Då det övervägande antalet studenter har fått den hjälp de behöver kan de nu gå vidare i sina studier.

I Studieverkstans gästbok har det varit fritt fram för vem som helst att skriva och den har legat framme alla bemannade tider. Totalt finns 91 inlägg i gästboken varav nio är människor som kommit in utan att behöva hjälp. De nio har fått information eller önskat lycka till. 82 studenter har skrivit i gästboken efter att ha fått hjälp. Det genomgående budskapet från dessa 82 studenter är att hjälpen de fått har varit betydelsefull för deras fortsatta studier. Här nedan följer ett axplock av utdrag ur gästboken.

Vi är ett gäng som ber om hjälp, detta får vi från Studieverkstan HURRA!!
22 april 2008

Vi fick hjälp av (...). Jättebra vi hade inte klarat oss annars
2/10-08

Kanonbra! Fick hjälp direkt och mitt word-problem löstes i ett huj!
Fick jättebra hjälp med formalian i vårt arbete
5/11-08

Tack för hjälpen med vår B-uppsats! Tack för inspiration och datahjälp!
25+26/5-09

Mycket bra speciellt för mig som läser datoranvändning på distans. Man sitter där hemma och kör fast, ibland i enkla och självklara saker o ibland i svårare. Fick mycket bra hjälp och blev fint bemött av (...).
23/9-08

Supertack för att jag fick hjälp! Nu känns det att jag kommer klara studierna igen.
Tack!
5/5-09

Resterande gästboksinslägg av studenterna som fått hjälp är alla av samma natur vilket visar att de studerandes uppfattningar om hjälpen de fått i Studieverkstan är positiva.

5.2 Uppfattningar om behov och förväntningar

5.2.1 Snabb och handfast hjälp

Studenterna som kommer till Studieverkstan och frågar efter hjälp av datapedagogerna har behov av hjälp som behöver lösas för att den studerande ska kunna komma vidare i sina studier. Datapedagogernas ambitioner är att studenten får hjälp till självhjälp och det framgår tydligt att förväntningarna från en del studenter inte matchar detta syfte. Dock måste framhållas att de allra flesta studenters behov av hjälp blir tillgodosett. När förväntningarna inte sammanfaller kan resultatet bli att studenten inte upplever sig som fullständigt hjälpt. De studerande uttrycker att de inte insett vad som krävs av dem i eget ansvar då de kommer till Studieverkstan för hjälp. De har inte räknat in tillräcklig tid att utföra det som datapedagogen visar dem för att de ska uppfylla kraven vad som krävs av dem rent formaliämässigt. Att skriva en rapport med dess utformning är något helt nytt för många studenter och de har inte fått göra detta i gymnasiet. Utifrån observationerna ser jag att de ofta inser försent att det tar en viss tid att få en rapport till en godtagbar standard och att arbetet kan delas upp i den innehållsliga delen och formaliadelen. De är stressade inför inlämningen av sitt arbete och vill ha hjälp fort, ibland så fort att de inte hinner ta emot hjälpen som erbjuds dem.

Studenterna (D, E, F, G och H) är villiga att lära sig ämnet men förstår inte innebörden att ha en välformulerad och strukturerad rapport (akademiska skrivandet). Det finns stor villighet att lägga ner tid på sitt ämne men de studerande har inte förståelse för att det tar tid att sammanställa en uppsats eller inlämningsuppgift. De faller på för låg datorkompetens samt att ta reda på relevant information själva. Det egna ansvaret för att få en helhet över vad en kurs egentligen innefattar saknas och de tänker inte på att en rapport ska skrivas som en del av utbildningen.

En handfull gånger har det förekommit att studenter kommer till Studieverkstan och har en tro att de ska få hjälp utan att själva hjälpa till så mycket. Det har förekommit att studenter kommit till Studieverkstan för att få sitt jobb utfört, utan egen arbetsinsats.

Vid något enstaka tillfälle har analysen visat att studenter inte uppfattat hjälpen som tillfredställande. Det har i två fall handlat om att den studerande inte kunnat beräkna tiden för genomförande av uppgiften och när studenten inser att tillräcklig tid inte finns uppstår en

frustration. I ett fall ansågs inte hjälpen de studerande fick vara fullgod. De ville bli hjälpta på ett annat sätt som inte var möjligt just då.

Två studenter (D, E) kommer in till Studieverkstan och vill ha hjälp. Just då är alla upptagna men datapedagogen frågar ändå vad studenterna vill ha hjälp med och studenterna svarar. Datapedagogen ser då att det går att kombinera med den andra studenten som datapedagogen redan hjälper. För att effektivisera det hela ber datapedagogen att de nyanlända studenterna tittar på relevanta filmer för att kunna komma igång och inte behöva vänta. De blir otåliga och stressade och vill ha handfast hjälp. Datapedagogen är dock upptagen med en annan student. De nyanlända vill inte acceptera att hjälpen sker i form av att titta på utbildningsfilmer.

Studenters uppfattning om behov av hjälp stämmer inte alltid överrens med det verkliga behovet.

En annan student (F) skulle lämna in sitt arbete dagen därpå men hade ingen innehållsförteckning eller kunskap om hur han skulle göra en innehållsförteckning. Datapedagogen visade hur han skulle gå tillväga och under resans gång framkom ytterligare brister. Tiden som fanns för att korrigera dessa var mycket lågt tilltagen.

Ett annat exempel: Personal hjälper två studenter (G, H) med en inlämningsuppgift och de vill indirekt att han ska göra arbetet åt dem eftersom de har fastnat och vet inte hur de ska gå vidare. Attityden hos studenterna var att de ville få problemet avläst av personalen och inte lära sig själva.

I de allra flesta fallen har förväntningarna varit i enlighet med vad de kan få hjälp med och de studerande har varit ödmjuka och fått god hjälp.

Student (I) kunde inte mycket om datorer när hon kom till Studieverkstan. Hon lärde sig mer under handledningens gång och hon ökade upp tempot.

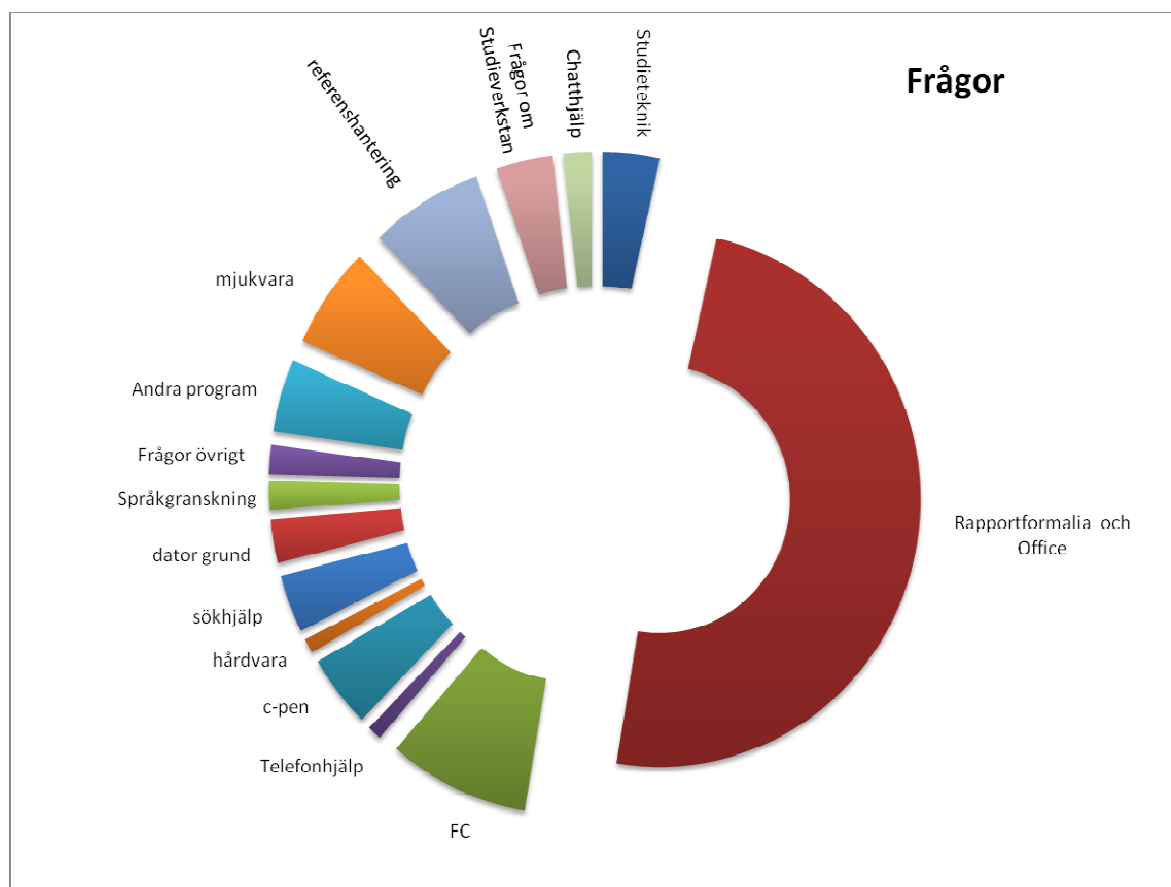
En annan student (J) förklarar att han vill förbättra inläsningen och sina studieresultat:

Det är det som räknas i skolan och ger mer resurser åt dig som student. Jag vill ha tillgång till mallarna eftersom det är svårt att tyda texter och hur innehållet ska se ut. Bra att lägga upp

mallarna så man vet vad man ska ha med i varje del vid rapportskrivning, svårt att veta vad som ska vara med.

5.2.2 Grundläggande datorhantering

I nedanstående diagram är de olika frågorna som ställts i Studieverkstan till datorstödspersonalen kategoriserade. Då statistik inte varit i fokus redovisas inga siffror. Här kan utläsas inom vilka områden studenter anlitar datorstödspersonalen.



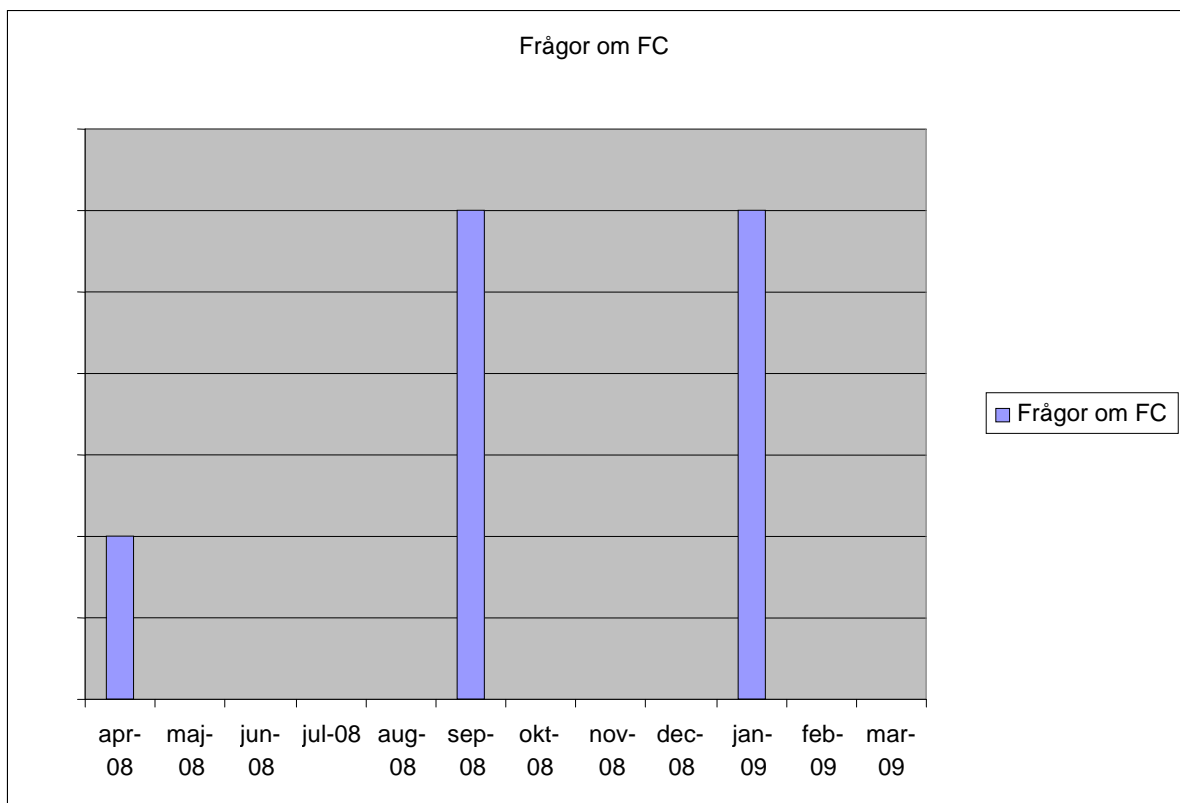
Figur 3. Loggbokens anteckningar om frågor ställda till datapedagogerna .

Den största andelen frågor handlar om rapportformalia med hjälp av Officepaketet: Innehållsförteckning, formatmallar, framsida, rubriker, radavstånd, sidnumrering, autogenerera rubriknumrering i office 2007 på bilagor, tabeller i Word, förstasidemall efterfrågas, Office 2007 kontra 2003, hur skriva ut om mottagaren har 2003, diagram i Excel, sidhuvud, sidfot, rapportmall, figur från bok till Word, ritade i autoshapes, formatmallar 2007,

ändra färg på hyperlänken i Pover Point, Vista, översätta i Word, Excel absoluta referenser, kan inte öppna sin hemtenta samt ogiltigt format för Urkund sparade då om i Word.

Många studenter frågar efter hur de kan skapa en innehållsförteckning, sidfötter/huvud, förstasida eller hur de ska få bort sidnumrering. I slutet på vårterminen 2008 börjar frågor om Office 2007 att dyka upp och de fortsätter för att sedan öka under höst och vårterminen 2008-2009. De behöver hjälp med hur man klär en akademisk text i en digital dräkt.

En annan stor mängd frågor handlar om First Class. Detta är en lärplattform som används av studenterna till att kommunicera, hämta studiematerial och studera i. Detta är en lärplattform som används både av campus och distansstudenter men främst distansstudenter. Frågorna till datapedagogerna handlar om installation av klient och inställningar. Andra vanliga frågor rör grundläggande funktioner som att skicka mail i First Class och hanterandet av dessa. Alla frågor om First Class ligger i början på terminerna.



Figur 4. Relationen mellan omfånget av ställda frågor vid olika tidpunkter i loggboken till datapedagogerna om First Class.

Resterande frågor innefattar:

Studieteknik, frågor om Studieverkstan och dess utrustning. Det finns en projektor i taket och den har det ställts frågor om. Grundläggande datorfrågor, hårdvara, hjälp med mjukvara, andra program, sökhjälp, språkgranskning, referenshantering och övriga frågor som t.ex. hur tentor fungerar eller hur programbyte ska göras. Några frågor har skett via chatt och telefon.

Sökhjälp hanteras normalt av bibliotekspersonalen men när datorstödspersonalen fått en fråga inom detta område och befunnit sig kvalificerad att svara har det gjorts. Likadant har datorstödspersonalen gjort med frågor som rör språkgranskning och referenshantering som hanteras av språkstödspersonalen. Då det är Dropin kan antalet frågor ibland överstiga antal personal och då har personalen hjälpts åt att lösa de uppkomna frågorna gemensamt.

6 Diskussion

6.1 Pedagogiska implikationer och åtgärdsförslag

En del studenter är inte tillräckligt förberedda för högskolestudier eller av att ta reda på relevant information vad gäller för högre studier. Tekniken är en del av utbildningen vilket inte kan bortses ifrån. Det ökade ansvaret för sin egen informationssökning verkar nytt för många studenter. En tanke är att en del studenter borde ha kommit tidigare för att få vägledning i hur de ska lösa ett problem som har uppkommit. Det kan inte krävas då de inte fått introduktion i vad som förväntas av dem akademiskt. En introduktionskurs för programstudenter med information om rapportskrivning som en del av kursen kunde kanske ge studenterna ett tidsperspektiv på vissa delar av studierna. Då de flesta studenterna efterfrågar hjälp med Officepaket kan ett mer proaktivt arbete vara till en stor fördel. Workshops med olika tema skulle kunna schemaläggas och genomföras. Ett exempel på tema skulle kunna vara uppställning av en rapport. Vilket skulle kunna genomföras inte minst för att förebygga stress. Studieverkstans workshops skulle även kunna vara i form av introduktionsutbildning i samband med kursstart för att ge studenterna en god inblick i vad det innebär att studera på högskola. Ett moment i början på varje kurs kunde bestå i praktisk information om den datorrelaterade miljön på Högskolan. I de allra flesta fallen har de studerande varit ödmjuka i sina förväntningar och de har fått god hjälp.

Rosqvist (2007) menar att syftet med stödverksamheter är att hjälpa studenterna att klara av sina studier och att flödet till verksamheterna bör ökas så att studenter som behöver hjälp och upplever svårigheter i sina studier får den hjälp som de behöver. Det övergripande målet innebär att få nöjda studenter som stannar kvar på sin utbildning samt att de ska må bra men inte stanna kvar på sin utbildning till vilket pris som helst utan de behöver se en mening med sina studier. Resultatet är att Studieverkstan uppfattas som givande för flera studenter eftersom de uttrycker att de har haft nytta av stödverksamheten. Resultatet visar att de kunnat ta sig an problem som de har upplevt varit för svåra att ta sig igenom på egen hand och på så sätt klarat av en problemsituation med hjälp av personalen på Studieverkstan. Flertalet studenter har varit nöjda med den hjälp de har fått, vilket kan relateras till Rosqvist rapport. Hon tar upp nyttan med stödverkstäderna och att studenter får den hjälp de behöver för att klara av sina studier.

6.1.1 Grundläggande datakunskaper

Ett problem som resultatet visar på är att de studenter som har kommit till Studieverkstan för olika sorters problem saknar grundläggande datakunskaper för att klara av att skriva en rapport eller infoga en innehållsförteckning i Word. Rosqvist (2007) har uppmärksammat i sin studie att flertalet studenter inte har tillräckliga förkunskaper för att studera på högskolan och därför inte kan tillgodogöra sig den utlärd kunskap som ligger till grund för de uppgifter de ska göra. Hur angriper man ett problem som bottenar i tidigare bristande kunskaper? Är det studentens ansvar att hämta in kunskap de saknar för att klara av uppgifter som skolan ställer som krav på sina studenter eller är det skolans skyldighet att förse studenterna med det stöd de behöver för att klara av sina studier?

Att studera på högskola präglas mycket av eget ansvar för studierna men samtidigt kan studenten få stöd om de upplever att de behöver hjälp. Framförallt gäller det att komma åt de studenter som inte själva ser att de behöver stöd i sina studier, nå dem i ett tidigt skede för att pusha dem i rätt riktning, vilket kan vara avgörande för om de ska fortsätta gå klart en kurs. Genom min studie har jag kommit i kontakt med studenter som upplever en lättnad när de upptäcker att det finns fler som upplever samma problem, vilket skapar en trygghet och ett lugn därför att de ser att de inte är ensamma om sitt problem. Personalen som har varit med och utvecklat stödverksamheten på Högskolan i Skövde belyser att man bör lägga tid på verksamheten och att här kan man lägga möten av olika slag samt att studenterna har någonstans att vända sig så att de inte behöver klara allting på egen hand. Studieverkstan har blivit en mötesplats där studenter kommer för att få svar och då inte enbart av dem som arbetar där. Jag har ett flertal gånger hört att studenter kommit och fått hjälp av sina medstudenter oavsett om de kände varandra eller inte. Detta har skett helt i connectivistisk anda (Siemens, 2004) och resultatet tyder på att Studieverkstan fått fotfäste och fungerar som en utgångspunkt för hjälp.

Det har också varit så att det funnits två specifika grupper som valt att sitta i Studieverkstan för att arbeta och använda de hjälpmedel som finns där. Under tiden dessa grupper har suttit i Studieverkstan har de fått hjälp med det som de frågat efter och ibland har det även blivit diskussioner där andra studenter tagit del och bidragit med sina kunskaper. En lösning är att Studieverkstan satsar på workshops där resurserna verkligen behövs, om det kan rädda några

studenter från att hoppa av är det ett steg i rätt riktning även om det är en lång väg kvar för att få fler studenter att stanna kvar på skolan och klara sina studier.

6.1.2 Implicit kunskap-grundläggande datorhantering

Vygotsky (2004) menar att utvecklingszonen är avståndet mellan vad man kan prestera själv utan stöd, jämfört med vad man kan prestera under samarbete med mer kunniga personer. Studieverkstan kan representera en god utvecklingszon för studenterna men Studieverkstan fångar upp utvecklingszoner som gymnasieskolan kanske kunde ha försett studenterna med. Vissa studenter har grundläggande datorkompetens och kan uttrycka sig skriftligt men många har det inte vilket gör det svårare för dem att klara av högre studier och slutföra sin utbildning. Mycket av skolans undervisning bygger på att studenten tar eget ansvar för sina studier, söker sin egen kunskap och strukturerar sin studietid. Om studenten kommer efter med sina studier kan det leda till att de behöver akuthjälp med sina studier och då besöker de Studieverkstan för att få ett problem avhjälpt vilket gör att hela konceptet *hjälp till självhjälp* faller. De har inte tid att ta emot hjälp eftersom deadline infaller för tätt inpå. Rosqvist (2007) liknar Studieverkstäderna som akutmottagningar för att reparera studenternas brister vilket är en lång process och det är inte Studieverkstädernas uppgift att utföra arbetet åt studenten. Att tänka framåt och utveckla verksamheten så att arbetet kan ske i proaktiv form kan vara viktigt och resurser kan läggas på tex workshops med riktade åtgärder som utbildning i Office-paketet för att tillfredsställa de studerandes behov. Åtgärder för att tillgodose de studerandes behov av hjälp har tagits i form av utökade öppettider för studiestöd och ytterligare personal finns på plats. Dock har inte kompetensen som visat sig behövd kommit på plats vilket gör att studenternas behov inte tillgodoses.

Rosqvist (2007) skriver att lärare behöver förtydliga vad den akademiska praktiken innebär och inte utgå ifrån att alla studenter har samma eller ens liknande förkunskaper. Språkstödet är en bra utgångspunkt för att kunna se paralleller till datorstödet då det bygger på samma grund vilken är att ge hjälp till studenter. Datorn är det redskap som används för att förmedla språket så det är det akademiska språket som är den gemensamma nämnaren.

Säljö (2000) skriver att Schofield (1995) har dokumenterat i en ingående analys hur datorer förändrat amerikanska klassrum. Hon fann att i datormedierade miljöer blir handledning och

tutoring vanligare än reguljär undervisning. En förklaring till detta är att problem och svårigheter blir mer individuella.

6.1.3 Förkunskaper

Det är viktigt att personalen är medveten om att studenter har olika förkunskaper och försöker ta reda på vilken nivå de verkligen ligger på och inte utgå ifrån att de besitter kunskaper som de faktiskt inte har. Flertalet studenter som kommer till Studieverkstan saknar relevanta förkunskaper. Kan Studieverkstan fungera som en länk för de studenter som behöver stöd och hjälp att komma upp till en nivå där studenten klarar högskolestudier? Finns det ett kompetensgap mellan högskolan och gymnasiet. Frågan är vem man ska lägga ansvaret på? Som det ser ut idag anser Regeringen (Regeringens proposition, 2005) att ansvaret bör ligga på grund- och gymnasieskola men högskolan måste ta ansvaret för bristande kunskaper för att kunna behålla sina studenter, för att de ska klara sina kurser. Rosqvist (2007) poängterar att en student som väl har börjat på högskolan kan inte ”backa” sina kunskaper och lära om eller kompensera sin bristande kunskap oavsett om det handlar om språk eller datorstöd. Detta ger ett bakslag för de kan inte tillgodogöra sig ny kunskap om de har kompetensluckor från tidigare studier. Säljö (2000) skriver om tekniken för kommunikation. Utvecklingen av informationstekniken gör att lärandet i stor utsträckning kommer att handla om att behärska den nya tekniken. Den blir föremål för lärande. Behärskar de lärare som undervisar på gymnasiet den nya informationstekniken i den grad att de kan lära studenterna denna färdighet?

Högskolans satsning idag är introduktionsvecka och det finns även en introduktionskurs på Institutionen för Teknik och samhälle vid Högskolan i Skövde som heter *Introduktion till högskolan*. Frågan är om en sådan kurs ska vara i början på varje program och om den ska vara individuellt anpassad utifrån vad studenten har för kunskaper innan. Målet är att ta studenterna från den nivå de befinner sig på idag till en akademisk nivå som behövs för att de ska klara sina studier. Målet för student i fokus är att studentstödet ska bli permanent och vara en naturlig del av högskolans verksamhet. De studerande får verktygen vilket Studieverkstan är till för men de ska lära sig att använda dem på lång sikt för att klara sina studier på ett bra sätt. Introduktion till högskolan skulle kunna vara del av programmen då det ger mervärde och en god start inför fortsatta studier på högskola.

Hur kan Studieverkstans verksamhet sträva mot att ge det stöd som studenterna upplever att de behöver? Min forskning visar att studenternas uppfattning om hjälpen de får av datapedagogerna i Studieverkstan är att den gör skillnad för studenternas fortsatta studier och borde då prioriteras dels för att ge utbildningen ett bra värde på arbetsmarknaden, dels för att förändra synen på vad lärande innebär i dagens informationssamhälle. Kunskapen du förvärvar idag kan vara inaktuell imorgon vilket ger en effekt av att snabbt kunna lära nytt och kunna plocka fram information som är relevant för en given uppgift.

6.1.4 Hjälp till självhjälp

Flertalet studenter ändrar attityd till att Studieverkstan kan hjälpa dem. De har kommit in med ett givet problem som de tror ska lösas på plats men har sedan insett att någon inte löser problemen åt dem. Det är ett återkommande problem att studenterna har felaktiga förväntningar på vad Studieverkstan kan göra för dem. De studenter som har varit i Studieverkstan några gånger ändrar attityd gentemot verksamheten och vad uttrycket *hjälp till självhjälp* innebär praktiskt.

6.1.5 Socialt nätverk

Studenterna hjälper även varandra med problem som kan uppstå och delar med sig av vad de kan till varandra, dvs delad kunskap i ett socialt nätverk där studenterna sprider vidare sin kunskap samt lär av varandra. Säljö (2000) uttrycker detta som att handledning eller assistans i omgivningen innebär att man löser ett problem som man skulle ha svårt att klara av på egen hand. Några förändringar hos studenterna, både som grupp och som individer har kommit till genom det interaktiva arbetet som pågått i Studieverkstan. Datapedagogerna har aktivt påverkat inställningen hos de studerande då det gagnar alla att hjälpas åt och att delad kunskap innebär större kunskapsmängd än om alla studenter behåller sin kunskap för sig själv. Individen är startpunkten för connectivism som en del av ett eller flera nätverk som i sin tur existerar inom eller i förbindelse med organisationer eller institutioner. Kunskap flyter som en cykel genom dessa och växer eller ändrar karaktär. Informationen hålls på detta sätt aktuell. Den sammanlagda kunskapen blir större än var enskild individs kunskap för sig.

Kärnpunkten är att skapa en cykel av kunskapsutveckling och stärka lärandet genom en aktiv lärandeprocess (Siemens, 2004).

Jag har också kunnat konstatera att den hjälp som har efterfrågats mest av studenterna från datapedagogerna inte bara varit av enstaka natur utan det är ett omfattande behov av hjälp med det akademiska skrivandet och det tekniska handhavandet för att få detta att bli korrekt.

6.2 Metoddiskussion

Utförandet av mina intervjuer med de studerande har skett på två sätt där det ena sättet varit att intervjua och spela in och det andra sättet varit att den studerande fått svara på frågor direkt på datorskärmen. Vid intervjun som spelades in har jag suttit tillsammans med studenten och ställt mina frågor och diskuterat runt omkring frågorna. Fyra intervjuer genomfördes där frågorna fanns tillgängliga på datorn och den studerande fick svara på frågorna direkt på datorn. Detta visade sig inte ge några ytterligare svar utöver svaren på de frågor som var ställda. Dessutom var de svaren fåordiga vilket gör att underlaget till analys blir mindre. De svar som erhöles var dock användbara för analys.

Observationerna gjordes under en tidsrymd av ett år och ett omfattande underlag av observationer har samlats in. Den kontinuitet i observationerna som har varit under hela denna tid som studien har genomförts har varit positiv då jag kunnat göra många iakttagelser. En svårighet med att studera sin egen verksamhet har varit att hålla i minnet att också observera under tiden arbetet fortlöper. Några gånger har observationer nedtecknats i efterhand med mitt goda minne som stöd. Enligt Bell (2006) är observationer, vilket jag nämnt tidigare, beroende av hur människor uppfattar det som sägs och görs. Den person som observerar någonting fokuserar och uppfattar processer på olika sätt. Observatören filtrerar det material som kommer in från en observation vilket innebär att privata tolkningar kan förekomma i det analyserade materialet. Människor är inte felfria och när man använder sig av observation för att samla in datamaterial behöver man vara medveten om de risker som kan finnas, vilket jag har försökt att vara uppmärksam på. Observatören måste försöka göra sitt bästa för att koppla bort såväl förutfattade meningar som fördomar men även vara vaksam på tecken som kan påvisa svagheter inför att vara objektiv, vilket Bell påtalar.

Dessutom har jag, förutom att observera de studenter som jag hjälpte i Studieverkstan, suttit i Studieverkstan som observatör och observerat studenter för att kunna hålla distans till min egen studie.

6.3 Fortsatt forskning

I samband med min studie har jag uppmärksammat vid ett flertal tillfällen att studiens studenter saknar grundläggande datorkompetens för att klara sina studier. Vilka förkunskapskrav bör en student ha för att klara högre studier? Ansvar för studierna ligger hos studenten och är man inte tillräckligt förberedd för högre studier är det studentens egen skyldighet att ta reda på vilka krav som ställs på en student. Syftet med studentstödet är att studenterna ska trivas och klara av sina studier vilket gör Studieverkstan till en naturlig del i en students studier. Studieverkstan hjälper till och fångar upp studentens problem och visar vägen till hur en problematisk situation kan lösas. När det handlar om programstudenter kan det vara värt att undersöka om en grundläggande utbildning i att vara högskolestudent kan vara en investering i studenter för att de ska klara de förändrade krav som en högskoleutbildning innebär. Det finns en kurs som heter *Introduktion till Högskolestudier* som ges för Biologer på Institutionen för Teknik och Samhälle ITS på Högskolan i Skövde. Kan denna kurs kunna göras högskoleövergripande som alla nya programstudenter kan gå?

Då distansstudenter har ökat under 2009 är det en grupp som skulle kunna belysas för en liknande studie som denna för att se hur de uppfattar datoranvändningsstödet i Studieverkstan. En annan intressant forskningsfråga är hur man skulle kunna fånga upp distansstudenter, som behöver stöd, i ett tidigt skede och ge dem den hjälp de behöver för att klara av att vara en högskolestudent.

6.4 Slutsatser och reflektioner

Den slutsats jag kommit fram till är att studenterna är nöjda med den hjälp de får från datapedagogerna i Studieverkstan. Gästboken vittnar om en tacksamhet från de studerandes sida. Ett behov av grundläggande datorhantering finns bland studenterna i studien och de är i behov av stöd och hjälp. Det finns skillnader i hur några studenter vill bli hjälpta kontra den hjälp som erbjuds i Studieverkstan. Detta har berott på en underskattning av tid det tar att utföra uppgiften studenten vill ha hjälp med. Hjälpen får ett eget liv med tanke på att det finns

en öppenhet så att stöd och hjälp kommer från oväntat håll i form av studenterna hjälper varandra sinsemellan. Det skapar ett socialt nätverk av kunskap där man kan utbyta erfarenheter, dela med sig av det man kan samt utveckla sitt tankesätt för att lösa ett givet problem.

Vidare har det framkommit att det är en studiemiljö som skapar gemenskap och samhörighet samt att det ger ett utbyte studenter emellan. Studenter reflekterar över sitt eget lärande och får under tiden på Studieverkstan nya infallsvinklar för att angripa ett problem vilket är ett delmål med Studieverkstans verksamhet. Studieverkstan är en resurs som spelar en roll för studenterna. Vägledning som leder studenten i rätt riktning kan betyda mycket. En del studenter underskattar tiden det tar att sammanställa sitt material. Några studenter har felaktiga förväntningar på vad högskolestudier innebär vilket innebär att skolan med fördel skulle kunna förtydliga vad det innebär att vara högskolestudent.

Resultatet av studien visar att vikten av Studieverkstans stöd är betydande, ibland avgörande för att de ska klara av sina studier. Studenter kommer med icke godkända arbeten och vet inte hur de ska göra för att klara av det som efterfrågas dem. Studieverkstan ger studenten hjälp, en brytpunkt för att studenten ska kunna gå vidare i sina studier och när de kommer till datorstödspersonalen och får den hjälpen de efterfrågar ger det mervärde för studierna. Den hjälpen som Studieverkstan erbjuder gör att vissa studenter kan gå vidare i sina studier eftersom de får den hjälp som de efterfrågar.

7 Referenser

- Bell, J. (2006). *Introduktion till forskningsmetodik*. (4:e uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Davidson, B., & Svedin, P. O. (1999). *Lärande i produktionssystem. En studie av operatörsarbete inom process- och verkstadsindustri*. Doctoral dissertation, Linköping University, Sweden.
- Ellström, P.-E. (1996). *Arbete och lärande. Förutsättningar och hinder för lärande i dagligt arbete*. Solna: Arbetslivsinstitutet.
- Ellström, P.-E. (2003). Developmental learning – a condition for organizational learning. In: B. Nyhan, M. Kelleher, P. Cressey & R. Poell (Eds.). *Facing Up to the Learning Organization Challenge*. Luxembourg: Cedefop Reference Series; 41-II.
- Ely, M. (1993). *Kvalitativ forskningsmetodik i praktiken – cirklar inom cirklar*. Lund: Studentlitteratur.
- Lave, J., & Wenger, E. (2005). *Situated learning – Legitimate peripheral participation*. New York Cambridge: University press.
- Mattson, U. (senast uppdaterad 2009-05-16). "Ovana studenter får hjälp på studieverkstan. [Elektronisk] Sveriges Radio P4 Skaraborg. Tillgänglig: <http://www.sr.se/cgi-bin/skaraborg/nyheter/artikel.asp?Artikel=1949832>. [2009-05-10]
- Nilsson, B., & Waldermarson, A-K. (1994). *Kommunikation – samspel mellan människor*. Lund: Studentlitteratur.
- Nylén, U. (2005). *Att presentera kvalitativa data. Framställningsstrategier för empiriredovisning*. Malmö: Liber.
- Patel, R. & Davidson, B. (2003). *Forskningsmetodikens grunder. Att planera genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.
- Rasmusson, H. (2006). *Rapport - Kartläggning och behovsanalys av stöd till studenter vid Högskolan i Skövde*. Skövde: Högskolan Skövde.
- Regeringens proposition (2005). *Bästa språket – en samlad svensk språkpolitik*. Proposition 2005/06:2[Elektronisk]. Tillgänglig <http://www.regeringen.se/content/1/c6/05/07/61/d32f62b5.pdf> (070415)
- Rienecker, L. & Jørgensen, P.S. (2002). *Att skriva en bra uppsats*. Lund: Liber.
- Rosqvist, J. (2007). *Studieverkstan politik och praktik: Lägesrapport och probleminventering*. C-uppsats. Huddinge: Södertörns högskola.

Ryan, G. W. & Bernard, H. R. (2003). "Data management and analysis methods". In: K. Denzin Norman & Y.S. Lincoln (Eds.). *Collecting and interpreting qualitative material*. 2nd edition. Thousand Oaks, Calif.: Sage.

Rönnqvist, D. (2001). *Kompetensutveckling i praktiken - ett samspel mellan ledning, yrkesgrupper och omvärld*. Linköping Studies in Education and Psychology, Linköpings universitet.

Schofield, J.W. (1995). *Computers and classroom culture*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.

Siemens, G. (2004). *Elearnspace – everything elearning. Connectivism – a learning theory for the digital age*. [Elektronisk]. Tillgänglig:
<http://www.elearnspace.org/Articles/connectivism.htm>. [2008-06-02]

Statens offentliga utredningar (2000). *Mångfald i högskolan, reflektioner och förslag om social och etnisk mångfald i högskolan*. SOU 2000:47 Tillgänglig:
<http://www.regeringen.se/content/1/c4/12/20/77aa2f83.pdf> (070423)

Säljö, R. (2000). *Lärande i praktiken- ett sociokulturellt perspektiv*. Stockholm: Prisma.

Taubner, H. (2009a). *Vad tycker studenterna om Studieverkstan? En lägesrapport i mars 2009*. Tillgänglig:
<http://www.his.se/PageFiles/22816/RapportEnk%20a4tenStudieverkstan.pdf>[091119]

Taubner, H. (2009b). *Studieverkstan på campus under år 2008 – sammanställning av loggboken*. Tillgänglig:
<http://www.his.se/PageFiles/22816/RapportLoggbokenStudieverkstan.pdf>
[091119]

Vygotskij, L. S. (2004). *The essential Vygotsky*. New York : Kluwer Academic.

8 Bilaga

INTERVJU FRÅGOR STUDENT

- Vilken hjälp och utbud tycker du att det finns i Studieverkstan?
- Tycker du att personalen är lyhörd för ditt problem?
- Fick du den förväntade hjälpen av Studieverkstan?
- Vad innebär uttrycket ”*Hjälp till självhjälp*” för dig?
- Vilka förväntningar har du haft på Studieverkstan?
 - att få hjälp med ett specifikt problem
 - lära dig hur du söker din egen kunskap
 - hur du får resurser för att hitta relevant information för fortsatta eller framtida studier
- Har du spridit din kunskap som du har fått från Studieverkstan till andra studenter? I så fall vad, utveckla gärna
- Skulle du rekommendera Studieverkstan till andra studenter?
- Vilket är ditt intryck av Studieverkstans datorstöd till studenter?
- Har du fått hjälp och svar på de frågor du har haft?
- Hur upplever du bemötandet från personalen från Studieverkstan?
- Vad anser du att Studieverkstan bidrar med för studenterna?
- Tror du att Studieverkstan kan fylla en kompetenslucka?
- Om ja: Vad? På vilket sätt?
- Tror du att det finns en kompetenslucka mellan gymnasiet och Högskolestudier?