

**Kartläggning av e-post till studievägledningen  
vid Myndigheten för Sveriges nätuniversitet**

*av Johanna Möller*

Inledning och bakgrund.....	3
Nätuniversitetet .....	3
Några definitioner .....	3
Myndighetens e-post .....	4
Inkommande e-post.....	4
Syfte och frågeställningar.....	4
Resultatredovisning.....	5
Förändring över tid.....	5
Vilka efterfrågar studier på distans och varför? .....	6
Vad efterfrågas? .....	7
Om Nätuniversitetet och distansstudier.....	8
Blandad grupp av frågeställare.....	8
Vägen via Nätuniversitetet .....	9
Frågeställningarna .....	9
Enklare frågor.....	11
Utbildningsfrågor .....	11
Blandade frågor .....	11
Fokus på annat.....	12
Mer komplexa frågor.....	13
Avslutad utbildning/oavslutad utbildning .....	13
Sammansatta frågor.....	14
Vägledningsfrågor .....	14
Frågor av särskild karaktär .....	15
Sökproblem .....	15
Otydlig information.....	16
Fel instans.....	16
Examen – en nationell angelägenhet.....	17
Lärarytbildningen .....	18
Sammanfattande reflektioner och rekommendationer .....	18
Vilka efterfrågar? .....	18
Vad efterfrågas? .....	19
Rekommendationer - Hur går vi vidare?.....	20
Vägledning – oberoende av tid och rum .....	20
Join IT - Nätuniversitetets studievägledare i samverkan .....	20
Kunskap om vägledning.....	20
Att administrera, strukturera och tidsplanera e-post .....	21

## Inledning och bakgrund

Undersökningen är utförd på uppdrag av Myndigheten för Sveriges nätuniversitet och avser att granska, kategorisera, samt analysera e-post inkommen till myndigheten. Rapportens fokus ligger på den e-post som kommit till studievägledningstjänsten.

## Nätuniversitetet

Nätuniversitet etablerades 2002 och är idag ett samarbete mellan 35 universitet och högskolor i Sverige. Ett av huvudsyftena med Nätuniversitetet var att bredda rekryteringen till högskolan<sup>1</sup>. Under 2004 fanns det i kursdatabasen drygt 2600 kurser att välja mellan. Antalet studerande på distans uppgick till cirka 70000, och mer än 15 procent av landets studenter läste minst en kurs inom ramen för Nätuniversitetet.<sup>2</sup> Myndigheten för Sveriges nätuniversitet skapades i mars 2002. Myndighetens huvuduppgifter är att administrera och samordna det utbud av IT-stödd distansutbildning som ges inom den svenska högskolan. Utbudet presenteras på en webbplats, [www.netuniversity.se](http://www.netuniversity.se). Antalet besök på Nätuniversitetets hemsida har ökat från 207.326 besökare år 2002 till 462.549 besökare år 2004.

På hemsidan finns en kursdatabas som länkar till lärosätenas kurser inom Nätuniversitetet. På hemsidan finns också en vägledningstjänst. Redan från myndighetens start uppstod ett behov av att tillhandahålla viss studievägledarkompetens trots att detta inte fanns inskrivet i myndighetens regleringsbrev. Från att först ha täckt behovet med projekt- och deltidsanställning så utökades tjänsten från 2005 till att vara på heltid. Arbetsuppgifterna har dels bestått i att svara på inkommande e-post som berör vägledning och dels i att driva och utveckla projekt kring studievägledning. Rapporten fokuserar dels på studievägledningstjänsten och dess e-post och dels på hur informationstjänsten via hemsidan kommunicerar med vägledningstjänstens frågeställare.

## Några definitioner

I rapporten används ett antal begrepp.

**Vägledningssökande:** De som riktar sina frågor och funderingar via e-post till myndighetens studievägledningstjänst. Den tjänst som erbjuds kallar vi **e-postvägledning**.

**Campusbaserade studier:** Studier som bygger på en hög grad av fysisk närvaro på högskola eller universitet. **Flexibel utbildning:** Kurser eller program där studenten kan delta med få, eller inga krav på obligatoriska träffar på en bestämd plats. **Flexibel vägledning eller**

**distansvägledning:** Ett samlingsnamn för vägledning som erbjuds via telefon, e-post, webbkamera, videokonferens eller med annan ny teknik.

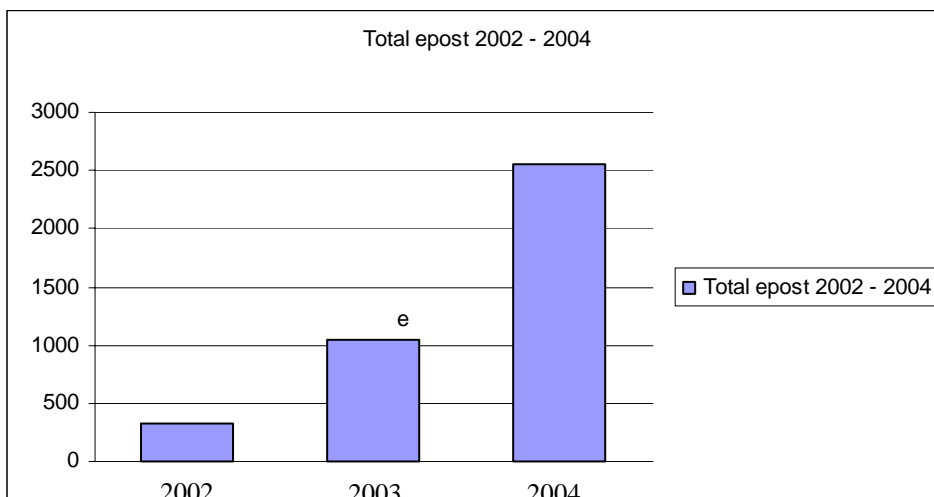
---

<sup>1</sup> SOU 2001/02:15, Den öppna högskolan

<sup>2</sup> Broschyr från myndigheten för Sveriges Nätuniversitet

## Myndighetens e-post

Myndigheten för Sveriges nätuniversitet får som alla andra myndigheter, med offentlig elektronisk brevlåda en ansevärd mängd e-post. Antalet har ökat stadigt sedan myndighetens tillkomst. I arkivet finns från år 2002, 321 inkomna e-brev. Året därpå hade mängden e-post ökat med mer än 150 procent och ökningen har därefter fortsatt att öka i samma takt (figur 1).



Figur1: Ökning av total mängd e-post till myndigheten.

## Inkommande e-post

Till myndigheten inkommer e-post på olika vägar. Dels via en gemensam brevlåda, [info@netuniversity.se](mailto:info@netuniversity.se) och dels via studievägledningens brevlåda, [studievagledning@netuniversity.se](mailto:studievagledning@netuniversity.se). Den senare når man genom ett klick på rubriken studievägledning. Ytterligare en gemensam e-postadress till myndigheten kan användas, [registrator@netuniversity.se](mailto:registrator@netuniversity.se). Denna når man från hemsidan med två klick: > myndigheten > kontakta oss. Myndighetens anställda har också var sin personlig e-postadress.

När myndighetens startades fanns ingen studievägledare så merparten av e-posten kom via adressen [info@netuniversity.se](mailto:info@netuniversity.se). När en studievägledare anställdes och en särskild e-brevlåda inrättades så styrdes en större mängd av infobrevlådans post över till denna. Det förekommer också att e-post till studievägledningstjänsten anländer till myndigheten via de anställdas personliga e-postadresser. All officiell e-post diarieförs och arkiveras.

## Syfte och frågeställningar

För myndigheten är det angeläget att få en bild av vad de presumtiva studenterna efterfrågar som stöd för sina utbildningsbeslut. En annan uppgift är att kartlägga vilka problem de redan aktiva distansstudenterna upplever i sin studiesituation. Inkommande e-post är en viktig kunskapskälla för utveckling av informations- och vägledningstjänsterna på Nätuniversitetets hemsida.

Syftet med studien är att med utgångspunkt från nedanstående frågor beskriva och redogöra för resultatet av en kartläggning och analys av studievägledningsrelaterad e-post som har inkommit till myndigheten.

- Hur kan myndigheten förbättra informationen på webbsidan?
- Vilka tjänster behöver utvecklas och på vilket sätt?
- Hur kan lärosätena utveckla sin verksamhet för att erbjuda distansstudenten en förbättrad studiesituation?
- Vilka ämnesområden efterfrågar presumtiva och aktiva distansstuderande?
- Vilket stöd kan myndigheten ge lärosäten inom Nätuniversitetet?
- Hur kan studie- och yrkesvägledningstjänsten inom Nätuniversitetet utvecklas?

## Resultatredovisning

Resultaten redovisas i följande ordning:

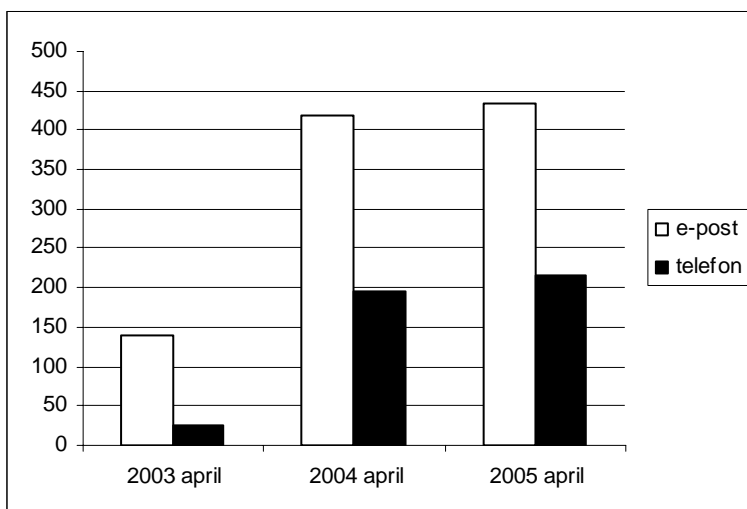
1. E-postens omfattning och utveckling.
2. Vilka grupper efterfrågar vägledningstjänsten?
3. De utbildningar som efterfrågas samt orsaken till efterfrågan.
4. En jämförelse mellan myndighetens uppdrag och den verksamhet som vägledningstjänstens e-post speglar samt befintlig information om hemsidan.
5. Redovisning av frågorna utifrån kartläggning och kategorisering.

I anslutning till resultaten redovisas citat som representerar de olika kategoriseringarna.

## Förändring över tid

Det görs regelbundna mätningar av e-post och telefonsamtal till vägledningstjänsten varje år. Det sker under april månad och under oktober månad. Mätningen har pågått sedan hösten 2002. Första året noterades 53 e-postmeddelanden och 10 telefonsamtal. Hösten därpå, vid samma tidpunkt, registrerades 73 e-postmeddelanden samt 105 telefonsamtal.

Utbudet av utbildningar är störst inför läsårsstarten på hösten vilket innebär att efterfrågan på vägledning i samband med ansökningstid, är större på våren än på hösten. Den första aprilmätningen gjordes våren 2003 då 140 e-postfrågor och 25 telefonsamtal kom in till studievägledningstjänsten. Ett år senare visar statistiken på 419 inkomna e-postfrågor och 195 telefonsamtal, en ökning på över 200 procent för e-post och över 800 procent för telefonsamtal. Den senast mätningen från april 2005 visar att ökningen avstannat. Det kom under den perioden in 435 e-postbrev och 215 telefonsamtal till vägledningstjänsten.(figur 2).



Figur 2: E-post och telefonsamtal till myndigheten april månad åren 2003-2005.

## Vilka efterfrågar studier på distans och varför?

Det finns inget säkert sätt att ur underlaget identifiera vilka som efterfrågar distansutbildning. Underlaget är spretigt och innehåller många olika grupper varav somliga är mer förekommande än andra. Det underlag som presenteras i denna rapport grundar sig på de uppgifter som en del av frågeställarna lämnar som bakgrund till sin fråga. Berättelsernas innehåll varierar stort. Många frågeställare är mycket informativa och berättar sitt livs historia medan andra knappt formulerar sin fråga på ett begripligt sätt. Gemensamt för många av e-postavsändarna är att de ser distansstudier som en bisyssla, något de tänker göra/eller gör vid sidan av sin ordinarie verksamhet.

*"... läsa några enskilda kurser på distans. Men har tänkt att göra det vid sidan av mitt arbete."*

Många är redan studenter, de läser redan på något av våra lärosäten och vill komplettera med mer eller har möjlighet att inom ramen för sina studier fritt välja kurser. Andra har ett arbete. De varken vill eller har råd att ta ledigt ifrån detta, men de vill komplettera, utveckla eller bredda sin kompetens. Andra skäl som uppges är arbetslöshet, föräldraledighet, militärtjänstgöring, att de inte är berättigade till studiemedel eller vistas utomlands. Det finns också en liten grupp funktionshindrade som upplever att distansstudier är mer anpassade till deras behov med deltidstudier hemifrån kombinerat med få fysiska träffar.

*"... sätta ihop en hel utbildning ... kan inte studera på heltid på grund av mitt funktionshinder, fibromyalgi, och söker därför distansutbildning eftersom högskolorna endast kan erbjuda heltidsutbildningar..."*

De som inte betraktar distansstudier som en bisyssla, bor ofta långt ifrån lärosätena och skälen till att de väljer distansstudier är att avstånd och familjesituation gör det omöjligt att pendla eller flytta till utbildningsorten. De vill skaffa sig en utbildning utan de närvarokrav som många av de campusförlagda utbildningarna har.

*"... studier i ekonomi. Jag är 31 år och bor i Skåne, har man och två barn och vill därför inte lämna orten."*

Två grupper som till viss del avviker från det övriga underlaget och som ökat avsevärt i omfång, är grupperna utländska studerande samt svenskar som bor eller tillfälligt vistas utomlands. Frågorna från gruppen med utländska studerande är ofta korta och allmänt hållna. De frågar sällan efter något specifikt och önskar information på engelska. Frågan skickas förmodligen runt till fler instanser än Nätuniversitetet.

*" Dear sir. I am from Pakistan and I want to apply in your university for postgraduate courses. Please send me your university prospectus postgraduate."*

Under år 2004 kan man se en förändring beträffande dessa grupper, frågorna blir mer specifikt formulerade och liknar svenskarnas frågor. Det utländska vägledningssökande ofta ställs inför är att information inte finns att få på engelska samt att de har problem att söka kurser/program som enbart ges på engelska. Gruppen svenskar som bor eller tillfälligt vistas utomlands består dels av medföljande till make/maka som arbetar utomlands och dels av personer som arbetar och bor i ett annat land och behöver kompetensutveckla sig.

*"... bor i Dubai, Förenade Arabemiraten. Min man arbetar här. Jag fann ämnet konstvetenskap över tillgängliga kurser i Nätuniversitetets lista ..."*

Slutligen finns det en grupp som oftast är yngre och som av olika skäl befinner sig utomlands. De reser runt, studerar språk, har visstidsanställning och vill ta tillfället i akt att förbereda sig för längre studier när de väl återvänder till Sverige. Gemensamt för dessa är att de efterfrågar nätbaserad utbildning med mycket få eller inga träffar alls.

*”Jag bor för tillfället i Luxemburg men planerar att flytta hem sommaren 2005. Tänker då söka sjuksköterskeprogrammet. Går det att läsa in delar på distans och fortsätta traditionellt på ett universitet när jag kommer hem?”*

## Vad efterfrågas?

Det som efterfrågas är både kurser och hela programutbildningar. Det är inte bara de som redan har en utbildning som efterfrågar kurser för att vidareutveckla och fortbilda sig. Lika ofta efterfrågas fristående kurser av individer utan tidigare högskoleutbildning. Bland dem finns de som lite trevande börjar sin utbildningsresa genom att läsa en fristående kurs för att pröva på och de som bestämt sig för att pussla ihop en examen.

*”... vilja läsa programmet Informations och PR-utbildning. Finns på Mithögskolan i Sundsvall ...har ingen möjlighet att flytta utan undrar om jag kan plocka ihop en likvärdig utbildning via kurser på distans via Nätuniversitetet?”*

De vanligast efterfrågade är kurser inom ekonomi/juridik och beteendevetenskap tätt följt av olika kurser inom humaniora.

*”... finns någon skrivarkurs att läsa. Jag har letat på hemsidan ... vill lära mig allt om hur man skriver kreativt...”*

Efterfrågan på hela programutbildningar har ökat sedan starten 2002 och har blivit nästan lika vanligt att efterfråga som fristående kurser. Utbudet av program styr till viss del efterfrågan och vid jämförelse av efterfrågan på reguljära programutbildningar på våra lärosäten är inte skillnaderna så stora. Det som efterfrågas av e-postavsändarna överensstämmer med efterfrågan ute på lärosätena. Det finns en stor efterfrågan på lärarutbildning, socionomutbildning och annan beteendevetenskaplig utbildning. Sjuksköterskeutbildning eller någon av dess påbyggnadsutbildningar är också efterfrågat precis som ekonom- och mäklarutbildning. Det är svårt att utifrån e-postunderlaget att läsa av, om utbudet av efterfrågad utbildning är tillfredsställande. Analysen ger dock en tydlig bild av vad många önskar sig.

Undersökningen ger också möjligt att ringa in några av de problem som både presumtiva och aktiva studenter brottas med. Ett exempel är frågan om kårobligatorium som funnits med redan från början och därmed det ekonomiska dilemma som studenten kan hamna i när han/hon studerar på flera olika lärosäten. Myndigheten för Sveriges nätuniversitet har synliggjort frågan och drivit den vidare till dem det anstår att förändra. I mars togs beslut om utredning i syfte att modernisera kårobligatoriet.

*”Kårobligatoriet behöver moderniseras för att bättre passa dagens studenter samt universitet och högskolor. Under den senaste tioårsperioden har det skett stora förändringar inom universitet och högskolor. Antalet studieplatser har byggts ut kraftigt, nya studentgrupper har tillkommit och det nya Nätuniversitetets framgång har ökat antalet distansstudenter. Dagens regler för kårer och nationer skapades för över*

*20 år sedan. Det behövs en förnyelse för att stärka studentkårer och nationer inför framtiden.”<sup>3</sup>*

## **Om Nätuniversitetet och distansstudier**

Många uppfattar Nätuniversitetet som ett eget parallellt universitet på Internet, där särskilda regler gäller.

*”... har därför beställt en katalog två gånger. Efter två veckor har den ännu inte kommit, kanske var inte min beställning korrekt. Vill ni vara snäll och skicka lite info ...”*

Missuppfattningen gör att studievägledningstjänsten får e-postfrågor som i huvudsak berör ett specifikt lärosäte. Det kan vara frågor om antagning, antal obligatoriska träffar, tentamensförfarande etc. Det finns inga standardsvar på dessa frågor eftersom organiserandet av undervisning och administrativa rutiner skiljer sig åt mellan lärosätena. Det finns en förutfattad mening om att studier vid Nätuniversitetet omfattas av särskilda regler. Det märks i de frågor som berör studieekonomi, antagning, behörighet och urval. Föreställningen om att det skulle vara enklare att bli antagen till en distansutbildning än till reguljär utbildning är också vanlig.

*”...vill bli barnsjuksköterska och har sökt utbildningarna i Malmö och Lund, men det är svårt att komma in på grund av många sökande...skulle vilja veta om det är möjligt att läsa till barnsjuksköterska på distans?”*

## **Blandad grupp av frågeställare**

De berättelser de vägledningssökande lämnar ut i sina brev till vägledningstjänsten bekräftar att myndigheten är framgångsrik i sitt arbete med att sprida information om möjligheterna till distansstudier och att nå nya grupper av distansstuderande. Vid genomläsning och bearbetning av materialet kan konstateras att många avsändare återfinns i glesbygd och de har långt till campusorterna. Ytterligare skäl är en livssituation som gör det svårt att läsa på heltid eller flytta till campusorten<sup>4</sup> alternativt pendla till utbildningsorten. Studenterna är vuxna i den bemärkelsen att de är etablerade<sup>5</sup> där de bor och har begränsade erfarenheter av tidigare studier på högskolenivå.

*”... arbetar som utbildad yrkeslärare ...sjuksköterska med vidareutbildning i psykiatri ... undervisar nu vuxna studerande till undersköterskor ... påbörjade lärarutbildningen ... avslutade den på grund av graviditet och föräldraledighet ... trivs med mitt arbete och vill läsa resterande 21 – 61 poäng på distans...”*

*”... bor i Dalsland ...kom till Sverige från Ukraina ... fick en son 2001 och en dotter i april 2003 ... skulle vara bra att läsa på distans ... vill läsa ekonomi, helst förvaltningsekonomi...”*

*”... bor i ett samhälle djupt inne i Smålands skogar ... arbetat som timanställd på biblioteket ... de har fått tag på utbildad personal och då försvinner mitt jobb. Vill*

<sup>3</sup> Pressmeddelande 24 mars 2005 från Utbildnings- och kulturdepartementet

<sup>4</sup> Ort med lärosäte.

<sup>5</sup> Har hunnit bilda familj, köpt hus etc. etc.



*börja läsa, har 2 årig social ... har mestadels varit hemma med barnen ... vill fortsätta inom bibliotek men långt till Borås gör det praktiskt omöjligt just nu ... vad krävs för behörighet ... finns distanskurser?"*

## **Vägen via Nätuniversitetet**

Väldigt ofta vänder sig den distansutbildningsintresserade till myndighetens vägledningstjänst istället för till det lärosäte som arrangerar utbildningen. Det är utifrån dessa funderingar, klagomål och synpunkter från e-postanvändarna som myndigheten kan få feedback på hur hemsidans information, kursdatabas och länkar fungerar i praktiken.

*"...ber om råd, och vad jag kan söka på utan att få upp så mycket på skärmen..."*

Vägledningstjänsten gör det också möjligt för myndigheten att lyfta de mest frekventa frågorna med sina samarbetspartners. Det ligger ju både i myndigheten, lärosätenas och den vägledningssökandes intresse att den information som finns länkad till hemsidan är korrekt och relevant.

Myndighetens studievägledare har startat nätverket – Join IT . Ett nätverk av studievägledare från de lärosäten som Nätuniversitetet samarbetar med. Nätverket används som "experter" på sitt lärosätes utbildningar och vägledarna samarbetar ofta kring de frågor som kommer in, samt kring olika utvecklingsfrågor. En e-postfråga kan vidarebefordras till vägledare och/eller den vägledningssökande får ett namn och ett direktnummer att ringa. Med en personlig kontaktyta in i respektive lärosäte kan myndighetens studievägledare garantera den vägledningssökande en mer korrekt information kring detaljfrågor. Inom JoinIT har det skapats mindre grupper som arbetar i projekt med olika IT-relaterade vägledningsfrågor.

## **Frågeställningarna**

Undersökningens underlag, e-posten, har förändrats över tid både till omfång och till innehåll. Det har lett till en årsvis sortering, kartläggning och kategorisering. I redovisningen och analysen nedan redovisas och presenteras resultaten tillsammans och förändringar lyfts fram där de återfinns. En konsekvens blir att underlaget från 2004 har mer tyngd än 2003 på grund av sitt omfång. Under det senaste året har frågorna blivit allt mer komplexa.

Med utgångspunkt från underlaget 2002 -2003 har frågorna indelats i två huvudgrupper

1. Enklare frågor.
2. Komplexa frågor.

Varje huvudgrupp har med utgångspunkt från underlaget 2004 därefter blivit uppdelade i tre undergrupper enligt figur 3. Slutligen så redovisas frågor som av olika skäl "sticker ut" i materialet.

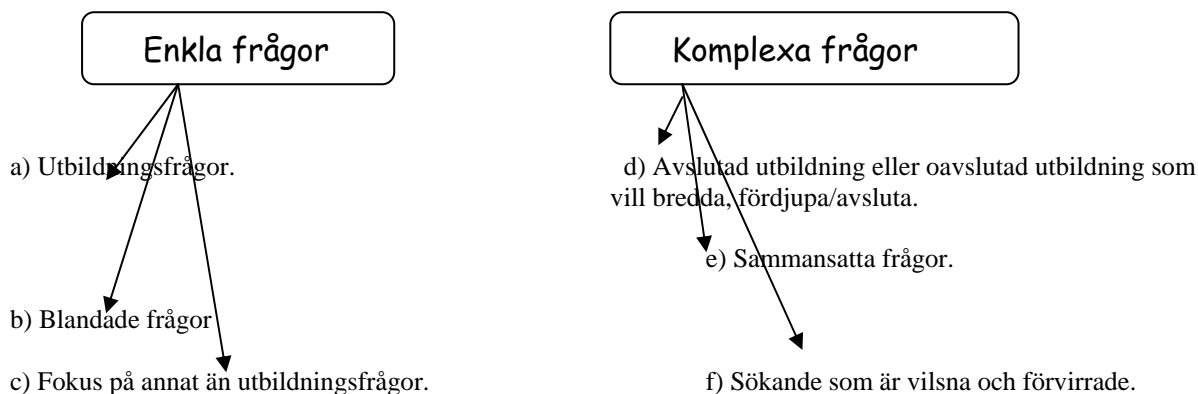
Det rör sig dels om frågor som är frekventa i den bemärkelsen att de förekommer i de flesta undergrupperna och dels frågor som utgör ett stort urval<sup>6</sup> av underlaget. Frågeområdena har delats in i följande områden:

---

<sup>6</sup> Mer än 5 procent av frågorna.

- Sökproblem
- Oklar information
- Fel instans
- Examen
- Lärarutbildningen

Figur 3:



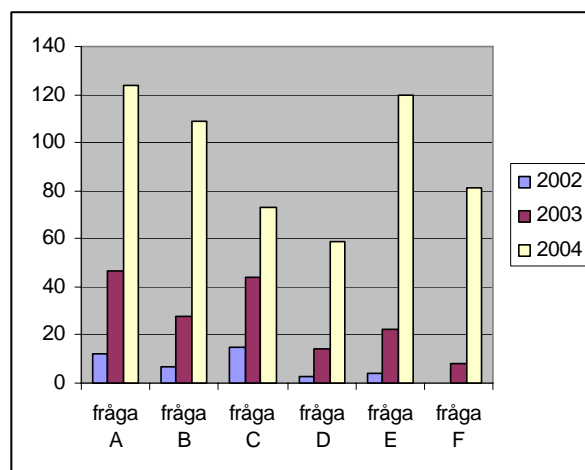
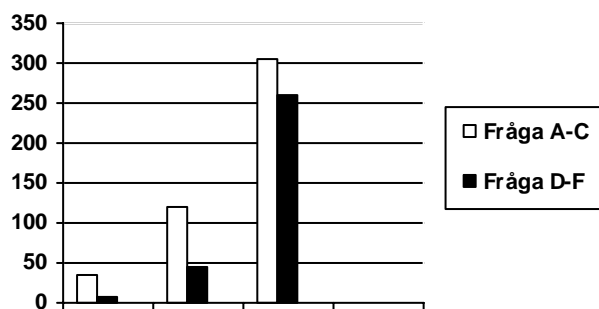
De enklare frågorna kan indelas i:

- A) Enklare frågor – frågor kring utbildning.
- B) Blandade frågor – består av olika delfrågor där utbildningsfrågan fortfarande är i fokus men utvidgade med kringfrågor.
- C) Frågor med annat fokus - frågor med fokus studieadministrativa och andra studentnära funderingar.

De mer komplexa frågorna har också indelats i tre undergrupper:

- D) Oavslutad/avslutad - gruppen är sammansatt av två halvkor som tillsammans bildar en helhet. Det är dels frågor från individer med avbruten grundutbildning som de vill återuppta/avsluta och dels frågor från individer med en avslutad grundutbildning som de vill bredda eller fördjupa.
- E) Sammansatta frågor - som består av fler än tre olika delfrågor med fokus på utbildning.
- F) Vägledningsfrågor – frågor från individer som ger intryck av att vara vilsna och förvirrade.

Det första året var det sparsamt med inkommande e-postfrågor. Under 2003 tar e-postfrågandet fart för att öka ytterligare året därpå (figur 1). Vid en närmare granskning under perioden 2003 – 2004, visar det sig att gruppen med komplexa frågor (frågorna D till F) har ökat i antal från 44 till 260 vilket motsvarar en ökning med nästan 500 procent, jämfört med de enkla frågorna (frågorna A till C) som ökat från 119 till 306 vilket motsvarar knappt 160 procent (figur 4 a och b).



Figur 4: a) Antal enkla frågor (A till C) och antal komplexa frågor (D till F) 2002-2004. b) Antal frågor A-F 2002-2004.

## Enklare frågor

### Utbildningsfrågor

Definitionen av en enkel fråga grundar sig på att frågeställaren efterfrågar viss information. Det kan röra sig om frågor kring olika utbildningsalternativ, specifik syokunskap<sup>7</sup>, om studieadministration och andra praktiska funderingar kring distansstudier. Frågorna bör heller inte innehålla fler än två – tre delfrågor för att klassas som enklare fråga. I den första gruppen av enklare frågorna hör frågor som rör utbildning. De enklare frågorna (A-C) ökade med nästan 300 procent från 2002 till 2003 och med cirka 160 procent från 2003 till 2004 (figur 5 a).

*”Jag skulle vilja läsa tekniskt basår hos er. Kan jag göra det?”*

*”Jag vill läsa till sjuksköterska 120 poäng på distans. Jag har alla nödvändiga förkunskaper. Vilka utbildningsmöjligheter finns det?”*

Frågorna är fokuserade på ett eller flera utbildningsalternativ. Det framgår ofta tydligt i frågan att det är utbildning på distans som efterfrågas. Frågeställarna vet vad de vill och frågorna ställs många gånger på ett sätt som antyder att frågeställarna inte ens försökt leta själva utan de vill bli serverade ett svar.

### Blandade frågor

Den andra gruppen frågor har rubricerats som blandade. Frågorna består ofta av delfrågor men det centrala som efterfrågas är fortfarande utbildning. Antalet ord frågeställarna använder sig av varierar från cirka 35-40 upp till 75-80, med några få undantag.

<sup>7</sup> Syokunskap: Kunskaper kring behörighet, betygsfrågor, frågor kring studieekonomi, tillgodoräkningen, kunskap kring examina, vägledningsfärdigheter, samtalsmetodik.

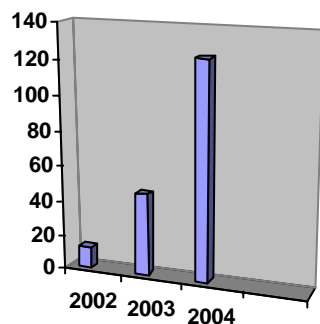
*"... på jakt efter en distanskurs i arbetsrätt men lyckas inte hitta någon sådan. Beror det på att sådana inte ges eller är de inbakade i olika kursblock i exempelvis juridik?"*

*"... intresserad av fortbildning/handledarutbildning i socialt arbete. Var finns det? Förkunskapskrav? Omfattning? Har sökt men finner inget själv och hoppas du kan hjälpa mig?"*

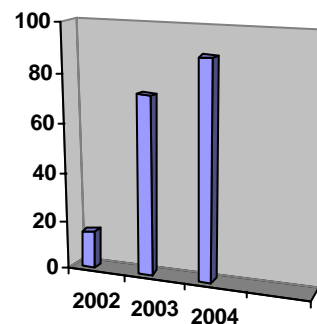
Delfrågorna består av frågor kring ekonomi, efter syokunskap<sup>8</sup>, om svårigheten att finna det man söker samt mer studieadministrativa frågor rörande kursupplägg, träffar, etc. Frågeställarna verkar veta på ett ungefär vad de vill men inte alltid hur det ska nå fram till sitt mål. De vill ibland få mer handfast vägledning om vilket/vilka alternativ som är bäst.

## Fokus på annat

Den tredje gruppens frågor berör oftast utbildningsalternativen ganska flyktigt och fokuserar mer kring de studieadministrativa frågorna. "Fokus på annat" är den kategori av frågor som ökat minst på senare tid. Mellan åren 2002-2003 var ökningen nästan 200 procent. Ökningen året därpå var blygsammare, 65 procent (figur 5b).



Figur 5 a) Utvecklingen av kategorin enkla frågor.



Figur 5 b) Utvecklingen av frågor i "Fokus på annat".

*"... Anmält mig till en kurs... när får jag besked om jag är antagen?"*

*"... Finns det någon gräns avseende ålder eller antal genomförda kurser/poäng för behörighet att söka till högskolekurser samt vad gäller för att få rätt till studiemedel (bidrag + lån)?"*

För dessa frågeställare är information om utbildning sekundär. Istället rör sig funderingarna kring allt från sökproblem, studieekonomi och kåravgifter till hur kursen/utbildningen de är intresserade av är upplagd och organiserad.

<sup>8</sup> Se bilaga 1, begreppsförklaringar

*”... Jag söker kurser till tre olika universitet, måste jag då betala totalt tre kåravgifter (man måste ju vara med i kåren för att få tenta)?”*

I denna kategori hamnar också klagomålen från dem som är missnöjda. De får inga träffar vid sökning, är tvungna att betala dubbla, ibland tredubbla kåravgifter och stöter på svårigheter att genomföra tentamen etc.

*”Varför är chanserna i det närmaste omöjligt att utföra en tenta på närmaste högskola/universitet... varför avgör varje högskola/universitet på egen hand?”*

*”Läses inte alls via nätet ... går som kvällskurser eller har obligatoriska träffar en eller två gånger i veckan vilket är långt fler än de max 5 gångerna jag har läst att nätburna kurser kan ha i sammankomster.”*

## **Mer komplexa frågor**

I denna grupp finns frågor som kräver djupare kunskaper inom studie- och yrkesvägledning. Det optimala vore om frågeställarna kunde boka ett samtal med en studie- och yrkesvägledare, alternativt en telefonkontakt. Frågorna innehåller ofta många delfrågor. Ett noga genomtänkt svar eller ett standardsvar skapar troligen ännu fler frågor hos de vägledningssökande. Det är framförallt i denna grupp som ”studsarna” och ”återvändarna” finns. Med studs och återvändare menar vi de som kommer tillbaka, ger en kort respons och/eller ställer nya frågor genererade av svaren. Frågorna kräver många gånger särskilda ämneskunskaper och lokal kännedom kring handläggningssång och regler.

## **Avslutad utbildning/oavslutad utbildning**

Den första gruppen av komplexa frågor kan ses som två delar, där den ena innehåller frågor från individer med en avslutad utbildning bakom sig. Frågorna handlar om kompetensutveckling och frågeställarna vill bredda eller fördjupa sina kunskaper. Det finns många frågor om lärarprogrammen. Frågorna handlar om allt från att vidareutbilda sig från fritidspedagog till lärare för de lägre åldrarna till yrkesverksamma akademiker som vill bredda sig och få lärarbehörighet. Någon enstaka person vill byta yrkesbana helt och hållet.

*”...Är fritidspedagog och vill studera vidare till lärare år 1-3 eller 1-7...”*

*”...Jag har läst 170 poäng fördelade på ... funderar på vad som krävs för att bli ämneslärare på gymnasienivå? Kan man kombinera medialärare och historielärare eller historia och samhällskunskap. Hur många poäng krävs i respektive ämne ... vilka möjligheter finns?”*

Den andra delen av de komplexa frågorna består av frågor kring utbildningar som de frågande inte avslutat. Frågeställarna är personer som av olika skäl avbrutit tidigare studier och som har en oavslutad utbildning som de vill återuppta och slutföra. Det är också frågor från dem som utan att haft en plan eller ett mål börjat med att läsa fristående kurser och nu vill få struktur på sina studier för att kunna ta ut en examen.

*” ... Påbörjade lärarutbildningen i Malmö men fick avsluta den på grund av graviditet och föräldradledighet... vill läsa resterande 21 – 61 poäng på distans”*

*”... Hur knyter jag ihop... när jag ska ta ut min examen ...40 poäng i sociologi, 10 poäng kaos och social kompetens (tillhör sociologiämnet) från Mitthögskolan. Skall läsa C-kursen till hösten om jag kommer in... högskolan i Gävle 20 poäng didaktik A-nivå och 10 p B-nivå, tyngden låg på berättardidaktik och jag tycker det är enormt roligt och vill fortsätta med det... dessutom 20 poäng i företagsekonomi A-nivå och en 5-poängare i vetenskapsteori...20 poäng etnologi från Umeå och 5 poäng folkkultur av idag från Gotlands högskola ... jag har dessutom en uppdragsutbildning på 50 poäng från Uppsala universitet med fokus på förskolepedagogik... vad ska jag göra med allt detta? Är intresserad av så mycket... behöver ämnesfördjupning och känneratt jag skulle behöva lite psykologi också, samt lite arbetsrätt kanske?...en beteendevetenskaplig examen hägrar men vad behövs mer, skulle vilja ha en examen i didaktik också ...har trevat mig fram.*

## **Sammansatta frågor**

I grupp nummer två återfinns en kategori frågor av blandad karaktär. De består precis som gruppen enkla blandade frågor av delfrågor som rör både utbildningsalternativ, praktiskt pyssel runt omkring med mera. De skiljer sig från de enkla frågorna genom mängden av frågor och svårighetsgrad. Denna kategori av frågor tillhör dem som ökat allra mest. Mellan år 2002 och 2003 ökade de med 450 procent. Mellan år 2003 och 2004 ökade de med 445 procent (figur 6).

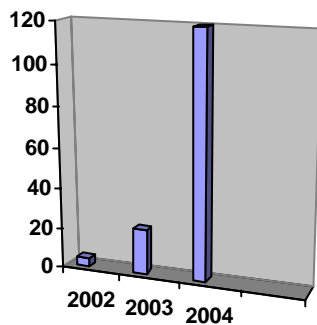
*”... Om man läser socialantropologi vad kan man jobba med som då? Och vem arbetar man för? Vilken är ungefärlig ingångslön? Vad har man för nytta av en enda kurs i ämnet? Finns det kurser att bygga på med? Hur många är de obligatoriska träffarna? Är det en hel eller halv dag? På en helg eller mitt i veckan? Är det tentor eller bara inlämningsuppgifter?”*

Frågorna staplas ofta ovanpå varandra och innehållet riktar sig både till studievägledaren och till den institution som arrangerar kursen/utbildningen. Till sin sammansättning liknar de dem jag grupperat in under enkla blandade frågor men många av dem skulle lika gärna kunna placeras inom vägledningsfrågorna. Frågorna är sammansatta av många olika delfrågor som rör allt från funderingar kring utbildningsalternativ och frågeställarens livssituation till frågor kring kurslitteraturen.

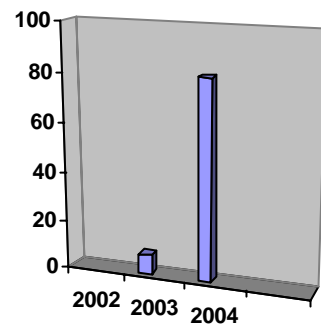
De många delfrågorna gör det ibland svårt att skilja de olika frågorna från varandra. Det finns dessutom en glidning mellan blandade frågor, sammansatta frågor samt vägledningsfrågor som gör det svårt att klassificera en fråga eftersom den skulle kunna placeras in i alla tre grupperna. De sammansatta frågorna har också en tendens att vara ganska omfattande, antalet ord varierar från 60 – 70 ord till över 100 ord per e-brev. Det som till sist gör att frågorna hamnar under rubriken sammansatta frågor istället för inom gruppen vägledningsfrågor är att frågeställarna inte ger intryck av att vara vilsna i utbildningsdjungeln.

## **Vägledningsfrågor**

Den tredje gruppen komplexa frågor är av mer öppen karaktär eftersom frågeställarna inte alltid vet vad de vill. Frågorna hör hemma i många av de övriga grupperna då spannet går från enkla frågor om utbildning till fall som kräver avancerade tillgodoräkningen. Det som gör dem så unika att de placeras i en egen grupp, är frågeställarnas vilsenhet. År 2002 förekom inga vägledningsfrågor utan de började dyka upp först 2003 för att öka med drygt 900 procent under år 2004 (figur 7).



Figur 6: Utvecklingen av de sammansatta frågorna



Figur 7: Utvecklingen av vägledningsfrågor.

*"... Efter flera års studier (20 p latin, 60 p tyska, 20 p klassisk grekiska och en fil kand i socialpsykologiprogrammet) är jag fortfarande osäker på vad jag vill syssla med. Har ni någon ide vad jag ska komplettera med?"*

*"... Intresserad av distansutbildningar, men vet inte hur jag kan ta den rätta vägen, vilka kurser jag ska välja?"*

*"... Tror jag vill bli sjuksköterska, men det här med sprutor gillar jag inte som är en ganska stor del av sjuksköterskejobbet. Är lite kluven jag vill jobba inom vården men med vad?"*

## Frågor av särskild karaktär

I underlaget förekommer frågor som frekvent återkommer i flera kategorier. Eftersom dessa frågor är mer frekventa än andra frågor så representerar de något speciellt och är värda att lyftas fram. Framförallt är de värdefulla för myndigheten ur ett utvecklingsperspektiv.

## Sökproblem

Inom alla kategorierna kan man se att det upplevs svårt att leta och hitta i kursdatabasen. I kategorin C, "Annat fokus" är dessa frågor vanligast. Det som framförs är svårigheten att få några träffar alls eller omvänt att frågeställaren får fler i träffar än han/hon kan hantera. Sökfrågorna utgör cirka 10 procent av den totala mängden frågor.

*"...Läsa någon form av ledarskap, förvaltning, skolpolitik inte vet jag. Ber om råd hur ska jag söka utan att få upp så mycket på skärmen?"*

*"...Sökte på naturkunskap och fick upp massor av träffar (sida upp och sida ned)...senare gjorde om sökningen fick jag nästan inga träffar alls! Trots att använde mig av samma kriterier... intresserad av biologi. Sökte på det och fick inte upp några träffar alls trots att jag första gången fick upp massor och såg att det fanns flera olika biologikurser..."*

*”... Försökt söka utbildningar jag vet fanns 2003...studievägledare... men hittar inget. Finns de inte längre på distans?”*

## Otydlig information

Det finns också en grupp e-postavsändare som inte är nöjda. De framför olika skäl negativa berättelser hämtade från egna upplevda besvikelser som distansstuderande. Gruppen utgör en mycket liten del men finns där och bör beaktas. De som framförs handlar om upplevelser ute på lärosätena till exempel att den enligt beskrivningen distansbaserade kursen visade sig vara näst intill reguljär med många träffar eller svårigheter att få skriva sin tentamen på ett lärosäte/lärcentra med mera.

## Fel instans

Dessa frågor kan vara svåra att känna igen. Frågeställarna har sällan kunskaper om på vilken nivå olika utbildningar återfinns och efterfrågar ibland kurser eller utbildningspaket som återfinns på gymnasial eller eftergymnasial nivå inom kommunal vuxenutbildning och Ky-utbildning<sup>9</sup>. Frågorna återfinns inom alla grupper och kan om man kategoriserar dem för sig delas upp i två grupper. Det är dels de frågeställningar som är relativt enkla att identifiera och dels de som är svårare att upptäcka. De kräver ibland både erfarenhet och djupare kompetens inom kunskapsområdet för att upptäcka, ändå är risken stor att dessa frågor inte identifieras. Frågorna utgör 4,5 procent av den totala mängden och bör beaktas då de förekommer inom de flesta av frågekategorierna

*”... Räcker det med engelska A 10 p för en grundläggande behörighet till högskola? Jag har sedan tidigare svenska B och tänker söka sjuksköterskeprogrammet. ”*

*”... Funderingar över undersköterska och dess utbildning... går man den på Komvux då och inte gymnasiet? Hur lång är den då?...omvårdnadsutbildning på 3 terminer blir jag undersköterska då?*

Den första frågan upplevs vid första anblicken som enkel men vid en närmare granskning så visar det sig att frågan både passar gymnasial utbildning och högskoleutbildning. Sättet att fråga och resonera väcker nya frågor. Den andra frågan är enklare att identifiera och därmed hänvisa vidare till rätt instans. I takt med att komplexiteten och mångfalden utbildningar ökar sker också en ökning av frågor som inte berör högre utbildning. Nedanstående fråga är ett bra exempel, då läkarsekreterarutbildningen förekommer dels som kommunal påbyggnadsutbildning, som Ky-utbildning samt som högskoleutbildning under namnet sjukhusadministration.

*”... Läkarsekreterare...hört att man kan läsa vissa program och bli läkarsekreterare efter bara ett år fast programmet är längre?...vissa utbildningar som leder till arbete direkt...går det genom komvux?”*

---

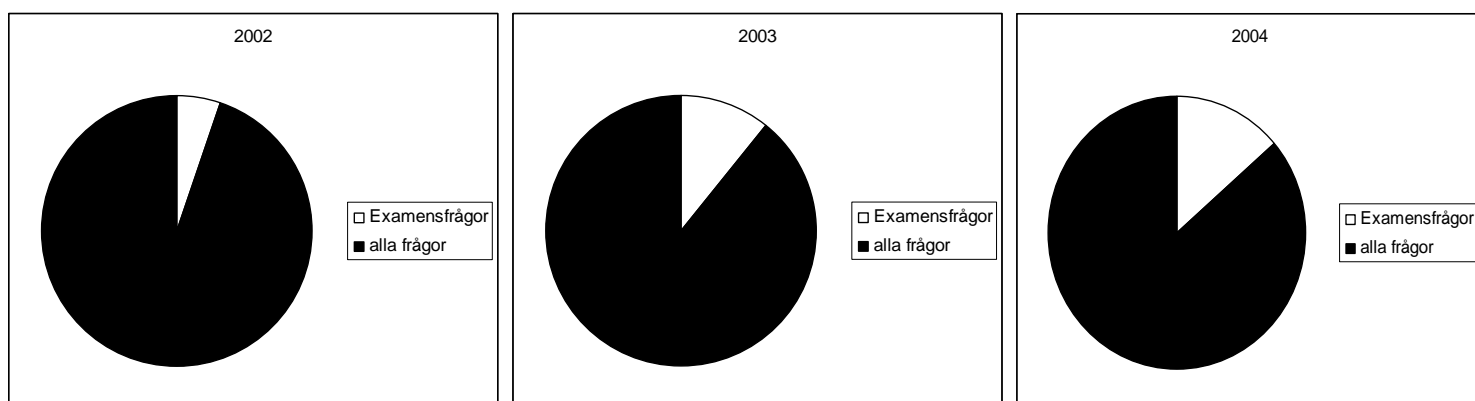
<sup>9</sup> Kvalificerad yrkesutbildning, se begreppsförklaring bil 1



## Examen – en nationell angelägenhet

Frågor som ökar markant berör examen och möjligheten att knyta ihop olika kurser från olika lärosäten till en slutexamen. Här finns varken ett givet svar eller given lösning på problemet och det orsakar svårigheter för studenten. Utbildningar med små variationer i sina kursplaner tvingar studenter att läsa mer än 120 respektive 160 poäng för att få rätt ta ut sin examen. Problem kan också uppstå om det lärosäte där studenten avser att ta ut sin examen inte vill godkänna det examensunderlag han/hon medför i sin examensansökan. Rörigt överlag blir det för den examenshandläggare som får in en ansökan från en student som läst sex terminer på distans på olika lärosäten. Rörigt och besvärligt är det och ännu besvärligare kan det bli eftersom varje lärosäte bestämmer över sina utbildningar och tillgodoräknanden.

Figur 8: Andelen examensfrågor över tid



Det har skett en ökning av examensfrågorna. År 2002 utgjorde examensfrågorna fem procent av den totala frågemängden. Året därpå hade siffran stigit till tolv procent och föregående år (2004) utgjorde examensfrågorna sexton procent av den totala mängden (figur 8). Uppgifterna i figuren är hämtad ur den e-post där avsändarna uttryckligen haft frågeställningar som berört ansökan om examen eller hjälp med att planera/pussla ihop till en examen.

Examensfrågor har överlag ökat, och en specifik kategori bland dessa är de som ställs av individer som har andra slag av utbildningar med sig. Det kan exempelvis gälla privata utbildningar tillsammans med arbetslivserfarenhet och frågeställarna vill få dessa tillgodoräknande för att kunna ta ut en akademisk examen. Den här gruppen kommer troligen inte att minska utan snarare öka med tanke på den ökade fokuseringen på reell kompetens och validering.

*”...har en teknisk KY utbildning ...jobbat på Ericsson i 5 år och tanken var att tenta av så många ämnen som de går inom en ingenjörsexamen...läsa det som återstår för att kunna ta ut en examen”*

*” ...har läst privat ekonomiutbildning 2 år IMS i Göteborg – lärarna var från universitetet, en del internkurser i arbetsrätt, handelsrätt m.m. och behöver nu skaffa mig en akademisk examen. Vad ska jag läsa för att få ihop till en motsvarande civilekonomexamen och ändå kunna tillgodoräkna mig det jag läst tidigare för att slippa läsa om allt?”*

Det som från början verkar positivt för den studerandes del då han/hon ges möjlighet att få tillgodoräkna sig sina kunskaper riskerar att i slutändan utvecklas negativt den dag då samme studerande ansöker om sin examen. Vanligtvis tillåter lärosätet individen att börja på en högre

nivå med ”rätt kunskaper” men det är sällan dessa tillgodoräknanden renderar poäng. Se följande exempel:

*Sigge har gått en privat ekonomiutbildning på två år som blir bedömd som kunskaper motsvarande ekonomiämnen 1 – 50 poäng och 10 poäng juridik med det förbehållet att han behöver komplettera 5 poäng på B-nivå<sup>10</sup> för att kunna fortsätta på C-nivå<sup>11</sup> och skriva sitt examensarbete. Det innebär att Sigge har kunskaper motsvarande 60 poäng sånär som på de 5 poängen från B-nivån som saknades. Han tillåts börja på C-nivå och fortsätter efter C-nivån med ytterligare 60 poäng i ämnen som juridik, mer ekonomiämnen etc. Hans plan är att ta ut en ekonomiexamen.*

Det som händer när han ansöker om sin examen är ett avslag på ansökan eftersom poängen från den lägre nivån saknas (det han fick validerat). I exemplet ovan handlar det om 45 poäng ekonomiämnen och 10 poäng juridikämnen. För en kandidatexamen krävs generellt lägst 60 poäng i fördjupningsämnen samt 60 poäng i andra ämnen.

## Läroutbildningen

Frågorna om läroutbildningen utgör cirka 14 procent av det totala antalet och har en stor spännvidd. De återfinns i de flesta av kategorierna. Frågorna speglar den förvirring som råder både bland dem som vill studera och de som arrangerar utbildningarna.

*”... föräldraledig förskollärare...längre tid funderat över att studera vidare till lärare och tänkt mig låg eller mellanstadiet...förskolläroutbildningen i Uppsala 120 poäng, examen 1996...studera vidare distans samtidigt som jag arbetar...vad jag bör studera och vad jag får tillgodoräkna mig från tidigare studier. Har varit i kontakt med lärohöskolan men fått lite olika svar...”*

## Sammanfattande reflektioner och rekommendationer

### Vilka efterfrågar?

Undersökningen visar att distansstudier ofta är en bisyssla där studenten vill och kan kombinera studier och arbete. En stor andel är redan studenter medan en annan viktig grupp visar sig vara de som vill läsa på heltid men som av geografiska skäl eller av familjaskäl inte kan flytta eller resa till utbildningsorten. Man kan identifiera en liten men växande grupp studieintresserade med funktionshinder. Undersökningen kan dock bara notera de som i skrift berättar om ett fysiskt eller ett psykiskt funktionshinder. Troligen finns ett stort mörkertal. Undersökningen visar också att en mängd personer från hela världen ställer frågor om flexibel utbildning inom svenska högskolor och universitet. Många av dessa är utländska medborgare men ett ökande antal är svenskar som bor i utlandet, tillfälligt eller permanent. Undersökningen visar också att många frågor kommer från dem som inte har tidigare erfarenhet av högre studier och att möjligheten att läsa mer flexibelt bidragit till att man vågar tänka tanken att ge sig in i en utbildning på högre nivå.

---

<sup>10</sup> 21-40 poängsnivå

<sup>11</sup> 41 – 60 poängsnivå

## Vad efterfrågas?

Den presumtiva och aktiva distansstuderande efterfrågar i stort sett, samma ämnen och program som de som väljer att söka sig till campusbaserad utbildning. Antalet som vill läsa in en hel examen på distans ökar för varje år. Det visar på ett behov av att utveckla fler kurser på C- och D nivå.

De mest efterfrågade kurserna är de som berör företagsekonomi, juridik och beteendevetenskap direkt följda av kurser inom humaniora. Beträffande hela program så dominerar efterfrågan på lärarutbildning. Därefter efterfrågar man sammansatt ekonomutbildning, socionomutbildning, sjuksköterskeutbildning och mäklarutbildning. De ämnesområden som är mest efterfrågade inom campusbunden utbildning är således lika efterfrågade i mer flexibel form.

Frågornas innehåll och karaktär visar också att Nätuniversitetet lyckats med att marknadsföra distansutbildning till målgruppen studieintresserade utan tidigare erfarenhet av högre studier. Noteras bör att många fortfarande har den felaktiga uppfattningen att Nätuniversitetet är en egen utbildningsanordnare där regler för antagning, behörighet och/eller studietakt skiljer sig från det traditionella regelverk som gäller inom campusbundna studier. Antalet frågor som speglar denna uppfattning har dock minskat efter hand

Många vägledningssökande upplever det svårt att söka i kursdatabasen då sökalternativen är förmarkerade, vilket resulterar i fler träffar än vad den sökande kan hantera.

I samband med den omfattande ökningen av antalet e-post till vägledningstjänsten, har procentuellt antalet så kallade komplexa frågor ökat mest. Frågor som till sin karaktär inte kan besvaras eller bemötas med FAQ eller kortfattade svar och som innehåller många olika funderingar, känslomässiga livsberättelser och komplicerade frågor om validering eller tillgodoräknande av tidigare studie- eller arbetslivserfarenheter.

Det minskade antalet enkla frågor kan man anta är en effekt av att det finns en större kunskap om Nätuniversitetet och att informationen på hemsidan successivt utvecklats så att svar på enklare frågor kan hittas där.

Frågor som kan ses som felriktade, det vill säga ställda till fel instans, berör ofta antagning, studieadministration, kåravgifter, CSN-kort och andra studiesociala frågor. Undersökningen visar att dessa frågor, precis som de enklare frågorna, minskat över tid.

Bland de felriktade frågorna återkommer ofta klagomål på detaljinformation om kursernas eller programmets rent praktiska upplägg. Den vägledningssökande undrar hur många möten som är obligatoriska, vilken datakapacitet som krävs, hur man får sina uppgifter och kommunicerar dem med lärare och kurskamrater. Undersökningen ger ett viktigt budskap till Nätuniversitetets lärosäten, om värdet av att vidareutveckla den detaljinformation som för den enskilde är avgörande för beslutet om huruvida han/hon kan gå in i en flexibel studiesituation eller ej. Andra viktiga studentaspekter som synliggörs är frågor som berör studieekonomi, kåravgifter och tentamensformer.

En annan vanligt återkommande fråga är hur man planerar och genomför sina studier så att dessa kan leda fram till examen. Fler flexibla kurser på C-, och D-nivå efterfrågas. Många upplever att de kommer till en återvändsgränd då de inte kan slutföra sina studier som planerat. Man upplever svårigheter att få kurser godkända då man växlar mellan lärosäten i sina flexibla studier. Som en följd av detta har frågor om examensteknikaliteter ökat markant.

Den vägledningssökande har också ofta funderingar som berör om och hur man kan få kunskaper eller studier från arbetsliv och andra utbildningssystem validerade och tillgodoräknade i sina studier och/eller i en examen.

Bland de komplexa frågorna ryms dels frågor där den vägledningssökande tycks ha god kunskap om utbildningssystemen men ändå är osäker på hur han/hon ska gå vidare och de som har stort behov av både en längre vägledarkontakt och information om hur han/hon söker och värderar den information som krävs för ett beslut.

## **Rekommendationer - Hur går vi vidare?**

### **Vägledning – oberoende av tid och rum**

Behov av vägledning på distans finns. Undersökningen visar en stadigt ökad användning av tjänsten. Den vägledning som erbjuds på distans bör bidra till egenaktivitet, vara lätt att hitta och lätt att använda. Hemsidan skall ha en tydlig information om vad tjänsten kan eller inte kan erbjuda och inom vilken tidsrymd man kan förväntas få svar. Av etiska skäl bör information finnas om vem som besvarar frågorna och hur frågorna hanteras ur ett myndighetsperspektiv.

Myndigheten bör fortsatt stödja en vägledningstjänst på webben och inbjuda till samverkan mellan fler myndigheter/organisationer i syfte att erbjuda en gemensam, bred och professionell vägledningstjänst för att stödja målgruppen utan tidigare erfarenhet av högre studier och underlätta för yrkesverksamma att delta i fortbildning/utbildning parallellt med arbete.

### **Join IT - Nätuniversitetets studievägledare i samverkan**

Nätuniversitetets centrala vägledningssystem i nära samverkan med studievägledarnätverket Join IT ger den vägledningssökande en unik ingång till detaljinformation om en kurs eller direktkontakt med studievägledare på ett specifikt lärosäte. Medlemmarna i Join IT, som alla bemöter frågor från hela landet, hänvisar vid behov till varandra. Join IT fyller således en viktig funktion och garanterar rätt bemötande och korrekt information till den som står inför beslutet att våga gå vidare till högre studier i flexibel form. Undersökningen visar att Join IT bidrar till att den vägledningssökande får ett professionellt bemötande samt stöd i att hitta relevant information om flexibelt erbjudna kurser och program, oavsett vilket lärosäte dessa hör till. Join IT bör stödjas i en fortsatt utveckling av en gemensam nationell vägledningsjour via telefon och e-post. Parallellt bör man fortsätta med de aktiviteter som bidrar till att erfarenhetsutveckling inom området distansvägledning.

### **Kunskap om vägledning**

Vägledningskunskap är viktigt. Mängden komplexa frågor kräver professionalism, tid och eftertanke. Undersökningen visar att den som söker vägledning via e-post ofta hör av sig flera gånger (studsare och återanvändare). Den e-post som ingått i undersökningen och som diarieförs på myndigheten ger goda möjligheter att studera de eventuella processer som inleds

och bemöts genom myndighetens studievägledning. Här finns ett bra underlag för fördjupad undersökning.

### **Att administrera, strukturera och tidsplanera e-post**

Mängden e-post ställer höga krav på kunskap om vägledning men också om hur man administrerar, tidsplanerar och strukturerar sin e-post. Det krävs kunskap om, och intresse för den teknik och de metoder som kontinuerligt utvecklas. Nätverket Join IT bör få fortsatt stöd i sitt utvecklingsarbete rörande e-post. Undersökningen visar att den webbaserade vägledningen i hög grad möter nya målgrupper. Då Nätuniversitetets uppgift är att bidra till breddad rekrytering och erbjuda en ingång till flexibel utbildning på högre nivå så har lärosätena ett gemensamt ansvar för information om utbudet. Det är viktigt att så många studievägledare som möjligt ges tillfälle att pröva och reflektera över den teknik och de metoder som utvecklas inom ramen för flexibel utbildning och vägledning. Deltagare i Join IT bör ges stöd i att delta i fortbildning och utvecklingsarbete inom området. Förslagsvis den kurs ”Att vägleda med stöd av ny teknik 5p” som myndigheten initierat som fortbildning för verksamma vägledare.