

Kvalitetsområden för gränslöst lärande. Erfarenheter från tre benchmarkingprojekt rörande e-lärande vid Lunds universitet

Ebba Ossiannilsson*

Centre for Educational Development, Lunds universitet

Benchmarking har blivit en allt vanligare metod för lärosätens kvalitetsarbete. Utifrån fastställda benchmark, d.v.s. riktmärken med indikatorer, identifieras, värderas och jämförs den egna verksamheten med andras. Oftast är flera personer och enheter inom den egna organisationen involverade. För benchmarking som för allt kvalitetsarbete är uppföljning av central betydelse. Efter deltagande i ett benchmarkingprojekt vidtar därför ett omfattande arbete med att på olika sätt reflektera över och utnyttja de lärdomar som har erhållits för vidare utvecklings- och förändringsarbete vid det aktuella lärosätet. Denna reflektionsfas är väl så viktig och måste få ta tid, då det är en del av själva processen. Vinningar från benchmarkingprojekt är många. En vinning som speciellt kan framhållas är det kollaborativa lärandet. Detta kan sägas ske på olika nivåer, nämligen såväl inom respektive organisation som bland deltagande samarbetspartners. Genom möjligheten att ta del av varandras goda exempel, men också genom bekräftelse av den egna verksamheten, ges goda förutsättningar för vidare utveckling.

Lunds universitet har deltagit i benchmarkingprojekt organiserade av European Centre for Strategic Management of Universities (ESMU) sedan 2000. Under 2008-2010 medverkade Lunds universitet återigen i ett antal internationella projekt rörande benchmarking av e-lärande, nämligen EADTU:s *E-xcellence+*, ESMU:s *eLearning Benchmarking exercise samt the First dual-mode distance learning benchmarking club*.

I samband med projekten har det kunnat konstateras att ett kontextuellt och holistiskt perspektiv på e-lärande är av avgörande betydelse. Även komplexiteten inom e-lärande har tydliggjorts. Då individen i allt större utsträckning blir ägare till sin egen lärandeprocess, måste benchmark ses mer utifrån ett studentperspektiv och inte som hittills mestadels från teknisk synvinkel och managementperspektiv. Att pågående diskurs inom e-lärandeområdet påverkar och har betydelse för hur kritiska framgångsområden kan identifieras har också kunnat konstateras. En framväxande konceptuell referensram för kvalitetsområden inom e-lärande i högre utbildning har kunnat formuleras genom projekten.

Diskursen inom e-lärandeområdet visar tydligt på behovet av ett nytt paradigm inom högre utbildning för att möta krav på individualisering, attraktivitet och lärande vid behov eller i ett livslångt lärande-perspektiv. När studenten blir mer delaktig i sitt lärande, som t.ex. vid bruket av öppna digitala lärresurser, kommer lärosäten att behöva genomgå strukturella förändringar, vilket bl.a. innefattar en förändrad roll för lärarna, som snarare kommer att verka som coacher och mentorer. En slutsats från den aktuella studien är att en omfattande förändring är på väg. Individualisering, tillgänglighet, flexibilitet, transparens och hållbar utveckling kommer att bli några av ledorden i denna process.

Nyckelord: Benchmarking, benchmark, critical success factors, framgångsområden, quality enhancement, e-learning, blended learning, online learning, open learning

* Författarkontakt: ebba.ossiannilsson@ced.lu.se

INTRODUKTION

Kvalitetsutvärdering och -utveckling är centralt för lärosäten, och benchmarking har blivit en allt vanligare metod för kvalitetsarbete även för högre utbildning. Lunds universitet har deltagit i benchmarkingprojekt organiserade av European Centre for Strategic Management of Universities (ESMU) sedan 2000. Senast e-lärande var aktuellt för benchmarking genom ESMU var 2003, då även Lunds universitet deltog. Under perioden 2008-2010 medverkade Lunds universitet återigen i ett antal internationella projekt kring benchmarking av e-lärande, närmare bestämt tre olika benchmarkingprojekt.

Under 2007 lanserades vid Lunds universitet ett projekt med syfte att utveckla internationella nätbaserade masterkurser (Nilsson & Ossiannilsson, 2008). Samtidigt pågick en studie i Högskoleverkets regi, baserad på internationella initiativ kring kvalitetsarbete inom e-lärande, vilken resulterade i en rapport med förslag att e-lärande bör ingå som en naturlig del i all utvärdering av högre utbildning. I rapporten presenterades också en modell bestående av tio kvalitetskriterier för e-lärande. Dessa är: material och innehåll, struktur och virtuell miljö, kommunikation, samarbete och interaktivitet, bedömningar av studenternas prestationer, flexibilitet och anpassning, stöd (till studenter och anställda), anställdas kompetens och erfarenhet, ledarskap och visioner, resursallokering samt process och helhetssyn (Högskoleverket, 2008).

Lunds universitet blev utsett av Högskoleverket att under 2008 som pilotuniversitet delta i EADTU:s benchmarkingprojekt *E-xcellence+* i syfte att med utgångspunkt i denna benchmarkingmodell pröva om e-lärandeutbildning kan kvalitetsgranskas på samma sätt som s.k. traditionell campusutbildning. Lunds universitet medverkade utifrån att vara ett traditionellt forskningstungt lärosäte och för att pröva modellen på programnivå (Ossiannilsson & Landgren, 2011a). Deltagandet ledde i sin tur till medverkan under 2009 i det europeiska benchmarkingprojektet *eLearning Benchmarking exercise* genom ESMU i samarbete med EADTU (Williams & Rotheram, 2010).

Incitamenten för deltagandet i de båda projekten var att få en bild av situationen rörande e-lärande vid Lunds universitet samt att få en uppfattning om denna i ett europeiskt perspektiv. Ytterligare avsikter var att pröva om EADTU:s *Excellence label*¹ kunde erhållas samt att få underlag för eventuella förändringar och förbättringar (Ossiannilsson & Landgren, 2011a).

Genom erfarenheter av de ovan nämnda projekten, som gett unik kompetens inom benchmarking avseende e-lärande, blev Lunds universitet under hösten 2009 inviterat att delta i det internationella projektet *the First dual-mode distance learning benchmarking club*. Lunds universitet hade där i uppgift att bl.a. göra jämförelser mellan de olika benchmarkingmodellerna och deras kriterier i förhållande till en annan vanligt förekommande modell, nämligen *Pick&Mix*, samt att eventuellt revidera/föreslå nya kritiska framgångsområden (Bacsich, 2009a, b, c; Ossiannilsson & Landgren, 2010, 2011a).

I det följande presenteras kortfattat benchmarking som metod och e-lärande/blended learning utifrån aktuell diskurs och debatt. Därefter följer en beskrivning av projekten *E-xcellence+*, *eLearning Benchmarking exercise* och *the First dual-mode distance learning benchmarking club*. Erfarenheter och resultat från de aktuella projekten har bidragit till en utveckling avseende framgångsområden för gränslös, flexibel utbildning utifrån individens förutsättningar och behov, i form av en konceptuell begreppsram som introduceras. Avslutningsvis följer en konklusion. En del begrepp anges med engelsk beteckning och ibland inom parentes, då de ej alltid har sin motsvarighet i ett begrepp på svenska.

1 <http://www.eadtu.nl/e-xcellencelabel/>

BENCHMARKING

Benchmarking² används allt oftare som arbetsmetod beträffande kvalitetsarbete för lärosäten (Ossiannilsson, in press, 2010; van Vught, 2008). Benchmarking³ kan sägas sikta in sig på utrymmet mellan den innevarande situationen och den önskade. Moriarty & Smallman (2009) uttrycker det som följer:

The locus of benchmarking lies between the current and desirable state of affairs and contributes to the transformation process that realizes these improvements (s. 484).

Här påpekas också hur metoden kan bidra till förändringsprocesser i syfte att förverkliga förbättringar.

Benchmarkingprocesser är oftast uppbyggda som självvärderingar, inkluderande systematisk data- och informationsinsamling, från i förväg fastställda benchmark, d.v.s. kriterier och indikatorer. Syftet är att tillsammans med andra inom det aktuella området och med sakkunniga finna styrkor, svagheter och utvecklingsområden, som kan utgöra underlag för handlingsplaner inom den egna organisationen (Ossiannilsson, in press).

Genom deltagande i benchmarkingprocesser erhålls inte enbart en bild av situationen inom det undersökta området och möjliga förändringspotentialer. Även en såväl individuell som kollektiv medvetenhet om den egna organisationen blir resultatet av deltagandet, vilket kan anses vara väl så väsentligt och ett direkt mervärde (Ossiannilsson, in press, 2011). För benchmarking, liksom för allt kvalitetsarbete, är uppföljning av central betydelse. Efter deltagande i ett benchmarkingprojekt vidtar därför ett omfattande arbete med att på olika sätt reflektera över och utnyttja de lärdomar som har erhållits för vidare utvecklings- och förändringsarbete vid det aktuella lärosätet.

Vinningar från benchmarkingprojekt är mångfaldiga. En vinning som speciellt kan framhållas är det kollaborativa lärandet. Detta sker på olika nivåer, såväl inom respektive organisation som bland deltagande samarbetspartner. Genom möjligheten att ta del av varandras goda exempel, men också genom bekräftelse av den egna verksamheten, ges goda förutsättningar för vidare utveckling. Samarbete och kontakter under projektets gång kan dessutom ge mervärden på lokal, nationell och internationell nivå även efter projektets avslutande. I den studie som gjordes av lärosäten som dittills deltagit i *E-xcellence+*, avseende value och impact av benchmarking av e-lärande beskrev Ossiannilsson (2011) erhållna mervärden som bl.a. teamarbete, dialog- och policyskapande, kvalitetssäkring och transparens d.v.s. genomskinlighet, inom den egna organisationen. Liknande mervärden beskrevs av representanter inom projektet *eLearning Benchmarking exercise* (Comba et al., 2010).

E-LÄRANDE

Utvecklingen går alltmer mot ett digitalt samhälle (Aceto et al., 2010). I den pedagogiska diskursen rörande e-lärande argumenteras för att detta faktum bör avspeglas än mer inom högre utbildning (Bates, 2010a; Bonk, 2009; Ossiannilsson, in press, 2011). I större utsträckning än

2 http://elearning-headacademy-ac-uk/wiki/index.php/Bibliography_of_benchmarking

3 Begreppet benchmarking förklaras enligt SAOL som "värdering av en produkt eller en tjänst i förhållande till andra av samma slag med hjälp av mätningar och jämförelser". Rekommendationen i SAOL är att använda "riktmärkning eller prestandajämförelse". Här används dock genomgående begreppen benchmarking och benchmark, då innebörden i detta komplexa begrepp även innefattar processen som sådan.

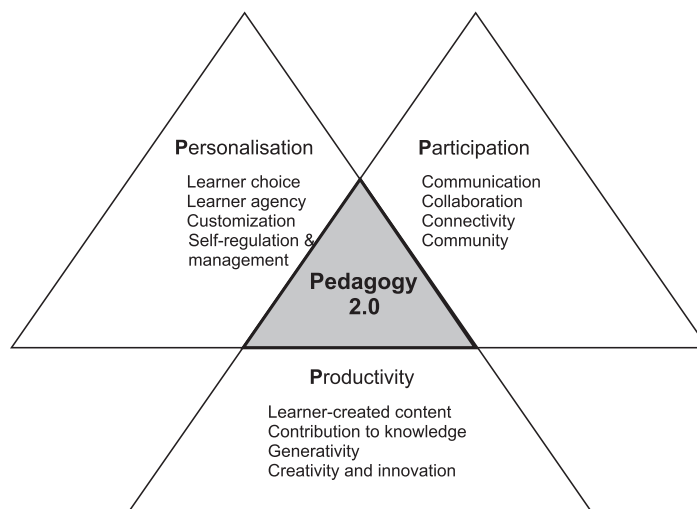
vad som sker idag måste högre utbildning möta studenterna där de är, d.v.s. dels ta hänsyn till studenters naturliga arbetsmiljö, inte minst Internet (Nygren & Larsson, 2010), dels ha framförhållning för att förbereda studenter för framtida yrkesroller och ett aktivt medborgarskap. För att uppnå detta krävs delvis strukturella förändringar, som ställer krav såväl på ledning som på lärare och studenter. Det framhålls att e-lärande inom högre utbildning måste vara *embedded* och *beyond*, d.v.s. integrerad och gränsöverskridande (Jaldemark, 2010). Områden som internationalisering, anställningsbarhet och virtuell mobilitet behöver också beaktas i högre utsträckning än i dag. Alla dessa områden återfinns som indikatorer i de benchmarkingmodeller som ligger till grund för de aktuella projekten.

Under de senaste tio åren har EU-kommissionen arbetat strategiskt med olika initiativ och policy paper för att utveckla och implementera e-lärande. Redan 2001 definierade EU e-lärande som: "...the use of new multimedia technologies and the Internet to improve the quality of learning by facilitating access to resources and services as well as remote exchanges and collaboration" (COM, 2001, s. 2). Fortfarande idag är främjandet av IKT ett av fyra huvudområden inom EU:s program för livslångt lärande 2007-2013.

Den aktuella debatten inom e-lärande/blended learning betonar den snabba utvecklingen inom Informations- och kommunikationsteknologi (IKT) och dess konsekvenser för lärandet (McLoughlin & Lee, 2008; Ehlers & Pavlowski, 2006; Ehlers & Schneckenberg, 2010). Några av de drivkrafter som påverkar hur IKT kommer att användas i undervisningskontexter inom de närmaste fem åren är bl.a. de förväntningar som individer idag har på att kunna arbeta, lära och studera oberoende av tid och rum, men även den utmaning som utbildare och högre utbildning står inför p.g.a. mångfalden av och tillgängligheten till resurser via Internet (Johnson, Levine, Smith & Stone, 2010, s. 3-4; Johnson, Smith, Willis, Levine & Haywood, 2011, s2-7). Johnson et al., betonar mobilt lärande och att IKT påverkar oss i varje del av våra liv (2011, s. 4). Det talas även om första och andra ordningens effekter, d.v.s. hur ny teknik dels används för omedelbar vinning, dels mer långsiktigt påverkar samhället i form av förändringar i tänkesätt och handlingar (Bonk, 2009; Nygren & Larsson, 2010). För lärande och undervisning blir konsekvenserna bl.a. att det ställs krav på att erbjuda olika undervisningsformer för att tillgodose individers olika lärtilar och erbjuda "learning on demand" (Bonk, 2009; Jaldemark, 2010; Ossiannilsson & Landgren, 2011a).

McLoughlin och Lee (2008) betonar utmaningen inom e-lärande med de tre P:nas pedagogik: *Personalisation* (individens förutsättningar och motiv), *Participation* (individens delaktighet i sitt eget lärande) och *Productivity* (individen som medproducent i sitt lärande). Författarna vill med dessa begrepp framhålla några av de dimensioner som utmärker framgångsrikt e-lärande (Figur 1). Att vara delaktig, samarbeta, ingå i nätverk (*participation*) är av avgörande betydelse för motivation, möjlighet till lärande och för att känna tillhörighet. Att vara en del i kunskapsproduktionen och att arbeta kreativt och innovativt skapar också motivation (*productivity*). Individualisering (*personalisation*) är troligen ett av de framgångsområden som är starkast uttalat i diskursen. Flera forskare för fram individualisering som ett kärnområde, d.v.s. individens möjligheter och förutsättningar att studera och ta ansvar för sitt eget flexibla gränslösa lärande (Bonk, 2009; Ubachs, 2009).

Jaldemark (2010) diskuterar betydelsen av förståelsen för att den enskilda individens sammanhang är en viktig del av dennes lärande inom nätbaserad utbildning. Det är inte enbart den lärplattform som används i den nätbaserade utbildningen som utgör lärmiljön för studenten utan även personliga förutsättningar av t.ex. fysisk, geografisk, ekonomisk och social karaktär.



Figur 1. De tre P:nas pedagogik (Mc Loughlin & Lee, 2008, s. 16).

Individens sammanhang kan därför inte bortses från när nätbaserade utbildningar planeras, genomförs och kvalitetsutvärderas. Görs det, begränsas individernas möjligheter att delta i utbildningen.

Följande beskrivning av e-lärande blev utgångspunkt för projektet eLearning Benchmarking exercise: "E-learning is covering a wide set of applications and pedagogical processes supported by ICT learning, such as web-based learning, computer-based learning, virtual classrooms and digital collaboration with an added value of increased accessibility, flexibility and interactiveness" (personlig kommunikation, eLearning Benchmarking exercise workshop, Bryssel, 26-27 maj 2009). Som framgår av definitionen ger e-lärande mervärden rörande ökad tillgänglighet, flexibilitet och interaktivitet. Tillgänglighet och flexibilitet avser exempelvis möjlighet för studenter att oavsett tid, rum och plats studera och ta del av läresurser, men också att specifika behov kan tillgodoses. Interaktivitet rör bl. a. interaktion med materialet/kursresurserna och interaktion studenter emellan men också mellan student och lärare (Bonk, 2009; Conole, 2010; Jaldemark, 2010; McLoughlin & Lee, 2008). Det finns anledning att återkomma till dessa områden, då de anses utgöra centrala kvalitativa aspekter av e-lärande.

GENOMFÖRDA BENCHMARKINGPROJEKT

E-xcellence+

Projektet *E-xcellence+* tar sin utgångspunkt i *E-xcellence*, ett av EADTU koordinerat EU-stött projekt i samarbete med UNESCO, från början av 2000-talet. Projektet förde samman expertis och erfarenhet inom livslångt och flexibelt lärande från tretton länder i Europa (och fr.a. utifrån de öppna universiteten) liksom expertkunnande kring bl.a. kvalitetssäkring. Benchmarkingkriterier utvecklades inom pedagogik, organisation och teknik med specifik inriktning mot fyra prioriterade framstegsområden: tillgänglighet (accessibility), flexibilitet (flexibility), interaktivitet (interactiveness) och individualisering d.v.s. personlig utformning av lärande på olika nivåer (personalisation) (Ubachs, 2009).

Benchmarkingmodellen *E-xcellence+* innefattar verktygen *Quick Scan* och *Full Assessment*. *Quick Scan* är en självvärdering som ger direkt feedback online. *Full Assessment* innebär att självvärderingen evidensbaseras och expertgranskas bl.a. utifrån site visits. I den mån kriterierna uppfylls på högsta nivå utfärdas *E-xcellence Associates label*. Ingående benchmarkingkriterier är grupperade i tre kategorier: *management*, *products* och *services*. Dessa täcker institutionella, pedagogiska, tekniska, etiska, och management-aspekter av e-lärande. Totalt är det 33 benchmark med indikatorer och beskrivning av vad som kan betraktas som excellensnivå (Ubachs, 2009).

Syftet med Lunds universitets deltagande var att prova metoden för ett s.k. traditionellt lärosäte och att göra en självvärdering av universitetets mål, intentioner och insatser gällande e-lärande samt att genomföra benchmarking för två internationella nätbaserade masterprogram. Projektet innebar att de utvalda masterprogrammen, Geographical Information Systems (LUMA-GIS)⁴ och Master of Environmental Management and Policy (IIIEE)⁵ grundligt processades genom alla benchmarkingkriterierna enligt den speciella procedur som var rekommenderad via EADTU.⁶ Likaså genomgicks benchmarkingprocessen för de enheter på förvaltningsnivå som på olika sätt ansvarar för gemensamma resurser rörande e-lärande vid Lunds universitet (Ossiannilsson & Landgren, 2011).

Ett konkret och mycket positivt resultat av genomförd benchmarking var att de två ingående masterprogrammen som första program/lärosäte i Europa erhöll utmärkelsen *E-xcellence Associates label* (Figur 2).⁷ Denna fokuserar på utveckling och innovation inom de prioriterade framstegsområdena i högre utbildning, d.v.s. tillgänglighet, flexibilitet, interaktivitet och individualisering. Genom *E-xcellence Associates label* visar sålunda universitet/utbildningsprogram att en kvalitetsgranskad e-lärandeutbildning erbjuds, vilken ligger i framkant när det gäller utveckling och innovation av e-lärande inom högre utbildning i Europa.

eLearning Benchmarking exercise

ESMU:s projekt *eLearning Benchmarking exercise* initierades och koordinerades av Syddansk universitet, i samarbete med EADTU. Lunds universitet medverkade tillsammans med sju andra europeiska lärosäten; Köpenhamn, Aarhus, Bologna, Kuopio, Oulu, Porto samt University of Latvia. Syftet med initiativet var att identifiera god praxis om e-lärande inom partnerskapet genom kollaborativa lärprocesser samt att formulera handlingsplaner för utveckling och förbättringar. Vid Lunds universitet utfördes projektet enbart för de universitetsgemensamma resurser som Lunds universitet tillhandhåller på förvaltningsnivå och alltså inte på programnivå. Inom projektet organiserades två workshop där även experter inom e-lärande deltog (Comba et al., 2010; Ossiannilsson & Landgren, 2011).

Projektet utgick från självskattning genom EADTU:s ovan beskrivna onlineverktyg *Quick Scan*. Under den första workshopen granskades självvärderingarna, vilket bl.a. resulterade i att en del benchmark och indikatorer omprövades och uppdaterades med tydligare fokusering på fr.a. blended learning, strategier för lärande och undervisning, individualisering av lärandet samt biblioteksresurser och informationshantering (Ossiannilsson & Landgren, 2011).

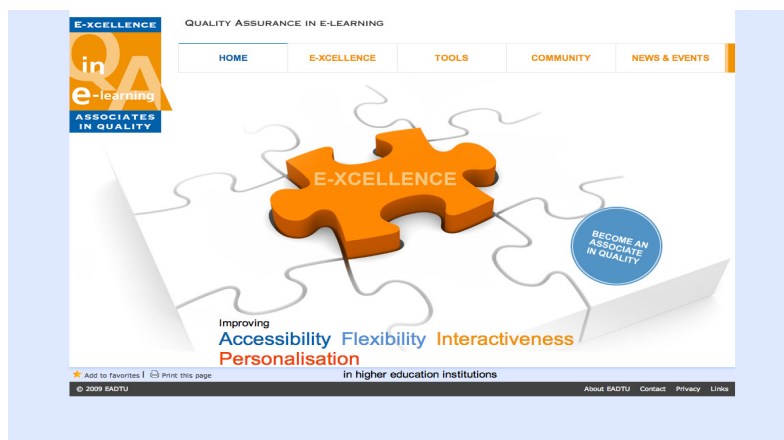
Därefter utfördes *Full Assessment* vid samtliga lärosäten. Dokument, handlingar, länkar etc., som styrkte svaren i förhållande till benchmark och indikatorer, publicerades i den för projektet

4 <http://luma.gis.lu.se/>

5 <http://www.iiiee.lu.se/>

6 http://www.eadtu.nl/e-xcellenceqs/default.asp?page=fs_procedure

7 <http://www.eadtu.nl/e-xcellencelabel/?mMid=1>



Figur 2. Portalen för lärosäten/program som erhållit utmärkelsen E-xcellence Associates label.

gemensamma databasen. Materialet från Lunds universitet baserades på de handlingar som var inlämnade för E-xcellence+ men uppdaterades och reviderades i enlighet med projektets inriktning (Ossiannilsson & Landgren, 2011).

Innehållet i *Full Assessment* utgjorde underlag för en andra workshop. Till denna sammanställde alla lärosäten även handlingsplaner utifrån egna strategier och policyplaner samt, i den mån det var aktuellt, utifrån den feedback som respektive lärosäte fått och utifrån goda exempel från andra lärosäten (Williams & Rotheram, 2010). Under workshopen diskuterades framgångsfaktorer men också kritiska områden och utvecklingspotentialer i förhållande till handlingsplanerna (Comba et al., 2010; Ossiannilsson & Landgren, 2010, 2011a).

The First dual-mode distance learning benchmarking club

Den första internationella benchmarkingklubben för distansutbildning med blended learning, the First dual-mode distance learning benchmarking club,⁸ genomfördes under 2010 (Bacsich, 2009a, b). Lunds universitet deltog tillsammans med sex andra universitet. Från Sverige medverkade även Kungliga Tekniska högskolan. Övriga deltagare är University of Leicester och University of Liverpool, Storbritannien, University of Southern Queensland, Australien, Massey University, Nya Zeeland samt Thompson Rivers University, Canada.

Projektet bygger på *Pick&Mix* (Bacsich, 2009a, c), en väletablerad benchmarkingmetod fr.a. i Storbritannien men också i Australien. Metoden har nyligen anpassats till den aktuella utvecklingen av e-lärande samt granskats av internationell expertis, bl.a. genom Re.ViCa-projektet (Schreurs, 2009)⁹ och kan därmed anses ha hög validitet.

Pick&Mix består av hundra benchmark. Det höga antalet ger flexibilitet och lärosäten kan därigenom själva välja vilka benchmark man vill förhålla sig till. Arton (18) benchmark utgör kritiska framgångsområden, d.v.s. sådana faktorer som är helt avgörande för framgång inom

⁸ Detta projekt är en del i det övergripande s.k. Ducklingprojektet (Bacsich, 2009a, b).

⁹ EU-projektet *Re.ViCa (Reviewing (traces of) European Virtual Universities)* genomfördes under 2007-2009 en systematisk översyn över institutionella Virtual Campus-initiativ inom högre utbildning på europeisk, nationell och regional nivå. Huvudsyftet var att identifiera framgångsfaktorer som bygger på grundlig forskning och expertråd för att utvärdera och jämföra virtuella campus, <http://revica.euospace.org/Handbook.php>.

e-lärande. Dessa är: *usability, e-learning strategy, decisions on project, training, costs, planning annually, technical support to staff, decisions on programmes, leadership in e-learning, management style, relationship management upwards, reliability, market research, security, student understanding of system, student help desk, student satisfaction and distance learning strategy* (Schreurs, 2009).

Alla benchmark graderas på sex nivåer, där sex markerar högsta nivån. Genom att fylla i ett schema online erhålls en färgmarkerad matrix. På detta sätt åskådliggörs lärosätets *state of the art* på ett visuellt tydligt sätt och därmed kan det egna lärosätet enkelt jämföras med andra.

Syftet med projektet är att sprida kännedom om och implementera *Pick&Mix*-metoden. De ingående lärosätena genomgick benchmarkingprocessen i sin helhet. Härigenom prövades även vad som skulle kunna anses vara allmänna och därmed gemensamma kritiska framgångsområden rörande e-lärande.

Utifrån den samlade kompetensen inom benchmarkingområdet och med beaktande av Högskoleverkets *e-learning quality*-modell har Lunds universitets deltagande ett något bredare och till viss del annorlunda syfte jämfört med de andra partnererna. Lunds universitet har utfört benchmarking, i enlighet med ingående kriterier, tagit ställning till redan definierade och/eller föreslagit eventuellt andra kritiska framgångsområden baserat på erfarenheter och resultat från *E-xcellence+* och *eLearning Benchmarking exercise* och från Högskoleverkets *e-learning quality*-modell, samt korrelerat *Pick&Mix*-kriterierna med modellerna sinsemellan (Ossiannilsson & Landgren, 2010).

Arbetet inleddes med att genomföra benchmarking enligt *Pick&Mix*. Modellens 100 benchmark genomgicks i detalj, baserat på giltighet för Lunds universitet, men schemat fylldes enbart i för de arton kritiska framgångsområdena. Lunds universitet erhöll en matrix huvudsakligen på nivå fem och sex. Den andra uppgiften var att definiera och/eller föreslå eventuellt andra kritiska framgångsområden. Detta resulterade i att tre av de ursprungliga arton behölls, eftersom de kan anses vara avgörande för Lunds universitet och i en svensk kontext. Av de 100 benchmark fanns det dock andra som i en svensk kontext kan betraktas som framgångsområden inom e-lärande i högre utbildning. Av dessa benchmark valdes sjutton som alltså kan anses utgöra områden av central betydelse.

Det kan konstateras att terminologin avseende benchmark och kritiska framgångsområden inom de aktuella projekten inte fullt ut avspeglar terminologin i den pågående diskursen rörande e-lärande. Snarare föreföll en del begrepp nästan självklara medan andra snarare föreföll föråldrade. Därför har nio helt nya kritiska framgångsområden lagts till. Totalt innehåller förslaget från Lunds universitet således 29 framgångsområden (Tabell 1).

Den tredje uppgiften för Lunds universitet var att utföra en konkordans mellan de olika modellerna och dess ingående indikatorer. Sammanfattningsvis kan konstateras att modellerna i sig skiljer sig åt dels avseende begreppsapparat, dels avseende detaljeringsgrad. Dock föreligger en viss samstämmighet. Vissa avgörande områden som rör exempelvis studentperspektiv, ledning och strategier samt pedagogisk och teknisk support återkommer i alla modeller (Ossiannilsson & Landgren, 2010).

EN KONCEPTUELL REFERENSRAM FÖR KVALITET I E-LÄRANDE

Ett resultat av det arbete som utförts inom de aktuella projekten är insikten om att ett kontextuellt perspektiv avseende e-lärande är av största vikt, t.ex. att såväl studentens förutsättningar som lärosätenas verksamheter måste ses i ett sammanhang, och att komplexiteten inom e-lärande är betydande. Den aktuella diskursen betonar även vikten av ett holistiskt perspektiv. Helhets-

Tabell 1. Förslag på framgångsområden (vilka här återges med engelsk benämning, då de inte alltid låter sig översättas helt och hållet med enbart ett begrepp utan att innebörden går förlorad) genom projektet the First dual-mode distance learning benchmarking club. (Ossiannilsson & Landgren,

| Kvarvarande framgångsområden från nuvarande benchmarks inom Pick&Mix | Utvalda framgångsområden från nuvarande benchmarks inom Pick&Mix | Adderade kritiska framgångsområden föreslagna utifrån konkordansen från Lunds universitet |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Strategic Management | Accessibility | Constructive Alignment |
| Market Research | Benchmarking | Democratic Processes |
| Reliability | Computer Based Assessment | Flexibility |
| | Eco-Sustainability | Legal Security |
| | Employability | Interactiveness |
| | e-Portfolios | Participation |
| | Information Literacy of Students | Productivity |
| | Integration | Services; Staff and Students |
| | Learning Material | Transparency |
| | Library Services and e-Resources | |
| | Organizational Learning | |
| | Pedagogy | |
| | Personalisation | |
| | Plagiarism | |
| | Quality Assurance | |
| Widening Participation | | |

syn i det här sammanhanget innebär t.ex. att alla ingående benchmark i en modell måste ses tillsammans och att de påverkar och ger innebörd till varandra.

I de olika modellerna och i den aktuella diskursen om e-lärande/blended learning återkommer vissa begrepp, och ett antal framgångsområden har blivit allt tydligare. Även om terminologin kan variera framstår innebörden som likartad. Frekvensen och betydelsen av dessa begrepp utgör grund för att formulera en framväxande konceptuell referensram för kvalitetsområden inom e-lärande i högre utbildning.

Redan har fyra kvalitetsområden utkristalliserats genom EADTU:s *E-xcellence+*; tillgänglighet (*accessibility*), flexibilitet (*flexibility*), interaktivitet (*interactiveness*) och individualisering (*personalisation*). Dessa koncept tillämpades även inom projektet *eLearning Benchmarking exercise* och kan därmed anses bekräftade som avgörande. Som ovan nämnts påpekas även individualisering (*personalisation*) som avgörande för kvaliteten inom e-lärande av McLoughlin & Lee (2008) tillsammans med deltagande (*participation*) och medproduktion (*productivity*). Flate Paulsson (2010), president

för EDEN,¹⁰ betonar precis som EADTU, flexibilitet men även samarbete (*collaboration*). Han understryker likaså öppenhet (*transparency*) som ett tredje område för framgång inom e-lärande.

De olika koncepten som diskuterats ovan ger tydligt uttryck för studentens perspektiv i förhållande till sin utbildning (legal rights). Jaldemark (2010) framhåller bland annat att gränslös utbildning (boundless education) måste eftersträvas för att möta de krav som dagens studenter ställer. Hållbar utveckling (eco-sustainability) är grundläggande i ett globalt perspektiv (globalisation) i dag och därför avgörande i ett samhälle inför det 21:a århundradet (Wheeler, 2010b).

Alla de ovan nämnda begreppen tillsammans kan alltså ses som del av en framväxande kontextuell referensram för kvalitet inom e-lärande/blended learning i högre utbildning. Denna modell kommer att vidareutvecklas och bearbetas i en kommande studie (Ossiannilsson & Landgren, 2011b).

KONKLUSION

Deltagandet i projekten har gett insikt i innebörden av och tillvägagångssättet inom de olika benchmarkingmodellerna. Erfarenheterna visar dessutom på vikten av medvetenheten av att även externa faktorer kan spela en avgörande roll för en organisations framgång. Tid och rum och tillgång till adekvat information är också avgörande. Lärdomarna från deltagandet i projekten visar att benchmarking är ett värdefullt och framgångsrikt arbetssätt för kvalitetsutveckling. Inte minst för att arbetet som sådant initierar interna processer och dialoger och att indikationer för utvecklingspotentialer blir synliggjorda. Erfarenheterna visar också på vikten av att ta sig tid i val av benchmark och likaledes att ta sig till den efterföljande processen, dvs. att följa upp och genomföra eventuella förändringar och förbättringar, samt att också ha mandat redan från början för eventuella förändringsprocesser.

Erfarenheter och resultat från projekten synliggör den komplexitet och helhetssyn som bör karakterisera högkvalitativt e-lärande/blended learning. Ett förhållningssätt som involverar alla de olika framgångsområdena sammantagna är helt nödvändigt för studenter som läser sin utbildning via nätet och som vill kunna ta ett aktivt ansvar för sitt lärande. Såväl strategisk utveckling (management) som kursdesign och -genomförande (products) och student- och lärarstöd (services) samt de konsekvenser detta ger för gränslöst lärande, globalisering och hållbar utveckling bör beaktas vid planering, genomförande och utvärdering av e-lärande inom högre utbildning. Genom att i alla dessa faser beakta innebörden i den beskrivna framväxande konceptuella referensramen kan kvalitativt gränslöst lärande erbjudas studenter idag och i det 21:a århundradet. Modellen kan därmed ge bäring för kursdesign, kursgenomförande och examination.

Att arbeta med samstämmigheten av modellerna inom projektet *the First dual-mode distance learning benchmarking club* har fördjupat förståelsen för vikten av helhetssyn på och ett kontextuellt förhållningssätt till e-lärande. Här synliggjordes också betydelsen av att aktuell forskning och diskurs i högre grad bör påverka val av benchmark avseende e-lärande.

Under processerna som sådana har det varit uppenbart att benchmark måste ses mer utifrån ett studentperspektiv och -engagemang och inte som hittills från i hög utsträckning teknisk, ekonomisk synvinkel och managementperspektiv. Om än det blivit tydligt att *management*, d.v.s. strategisk utveckling och planering, är avgörande i ett e-lärandesammanhang (Bates, 2010a, b) är det väsentligt att även planering, utveckling och kvalitetsutvärdering görs utifrån studenters och lärares utgångspunkter.

10 www.eden-online.org/eden.php

Det EU-finansierade projektet *Learnovation* diskuterar i rapporten *Vision for learning in Europe 2025* (Aceto et al., 2010) framtidens lärande ur ett innovationsorienterat perspektiv. Syftet var att undersöka hur lärandet förändras tack vare IKT, samt hur detta gynnar innovation. För högre utbildning presenteras förslag om brådskande åtgärder som bör vidtas för att det ska ske en positiv förändring. Dessa innefattar bl.a. studentcentrerat och livslångt lärande. Dessutom betonas kvalitetssäkring och virtuell mobilitet. Conole, (2010) betonar innovationens betydelse i den nya framväxande digitala öppenheten i högre utbildning. I sin blogg presenterar Bates (2010a), sedan länge en av de ledande forskarna inom området, ett ramverk för hur högre utbildning bör förhålla sig till integration av IKT. Studien baserades på lärosäten i USA och i Europa. Likartade områden som vi möter i de olika benchmarkingmodellerna och den aktuella diskursen återfinns likaledes hos honom.

IKT ställer även krav på läraren. Lärarens roll går mer mot mentorskap och coach. Detta bör leda till förändringar inom utbildningskulturer. Vidare, när studenten är mer delaktig i sitt lärande, som t.ex. vid bruket av öppna digitala läresurser, kommer lärosäten att behöva genomgå strukturella förändringar (Bonk, 2009; Ossiannilsson, 2011; Robinson, 2010).

Den internationella diskursen inom e-lärande stödjer iakttagelserna från projekten rörande framgångsområden. Den framhåller individualisering, flexibilitet och öppenhet avseende högre utbildning. Dessutom uppmärksammas delaktighet och individen som medproducent i sitt eget lärande som centrala i ett e-lärandeperspektiv. Även transparens vad gäller bl.a. struktur, material och resurser ges betydelse för kvalitet gällande e-lärande. Flexibilitet är, som nämnts ovan, en av framgångsfaktorerna för att erhålla E-xcellence Associates label genom EADTU. Wheeler (2010a) utvidgar något innebörden och argumenterar för individualisering i termer av att individen/studenten är sin egen personliga lärmiljö och ägare av sin egen lärandeprocess. Som exempel kan nämnas studenters delaktighet i sociala medier, vilka används i såväl privat som akademisk kontext. Inom högre utbildning leder detta till utmaningar, med en kollaborativ utbildningskultur och ett konnektivistiskt perspektiv (Downes, 2010; Siemens, 2005). Diskursen visar tydligt hur ett annat paradigm håller på att växa fram inom högre utbildning för att möta dessa krav, inriktat på individualisering och lärande "on demand" eller "just in time and just in place" (Bates, 2010c; Bonk, 2009; McLoughlin & Lee, 2008, 2010; Wheeler, 2010a, b).

Bates (2010c) argumenterar för en "revolution" inom högre utbildning, vilket skulle leda till att undervisning och lärande måste omstruktureras. Han skriver som följer:

Revolution is needed in the way we organize and design teaching. We need to be able to design courses so that they accommodate to the variable needs of different kinds of students. This means getting away from the default model of classroom teaching, and thinking the only alternative is fully online or 'distance' teaching.

We need to design courses in such a way that students who want most of their learning in a classroom or on campus can get that, students who want some flexibility but are willing or able to come on campus for some time can get that, and those students who want everything online can get that. I believe it is possible now with technology to provide that flexibility within the same course with good design. But that would be a revolution, because it would be a paradigm shift from current models.

Erfarenheterna från benchmarkingprojekten visar att en revolution faktiskt är på väg. Agerade och interagerade är annorlunda i en digital värld. Gränslöst lärande, innefattande bl.a. individualisering, tillgänglighet, transparens och hållbar utveckling kommer att bli några av ledorden i denna process.

REFERENSER

- Aceto, S., Dondi, C. & Nascimbeni, F. (2010). Vision for learning in Europe in 2025. *eLearning paper*, 18. Hämtad 101112 från <http://www.elearningeuropa.info/files/media/media21858.pdf>.
- Bacsich, P. (2009a). *Pick and Mix*. Matic Media Ltd.
- Bacsich, P. (2009b). *Benchmarking Club*. Unpublished manuscript, ENQA Workshop in Sigtuna 091007-08.
- Bacsich, P. (2009c). *Benchmarking eLearning in UK Universities: Lessons from and for the International Context*. Paper presented at the The 23rd ICDE World Conference on Open Learning and Distance Education including the 2009 EADTU Annual Conference & M-ICDE conference "Flexible Education for all: Open-Global-Innovative", Maastricht, The Netherlands.
- Bates, T. (2010a, 11 februari). *How well has your institution integrated technology?* Hämtad 101112 från <http://www.tonybates.ca/2010/02/11/how-well-has-your-institution-integrated-technology/>.
- Bates, T. (2010b, 11 juni). *Strategic thinking about e-learning*. Hämtad 101112 från http://www.tonybates.ca/2010/06/11/strategic-thinking-about-e-learning/?utm_source=feedburner&utm_medium=email&utm_campaign=Feed%3A+tonybates+%28Tony+Bates%29.
- Bates, T. (2010c, 18 juni). *Evolution or revolution?* Hämtad 101112 från http://www.tonybates.ca/2010/06/18/evolution-or-revolution/?utm_source=feedburner&utm_medium=email&utm_campaign=Feed%3A+tonybates+%28Tony+Bates%29.
- Bonk, C.J. (2009). *The world is open: How web technology is revolutionizing education*. San Francisco: Jossey-Bass.
- COM. (2001). *The eLearning action plan. Designing tomorrow's education*. Bryssel: Commission of the European Communities. Brussels. Hämtad 101112 från http://ec.europa.eu/education/programmes/elearning/annex_en.pdf.
- Comba, V.E., Ossiannilsson, E., Landgren, L. et al. (2010). *A benchmarking exercise for quality blended learning. A challenge for European Universities in the 21st century*. In Proceedings EADTU Annual Conference, pp. 27-29, September 2010, Zermatt, Switzerland. s. 59-75. Hämtad 101129 från <http://www.eadtu.nl/conference2010/files/Proceedings%20EADTU%20Zermatt%202010.pdf>.
- Conole, G. (2010). *Learning design: making practice explicit*. ConnectED Conference 28 June, 2010, Sydney, Australia. Hämtad 101120 från <http://www.slideshare.net/grainne/connect-ed-conole>.
- De Jonghe, A.-M. (2010). Are traditional universities ready for real innovation in teaching and learning? EFQUEL, *Position Paper*. Brussels. Hämtad 101112 från www.efquel.org.
- Downes, S. (2010) *The role of educator in a digital world*. Hämtad 110124 från <http://www.slideshare.net/Downes/the-role-of-the-educator-in-the-digital-world>.
- Ehlers, U.-D. & Pawlowski, J. (2006). Quality in European e-learning: An introduction. In *Handbook on quality and standardisation in e-learning* (eds. Ehlers, U.-D. & Pawlowski, J.), pp. 1-13. Berlin: Springer.
- Ehlers, U.-D. & Schneckenberg, D. (2010) Introduction: Changing cultures in higher education. In *Changing cultures in higher education* (eds. Ehlers, U.-D. & Schneckenberg, D.), pp.1-14. Berlin: Springer.
- Flate Paulsen, M. (2010a). *Announcement new President of EDEN*. Hämtad 101112 från http://www.icde.org/en/icde_news/New+President+of+EDEN.b7C_wlr15y.ips.
- Högskoleverket. (2008). *E-learning quality: Aspects and criteria*. (Högskoleverkets rapportserie 2008:11R). Solna: Swedish National Agency for Higher Education.
- Jaldemark, J. (2010). *Participation in a boundless activity. Computer-mediated communication in Swedish higher education*. Thesis, Umeå University, Department of Pedagogy.

- Johnson, L., Levine, A., Smith, R. & Stone, S. (2010). *The Horizon Report*. Austin, Texas: The New Media Consortium.
- Johnson, L., Smith, R., Willis, H., Levine, A. & Haywood, K. (2011). *The 2011 Horizon Report*. Austin, Texas: The New Media Consortium.
- McLoughlin, C. & Lee, M.J.W. (2008). The three P's pedagogy for the networked society: Personalisation, participation and productivity. *International Journal of Teaching and Learning in Higher Education*, 20, s. 10-27.
- Moriarty, J.P. & Smallman, C. (2009). En Route to a theory on benchmarking. *Benchmarking: An International Journal*, 16, 484-503.
- Nilsson, J-O. & Ossiannilsson, E. (2008). *Projekt: Nätbaserad utbildning och internationalisering. Slutrapport*. Lunds Universitet.
- Nygren, E. & Larsson, A. (2010, 25 februari). Vår tids studentrevolt är historiskt dramatisk. *Newsmill*. Hämtad 101112 från <http://www.newsmill.se/node/18903>.
- Ossiannilsson, E. (in press). Benchmarking on e-Learning in universities: Impacts and values, European perspectives. *European Journal of International Management, Special Issue on Virtual University*.
- Ossiannilsson, E. (2011). *Quality and Enhancement on e-learning*. *Journal of Innovation and Learning*. Manuscript accepted for publication.
- Ossiannilsson, E. (2010). Benchmarking eLearning in higher education. Findings from EADTU's E-xcellence+ project and ESMU's benchmarking exercise in eLearning. In Soinila, M. & Stalter, M. (Eds.). *Quality Assurance of E-learning*. Workshop report 14, 32-44. Helsinki: ENQA.
- Ossiannilsson, E. & Landgren, L. (2011). *Quality in eLearning - A conceptual framework based on experiences from three international benchmarking projects at Lund University, Sweden*. *Journal of Computer Assisted Learning, Special Issue on Quality in e-learning*. Hämtad 111025 från <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2729.2011.00439.x/full>.
- Ossiannilsson, E. & Landgren, L. (2011a). *Benchmarking av e-lärande vid Lunds universitet – erfarenheter och kritiska koncept för kvalitetsarbete*. Lund: Lunds universitet Media Tryck.
- Ossiannilsson, E. & Landgren, L. (2011b). *En konceptuell referensram för kvalitet inom e-lärande* (manuskript under arbete).
- Ossiannilsson & Landgren (2010). *The First dual-mode distance learning benchmarking club - report from Lund University, Sweden*. Lund: Lund University.
- Robinson, K. (2010, februari). Bring on the learning revolution! (Presentation). *Tedtalk*. Hämtad 101112 från http://www.ted.com/talks/sir_ken_robinson_bring_on_the_revolution.html.
- Schreurs, B. (Ed.). (2009). Critical Success Factors. In *Reviewing the virtual campus phenomenon. The rise of large-scale e-Learning initiatives worldwide* (pp. 59-84). Leuven: EuroPACE ivzw.
- Siemens, G. (2005). Connectivism: A Learning Theory for the Digital Age. *International Journal of Instructional Technology & Distance Learning*, 2(1). Hämtad 110422 från http://www-itdl.org/journal/jan_05/article01.htm.
- Ubachs, G. (Ed.). (2009). *Quality assessment for e-Learning a benchmarking approach*. Heerlen: EADTU.
- van Vught, F., Brandenburg, U. & Burquel, N. (Eds.). (2008). *A practical guide. Benchmarking in European higher education*. Brussels: ESMU.
- Wheeler, S. (2010a). *What so good about open Educational Resources?* UNESCO's OER conference, 3 May 2010, Namibia.
- Wheeler, S. (2010b, 16 augusti). *Learning with 'e's. Doing battle*. Hämtad 101112 från <http://steve-wheeler.blogspot.com/2010/08/doing-battle.html>.
- Williams, K. & Rotheram, B. (2010). *ESMU Report benchmarking exercise on eLearning*. Brussels: ESMU.

