

E-learning platformen - også et værktøj for studieledelse og – administration

Det giver helhed i studiet, hvis den undervisningsplatform, som benyttes i den daglige undervisning, også danner grundlag for ledelses- og administrationsaktiviteter. Det viser erfaringer fra HD 2. dels-studiet i SCM.

Af



Britta Gammelgaard, lektor ved Institut for Produktion og Erhvervsøkonomi og studieleder på HD SCM



Lisette Rasmussen, administrativ SiteScape-koordinator for CBS og tidligere studieadministrator på HD SCM

Februar 2005

Målsætning med e-learning-platformen på HD SCM

I 2000 stod HD 2. dels specialet Supply Chain Management over for en studieordningsændring og i den forbindelse blev e-learning skrevet aktivt ind i studiets målsætning. Det blev således fra starten gjort klart for studerende og undervisere, at brugen af en undervisningsplatform – i dette tilfælde SiteScape – og andre virtuelle medier er en del af studiets indhold og måde at arbejde på. *Information, kommunikation* og *videndeling* er de overordnede nøgleord for studiet, og disse elementer understøttes af en e-learningplatform. Målet var for det første at skabe et virtuelt læringsrum, hvor de studerende og underviserne uden besvær kan navigere sig rundt (dvs. med direkte links og/eller adgang fra ét medie til et andet) og finde alle studierelevante informationer, opsøge ny faglig viden, kommunikere med hinanden og dele viden. For det andet var målet at opbygge studiet administrativt og ledelsesmæssigt ved hjælp af de lagrings- og kommunikationsfaciliteter, som en e-learning-platform byder på.

Studiets virtuelle rum

Et studiemiljø på CBS har principielt et virtuelt rum, hvor interessenter af enhver slags kan navigere rundt med henblik på at finde informationer om studiet, der er relevante for lige netop dem. Studiets hjemmeside er det første medie potentielle studerende møder. Her finder man oplysninger om studieordning, undervisning, optag og andre relevante informationer, som er nødvendige for at kunne foretage et valg af studie. Nye undervisere kan også før endelig ansættelse orientere sig hér. Når den studerende er optaget, og undervi-

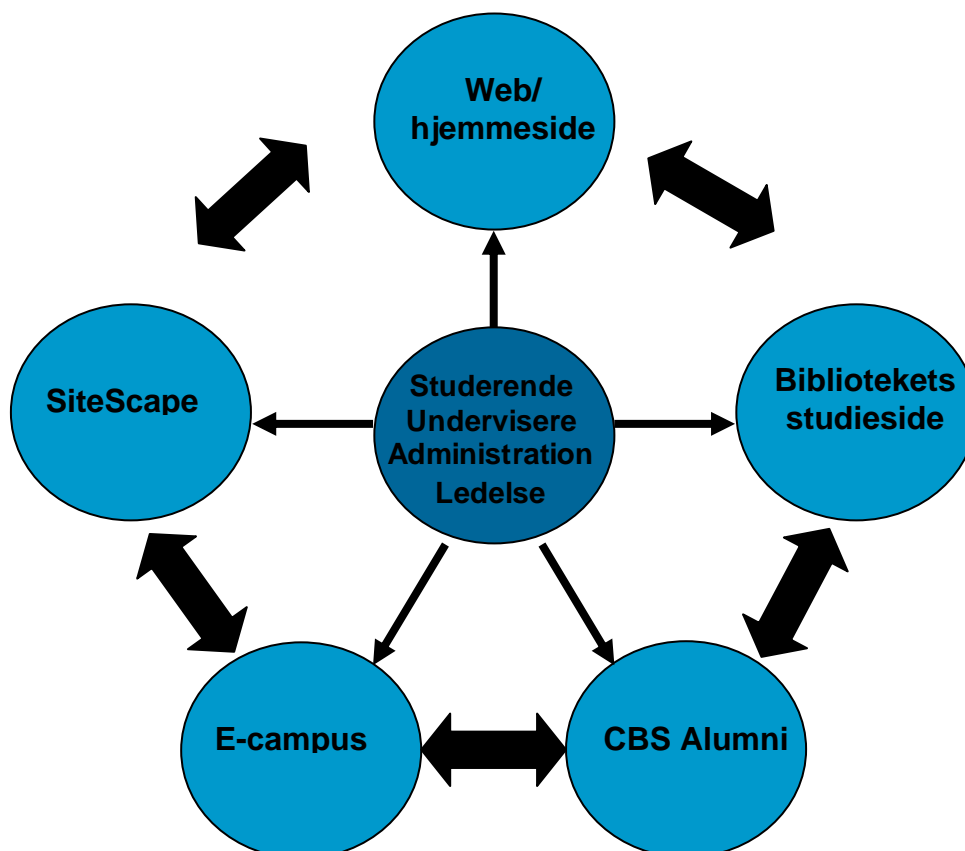
seren er ansat, får de adgang til SiteScape og E-campus, som er de medier, hvor man kan finde alt, hvad der har med selve studiet, undervisningen på de enkelte fag samt generel faglig viden at gøre. Hvor SiteScape beskæftiger sig med fagniveauet (lektionsplaner, undervisningsnoter, faglig kommunikation), er E-campus et forum for oplysning på studieniveau. For underviserne er E-campus desuden stedet, hvor de kan søge information om ansættelsesforhold, inspiration til undervisningen, finde udbud af kurser på CBS Learning Lab osv. For de studerende tilbyder E-campus et socialt studiemiljø og et nyhedsflow om aktiviteter på CBS.

Udover SiteScape og E-campus tilbyder HD SCM desuden en studieside på bibliotekets web. Denne side er specielt rettet mod SCM-studerende og –undervisere og indeholder links til litteratur og artikeldatabaser med specifikt sigte mod Supply Chain Management-området, således at studerende og undervisere hele tiden har nem adgang til det nyeste materiale inden for det område, de studerer/underviser i.

Dimitterede studerende har muligheden for at bevare kontakten til CBS via CBS Alumni (underviserne er ofte også dimittender fra CBS). Her de uploade karriereprofil, få tilbud om videreuddannelse, benytte bibliotekets web-faciliteter og netværke med andre dimittender fra CBS.

I figur 1 herunder ses arkitekturen i studierne virtuelle rum.

Figur 1. HD SCM's virtuelle rum.



SiteScape-struktur på HD SCM

Strukturen på studiets platform er først og fremmest organiseret efter fagene på studiet. De er nummereret 1-8 på siden med workspaces. Hvert af fagene har deres egne discussions med studiemateriale m.m. Dernæst er i første niveau af platformen fora for studienævnet og studiets "advisory board" i workspaces, og endelig er der en såkaldt "blå bog" for hver årgang samt en oversigt over lærere og vejledere med billeder og kontaktinformation.

Discussions i første niveau (højre side af skærmen) er informationer til studerende af generel karakter.; det drejer sig om studieordninger, litteraturlister, en "opslagstavle" og vejledninger i at anvende SiteScape. I "Semesterkalenderen" er alle aktiviteter og vigtige deadlines for semesteret samlet i én oversigt. Desuden er der et særligt discussion med "Meddelelser til studerende", hvor særlig vigtige oplysninger også bliver sendt ud med mail-notification. I øverste niveau findes også Administrativt forum og Lærerforum. Herunder ses et billede af studiets SiteScape-struktur på øverste niveau som beskrevet herover. Billedet viser siden, som den ser ud fra administratorernes og studielederen. Den enkelte studerende kan kun se det, der er relevant for vedkommendes egen årgang. Billedet er altså meget mere overskueligt for den enkelte studerende end det, billedet viser. Administrativt forum er kun åbent for administratorerne og studielederen. Lærerforum kun for lærerne, studielederen og administratorerne.

Figur 2: HD SCM's SiteScape-struktur.

The screenshot displays the SiteScape interface for HD SCM. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Workspace', 'My summary', 'Discussions', 'Calendars', 'Tasks', 'Chat rooms', and 'Messaging'. Below the navigation bar, there is a user profile section for 'Lisette Rasmussen' and a list of links including 'Tracker', 'Site map', 'Bookmarks', 'Search all', 'Help', and 'Log out'. The main content area is divided into two sections: 'Workspaces' on the left and 'Current Workspace' on the right. The 'Workspaces' section lists various workspaces, including 'Supply Chain Management', '01. Integreret Logistik', '02. Seminar', '03. Procesledelse', '04. Metode', '05. Tværgående Projekt', '06. Supply Chain Teori', '07. Supply Chain Management Accounting', '08. Hovedopgave', 'Advisory Board', 'Blå Bog årgang 2002', 'Blå Bog årgang 2003', 'Blå Bog årgang 2004', 'Studenævnet', and 'Undervisere og vejledere på HD SCM'. The 'Current Workspace' section shows the structure of the 'Supply Chain Management' workspace, including 'Discussions and document-sharing forums' such as 'Administrativt forum', 'Introuge 2003', 'Introuge 2004', 'Links', 'Litteraturlister', 'Lærerforum', 'Meddelelser til studerende årgang 2001', 'Meddelelser til studerende årgang 2002', 'Meddelelser til studerende årgang 2003', 'Meddelelser til studerende årgang 2004', 'Opslagstavlen', 'Semesterkalender', 'Studieordning', and 'Vejledninger til SiteScape'.

Administration og ledelse som teamwork

Det er Studieadministrationen på HD SCM, der opretter og ajourfører de forskellige elementer af studiets virtuelle læringsrum. Dette sker imidlertid i tæt samarbejde med studielederen, hvis opgave det er at holde administrationen opdateret med alle undervisnings- og ledelsesrelaterede aktiviteter på studiet. På den måde arbejder administration og studieleder sammen i et team, der har viden om alle aspekter af studiet.

På det praktiske plan udmønter det sig i, at studielederen og de to studieadministratorer mødes ca. hver anden uge med det formål at informere hinanden og sammen tage beslutninger om diverse problemstillinger og nye tiltag på studiet. Strukturen på e-learning-plattformen fastlægges også i dette team.

På det virtuelle plan er SiteScape det vigtigste element for ledelsen og administrationen af HD SCM. Plattformen fungerer som videndatabase, og nerven i denne database er et *administrativt forum*, som indeholder al information om studiet, således at alle tre medlemmer af teamet til enhver tid kan søge svar på tvivlsspørgsmål dér. Det centrale i dette forum er, at alle procedurer og arbejdsgange på studiet er blevet beskrevet og dokumenteret. Det ligger således helt fast, hvilke ansvarsområder og opgaver den enkelte har i løbet af et studieår, hvor tit der skal afholdes møder i lærergruppen, Studienævnet og Advisory Board, hvornår diverse deadlines ligger, efter hvilke principper det virtuelle læringsrum er opbygget osv. De enkelte arbejdsopgaver er beskrevet i detaljer, og der ligger vejledninger til de administrative systemer, som skal benyttes til opgaverne. Derudover er alle blanketter og skabeloner samlet, og der er lavet en FAQ over de hyppigste problemstillinger på studiet. Endelig er også regelsamlinger og retningslinier fra CBS samlet i administrationsforummet. Formålet med det administrative forum på SiteScape er først og fremmest videndeling og fastholdelse af strukturer, formål, procedurer og kontinuitet. Men derudover har det vist sig at gøre administrationen mindre sårbar over for ændringer. Ofte sker der det, at langtidssygdøm, orlov eller udskiftning i personale indebærer et stort videntab, som det tager måneder og nogle gange år at indhente. Hver ændring får store konsekvenser for studiets administration og renommé blandt studerende og undervisere. Med en detaljeret og samlet dokumentation står administrationen på HD SCM imidlertid nu stærkere over for sådanne ændringer og er generelt blevet i stand til at håndtere underviser- og studenterkontakt mere sikkert og kompetent.

Forbedret studieoplevelse

De studerende på HD SCM har gennem hele studiet adgang til al det materiale, der er blevet lagt op af undervisere og administration. På den måde er betingelserne for forberedelse til de enkelte undervisningsgange og til eksamen forbedret. Der er oprettet standarder for *Title* og *Keywords* med henblik på at forøge overblikket for de studerende, ikke mindst i forbindelse med netop eksamensforberedelse. Men SiteScape fungerer som mere end en videndatabase og fildelingsplatform – det er et læringsfællesskab, som alle tager del i og bidrager til. De studerende har bl.a. fora til faglige diskussioner og kan derigennem få en faglig og personlig kontakt. Desuden afvikles førsteårsseminaret virtuelt. De studerende deles op i klynger og tildeles en procesvejleder. Inde i disse klynger uploades problemformulering, undersøgelsesdesign og det endelige seminar, og en del af processen – og karaktergivningen - er at give de andre klyngemedlemmer konstruktiv feedback.

HD-studerende har fuldtidsjob og familie ved siden af studiet, og det kan derfor være svært for dem at opbygge et fællesskab på et hold, hvor man kommer to timer to gange om ugen. For at støtte de studerende i at få et større kendskab til hinanden, indledes studiet med et teambuilding-forløb. Her bliver der taget billeder af alle, som efterfølgende

uploades på de enkeltes profil på SiteScape. Denne profil bliver de studerende desuden bedt om at udfylde i løbet af det SiteScape-kursus ved maskiner, som også er en del af introugen. Man kan således finde oplysninger af privat og faglig karakter om ens medstuderende i SiteScape – en Blå Bog f.eks. til brug for gruppe- og netværksdannelse. Kontaktoplysninger på ledelse, administration og undervisere er også let tilgængelig på SiteScape, og der er især gjort en del ud af undervisernes profiler, således at de studerende kan se, at det er kompetente lærerkræfter, der står bag deres uddannelse. Det giver tillid.

Tillid og tilfredshed er nøgleord for HD SCM's servicering af de studerende. HD-studerende er (også) betalende kunder, som kræver fuld valuta for pengene, og frustrationerne samt reaktionerne er til tider kraftige, hvis noget ikke fungerer. Servicen og evalueringen af samme er imidlertid steget markant, efter at SiteScape er kommet op at køre. Tilfredse studerende giver studiet et godt renommé og har den sideeffekt, at der spares tid til besvarelse af spørgsmål og behandling af klager. Den ekstra tid kan kanaliseres over i yderligere forbedring og udvikling af studiet og servicen.

Studiet som fagligt fællesskab – også for underviserne

Det er en udfordring at opbygge en "korpsånd" i en undervisergruppe, da undervisning som regel er en individuel aktivitet. På HD består lærergruppen for en stor del desuden af eksternt ansatte, som har deres hovedbeskæftigelse uden for CBS. Brugen af SiteScape har meget tydeligt understøttet kontakten mellem studiets ansatte. Hvert år inviteres alle til et todages-seminar med overnatning, hvor forskellige spørgsmål af faglig karakter debatteres og følges op af socialt samvær. Den faglige og sociale kontakt, som initieres hér, bevarer efterfølgende via SiteScape, hvor underviserne har et fælles forum til information, spørgsmål og kommentarer. Dette *Lærerforum* benyttes flittigt til at få afklaret tvivls-spørgsmål, faglig udveksling og information fra ledelsen og administrationen. Som tiden går, ligger studiets 'historie' i det forum, og nye undervisere kan søge viden dér.

Alle undervisere har også adgang til alle fag. Det giver et overblik over, hvad det er for en helhed, den enkelte undervisers delelement indgår i, og der undgås overlap og huller i undervisningen. Desuden kan adgangen til studiets egen biblioteksside bidrage til den faglige opgradering af undervisere. Her kan man altid orientere sig i den senest nye litteratur inden for området.

SiteScape tilbyder ligeledes underviserne fleksibilitet, idet megen aktivitet kan foregå virtuelt og på alle tidspunkter af døgnet. Vejledningen af Seminaret foregår udelukkende på SiteScape, men det er også muligt at vælge at vejlede de studerende delvist virtuelt i forbindelse med Projektet og Hovedopgaven. På den måde kan travle mennesker slippe for at møde op fysisk på CBS på et bestemt tidspunkt.

Vi føler, at det er lykkedes bl.a. ved hjælp af SiteScape at skabe en undervisergruppe på HD SCM, som føler sig nurset og taget hånd om, og som tager stort ansvar for det studie, deres undervisning er en del af. De benytter sig af muligheden for at følge med i hinandens undervisning, og de udviser stor aktivitet og engagement i Lærerforum. Der er selvfølgelig af og til delte meninger om, hvornår f. eks. undervisningsmateriale bør være tilgængeligt for de studerende, og ikke alle benytter muligheden for at vejlede virtuelt. Sådanne elementer diskuteres løbende på årets to lærermøder. I det store hele følger alle de retningslinier ledelsen og Studienævnet har udstukket på baggrund af disse diskussioner. For adgang til sådanne retningslinier, kan henvises til studiets "Håndbog for undervisere og vejledere", der også er en form for kvalitetssikringsværktøj. Vi vurderer, at de studerende dermed oplever en høj grad af ensartethed i den service, der tilbydes fra fag til fag.

Man kan faktisk også se SiteScape som en værktøj til kvalitetssikring; en kvalitetssikring der også bidrager til at kunne rekruttere de bedste eksterne lærere.

Erfaringer fra implementering af SiteScape på HD SCM

Hvis en e-learning platform skal bruges til mere end opbevaring af undervisernes noter, og hvis alle involverede skal tage aktivt del i og ansvar for brugen af platformen, er der nogle faktorer, som bør være opfyldt.

Det er for det første vigtigt, at der kommer en klar udmelding fra Ledelsen og/eller Studienævnet om formålet med brugen af platformen, samt i hvilket omfang de forskellige brugere forventes at bidrage. Det bør således skrives ind i studiets målsætning.

Desuden er det essentielt, at Administrationen er tilstrækkeligt uddannet i at administrere platformen og supportere brugerne. Hvis brugerne ikke får kompetent hjælp, når de er kørt fast, mister de tilliden til platformen (og administrationen!) og får ikke udnyttet dens potentiale. Derfor bør alle brugere også deltage i et introduktionskursus, og der skal være tilgængelige vejledninger, således at man søger viden, hvis man har problemer eller har mod på at prøve nye funktioner af.

Endelig er det nødvendigt at acceptere, at der også er behov for aktiviteter uden for SiteScape. Såvel studerende som undervisere har f.eks. stor glæde af at mødes fysisk. Opbygningen af et fagligt fællesskab må understøttes på flere måder. På HD SCM indledes hver studiestart med, at de studerende mødes til et socialt arrangement med forplejning for at komme godt i gang med studieåret. På undervisersiden har gevinsten af lærermøder og ikke mindst et todages-seminar vist sig at være uvurderlig for sammenholdet og engagementet i undervisergruppen. Og for begge gruppers vedkommende har der været et tydeligt behov for dialog med ledelsen og ikke mindst administrationen.

Undervisningen bliver ligeledes beriget af det fysiske møde mellem studerende og undervisere. Underviserens udstråling og mangeårige erfaring har stor betydning for de studerendes gejst på studiet, og underviserne beriges af input fra de studerende, som på HD SCM har masser at byde på fra deres eget virke i erhvervslivet.

Hvad angår materiale og informationsflow er det en kæmpegevinst at have en videndatabase på SiteScape. Alligevel er der opstået et behov for at have noget information fysisk i hånden. Det har resulteret i, at der på HD SCM er blevet udarbejdet en Studieguide, som udleveres ved studiestart, og som indeholder alle de praktiske informationer, som er nødvendige for at få fuldt udbytte af studiet. Og til underviserne er der som nævnt udarbejdet en underviserhåndbog med praktiske informationer og afsnit om God Undervisnings- og Vejledningspraksis som supplement til debatterne på møder og seminarer.

E-learning kan måske godt stå alene, men vores erfaring er, at det såkaldte Blended Learning højner engagementet og læringen hos alle involverede.