



21D

21F



RETHINK:KAU

Ett innovationsprojekt med fokus på breddat deltagande och digitala verktyg, 2018-2020

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1.	Sammanfattning.....	4
2.	Bakgrund.....	5
2.1.	Följ en-projekten.....	5
2.2.	Ansökan.....	5
2.3.	Förstudien.....	5
2.4.	BEVILJANDE AV RETHINK:KAU	6
3.	Metod.....	8
3.1.	Identifiera och kartlägga.....	8
3.2.	Utveckla och verklighetstesta	9
3.3.	Demonstrera och kommunicera	9
3.4.	Förvalta och vidareutveckla.....	9
4.	Studie I – studenter i könsminoritet.....	10
4.1.	Identifiera och kartlägga.....	10
4.2.	Utveckla och verklighetstesta	14
4.3.	Demonstrera och kommunicera	17
4.4.	Förvalta och vidareutveckla.....	17
5.	Studie II – studenter med funktionsnedsättning.....	19
5.1.	Identifiera och kartlägga.....	19
5.2.	Utveckla och verklighetstesta	24
5.3.	Demonstrera och kommunicera	28
5.4.	Förvalta och vidareutveckla.....	28
6.	Studie III – studenter med utländsk bakgrund.....	29
6.1.	Identifiera och kartlägga.....	29
6.2.	Utveckla och verklighetstesta	32
6.3.	Demonstrera och kommunicera	35
6.4.	Förvalta och vidareutveckla.....	36
7.	Studie IV – studenter med studieovan bakgrund.....	37
7.1.	Identifiera och kartlägga.....	37
7.2.	Utveckla och verklighetstesta	39
7.3.	Demonstrera och kommunicera	42
7.4.	Förvalta och vidareutveckla.....	42
8.	Extern studie – elever på sfi-utbildning.....	43
9.	Omvärld.....	44
9.1.	Nyckelintressenter	44
9.2.	Studiebesök	44
9.3.	Nätverkande	44
9.4.	Konferensdeltagande	44
9.5.	Utbildning.....	45

9.6.	Närvaro på nätet.....	45
9.7.	Digital verktygslåda	45
9.8.	Näringslivskontakter	45
10.	Reflektioner.....	47
11.	Framtiden för rethink:kau.....	48
12.	Tack till.....	49

1. SAMMANFATTNING

Under två och ett halvt år, 2018-2020, genomfördes projektet Rethink:Kau vid Karlstads universitet. Projekt har använt Följ en-metoden, som baseras på tjänstedesign, och följt studenter inom breddat deltagande för att utveckla digitala verktyg. Universitetet har arbetat med Följ en-metoden med fokus på användare sedan 2014 i flertalet projekt; *Följ en student*, *Följ en lärare* och *Följ en nyanställd* för att nämna några, där syftet har varit att utifrån användarens perspektiv identifiera förbättringsområden. Följ en-metoden förädlades inom projektet och paketerades som en digital verktygslåda tillgänglig för omvärlden att använda.

Projektet har finansierats av innovationsmyndigheten Vinnova inom utlysningen *Verklighetslabb inom offentlig sektor* från 2017. Projektet drevs från universitetets projektkontor med deltagare från olika delar av universitetet.

De studentgrupper inom Breddat deltagande som varit i fokus är 1) Studenter i könsminoritet på sin utbildning, 2) Studenter med funktionsnedsättning, 3) Studenter med utländsk bakgrund samt 4) Studenter med studieovan bakgrund.

En studentgrupp var i fokus under en termin, under vilken studenternas upplevelser kartlades, deras behov identifierades och digitala verktyg utvecklades och testades för att möta behoven. Verktyg testades i samarbete med företag inom digitala branschen eller utvecklades internt på universitetet med egna resurser knutna till projektet. Totalt utvecklades och testades sju verktyg tillsammans med studenter. Ett av verktygen utvecklades i samverkan med ett start-up studentföretag och två egenutvecklade verktyg gjordes tillgängliga som öppen källkod.

2. BAKGRUND

2.1. FÖLJ EN-PROJEKTEN

Vid universitetet sker löpande olika former av verksamhetsutveckling med målet att skapa en så bra upplevelse som möjligt av att vara student vid Karlstads universitet. Inte sällan saknas en helhetsbild över användarupplevelsen, oberoende av vilken tjänst eller avdelning inom universitetet som studenten är i kontakt med. Istället för att se hela flödet av studentens upplevelse initieras förbättringsarbeten för enskilda tjänster eller utifrån klagomål och enstaka problem. Genom att arbeta med olika metoder inom tjänstedesign skapas förutsättningar för förändringsarbete med förståelse för det flöde som studenten eller medarbetaren ingår i och som sätter användarens behov i fokus.

Metoder som ofta används inom tjänstedesign är samtal, dagboksanteckningar, bild- och/eller videodagbok, enkäter, *service safari* och skuggning. Upplevelserna analyseras genom att skapa studentresor vilket är en visualisering av en upplevd resa där positiva och negativa upplevelser, *touch points*, synliggörs. Under kapitlet metod behandlas "Följ en" metoden närmare.

Inom universitetet har "Följ en" metoden använts sedan 2014 då den togs fram och användes i projektet "Följ en student". Därefter användes metoden 2015 i "Följ en lärare", 2016 i "Följ en administratör" och 2018 i "Följ en student 2018". När diskussioner om att inrätta ett verklighetslabb startade 2017 på universitetet, blev tjänstedesign och Följ en-metoden självklara som bas i ett sådant labb.

2.2. ANSÖKAN

Vinnova lyste under 2016–2017 ut medel till att starta verklighetslabb inom offentlig sektor, ett sätt för myndigheter att öppna sin kärnverksamhet för att testa lösningar och idéer i praktiken. Projektkontoret på Karlstads universitet har länge arbetat med att undersöka studenters behov, ta fram idéer och testa dessa i kärnverksamheten utbildning och såg därför utlysningen som intressant. Särskilt studenter som ingår i omfattningen för breddad rekrytering och breddat deltagande var av intresse, detta då området var politiskt aktuellt i och med förslag till ändring i högskoleförordningen, och då stor förbättringspotential bedömdes finnas inom området. I mars 2017 lämnades en ansökan in med följande projektsammanfattning:

Enligt Universitets- och högskolerådets kartläggning "Kan excellens uppnås i homogena grupper?" från april 2016 (UHR-2016) saknas alltför ofta strategier och verktyg för arbete med breddat deltagande. Ett verklighetslabb vid Karlstads universitet med fokusområdet breddat deltagande innebär att kärnverksamheten, utbildning, öppnas upp och arbetet med studenters upplevelser, utvecklandet av digitala hjälpmedel och demonstration av dessa sker i verkligheten. Verklighetslabbet för breddat deltagande kommer drivas och utvecklas med grund i tjänstedesign och användardriven tjänsteinnovation.

I Vinnovas utlysning inkom 72 ansökningar och 15 beviljades. Karlstads universitet beviljades inte de sökta medlen med hänvisning till att potentialen visserligen var stor, men områdena omvärldsanalys och projektgenomförande var svagt beskrivna. Däremot beviljades 400 000 kr för att en förstudie skulle genomföras. Syftet med förstudien var att utreda möjligheterna och förutsättningarna för att införa ett verklighetslabb för breddat deltagande och om ett sådant kan drivas och utvecklas med grund i tjänstedesign och användardriven tjänsteinnovation.

2.3. FÖRSTUDIEN

Perioden 2017-08-07 till 2018-02-28 arbetade två personer inom Projektkontoret med förstudien. Projektgruppen bestod av Claes Asker, projektledare och Fredrik Olsson, studie- och karriärvägledare.

Arbetet med förstudien innebar en mängd kontakter och möten såväl internt som externt. Internt på Karlstads universitet var syftet främst att informera om Verklighetslabbet och inhämta information om förutsättningar som varit viktiga för etablering av detsamma. Syftet var också att etablera kontakt och förankra kommande tester i Verklighetslabbet med lämpliga miljöer. Externt kontaktades branschorganisationer som Swedish Edtech Industry, samt företag i branchen. Andra organisationer och lärosäten kontaktades, som University of York och Stockholms universitet, samt nätverk verksamma inom högre utbildning, som Higher Education Academy och nätverket Include.

Utöver interna möten och kartläggningar kring lämpliga miljöer och förutsättningar genomfördes en studieresa och flera studiebesök för omvärldsbevakning. Projektgruppen deltog även i NPF-projektet som genomfördes internt på universitetet och medverkade på ett antal konferenser inom området breddat deltagande. Arbetet innebar också inventering av befintliga resurser, framförallt inom it och digital infrastruktur samt inläsning på rapporter och forskning inom området. Förstudiens slutsats var att idén om ett verklighetslabb mottagits positivt i kontakter såväl internt som externt och att det fanns goda förutsättningar för genomförande. Projektgruppen kunde därför konstatera att det fanns ett stort intresse kring Verklighetslabbet och dess möjligheter till att förbättra breddat deltagande och bedömde möjligheten att starta ett verklighetslabb som mycket god.

2.4. BEVILJANDE AV RETHINK:KAU

I juni 2018 beviljade Vinnova de sökta medlen med följande motivering:

I slutrapporten för förstudieprojektet visar Karlstad universitet ett gediget arbete som väl möter utlysningens krav på ett Verklighetslabb. Nu beviljas medel för att etablera Verklighetslabb vid Karlstad universitet, baserat på slutsatser ifrån förstudien och inkommen ansökan med projektplan. Ansökan har bedömts utifrån utlysningens syfte och bedömningskriterier. Vinnova har gjort bedömningen att projektet har goda chanser att bidra till utlysningens mål, syfte och förväntade effekter. Syftet med pilotsatsningen Verklighetslabb inom offentlig verksamhet är att underlätta för offentligt finansierade aktörer att öppna upp sin kärnverksamhet för test och demonstrationer. Utlysningen omfattar uppbyggnad av kapacitet för att i verklig miljö och i samverkan testa nya lösningar vilket i många fall kommer utmana gällande policyer.

Projektet startades därefter omgående upp och Karlstads universitets verklighetslabb döptes till Rethink:Kau. Rethink:Kau satte upp följande projektmål och effektmål:

PROJEKTMÅL

Projektet ska etablera ett Verklighetslabb med utgångspunkt i förstudiens resultat. Projektet ska arbeta mot följande mål som är kopplade till relevanta avsnitt i förstudien:

1. Genomföra verklighetstester i organisationens kärnverksamhet.
2. Fokusera på breddat deltagande och digitala verktyg.
3. Kommunicera Rethink:Kau.
4. Vara öppet och ta emot andra organisationers behov av verklighetstester.
5. Organisera relevanta kompetenser för verksamheten.
6. Påverka policyarbete på lokal och nationell nivå.
7. Ha en hög grad av digitalisering i Rethink:Kau.
8. Säkra långsiktighet för Rethink:Kaus verksamhet

PROJEKTETS EFFEKTMÅL

1. Att fler studenter ska klara sina studier genom att individens förutsättningar sätts i fokus.

2. Att stärka utvecklingen i Edtech-branschen genom att produkter och tjänster testas i verkligheten med beprövade metoder.
3. Att våra metoder har spridits till andra aktörer.
4. Att universitetets verksamhets- och it-utveckling utgår från användares upplevelser och behov genom att använda de metoder som Rethink:Kau tar fram.

PROJEKTORGANISATION

Projektet organiserades inom Avdelningen för verksamhetsstöd och det som då gick under namnet Projektkontoret. Resurser tillfördes främst från nämnda avdelningen, men även från It-avdelningen och Kommunikationsavdelningen.

Projektets ledning och styrning

Projektet leddes av en projektledare med stöd av en styrgrupp. Styrgruppen var sammansatt av vd för Swedish Edtech Industries, vd för Compare, en docent från Centrum för tjänsteforskning samt chefen för Avdelningen för verksamhetsstöd (tillika projektbeställare).

Operativa arbetet

I det dagliga operativa arbetet fanns projektledaren, två tjänstedesigners, en studie- och karriärvägledare, ett projektstöd samt en kommunikatör. All dessa delade arbetet med sina ordinarie tjänster på universitetet.

It-utveckling

Systemutvecklare från universitetets it-avdelning ansvarade för programmering av de verktyg som togs fram. I rapporten benämns dessa som it-utvecklare. Över tid hade projektet tillgång till tre it-utvecklare samtidigt i del av tjänst.

3. METOD

Den metod som Rethink:Kau har använts för verklighetstester kallas "Följ en-metoden". Metodens kärna har använts framgångsrikt på universitetet i fyra studier för att kartlägga förbättringsområden:

- Följ en student
- Följ en lärare
- Följ en administratör
- Följ en student 2018

I förstudien till projektet Rethink:Kau har metoden även använts av studenter i kursen User innovation. Metoden baseras på forskning och praktik inom tjänstedesign och tjänsteinnovation och består av fyra faser:

1. Identifiera och kartlägga,
2. Utveckla och verklighetstesta,
3. Demonstrera och kommunicera samt
4. Förvalta och vidareutveckla.

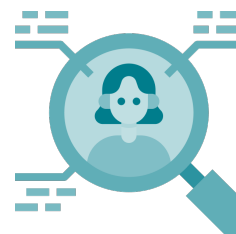


Bild 1. Följ en-metodens fyra faser.

3.1. IDENTIFIERA OCH KARTLÄGGA

Första fasen i Följ en-metoden startar med att identifiera den studentgrupp som ska vara föremål aktuella verklighetstester. Avsnitt 3.3 i förstudien beskriver hur labbet ska hitta studenter som är intresserade av att delta i verklighetstester. Efter identifieringen tar en kartläggning vid som använder olika tjänstedesignmetoder, såsom skuggning, observation, dagböcker och djupintervjuer, för att fånga studenternas behov, problem och upplevelser. Kartläggningen sker i studenternas verklighet, alltså då de genomför utbildning, och koncentreras till en fem-veckorsperiod. Metoderna väljs utifrån studenternas förutsättningar och momenten i kurserna och det är valfritt för studenterna att delta i olika delar av kartläggningen. Det är till exempel möjligt att skriva dagbok men inte delta i ett samtal och vice versa. En kartläggning resulterar oftast i en *Customer Journey* av någon form, vilket är en visualisering av en upplevd resa där positiva och negativa upplevelser, så kallade *touch points*, blir tydliga över tid eller kopplade till särskilda händelser.

Kartläggningarna i sig är en lärprocess som bidrar till Rethink:Kaus utveckling, exempelvis genom att erfarenheter tas tillvara, att metoder förbättras och att metodstöd utvecklas.



3.2. UTVECKLA OCH VERKLIGHETSTESTA

Utifrån kartläggningsarbetet har Rethink:Kau flera sätt att utveckla, eller ta fram, lämpliga digitala verktyg som ska verklighetstestas i lärmiljön. Att hitta eller bygga ett digitalt verktyg sker på olika sätt beroende på tillgången till lämpliga lösningar, men ska alltid ha ett användarcentrerat perspektiv. Det kan ske genom att partnerföretag ges möjlighet att testa sina färdiga produkter eller produkter som är under utveckling. Därmed blir labbet även ett sätt för partnerföretag att förbättra sina produkter innan de görs brett tillgängliga. Det kan också ske genom att ta fram egna digitala verktyg i Rethink:Kau. Ett sådant framtagande kan genomföras under en längre tid och ibland under intensiva sprinter där koncept och prototyper tas fram i nära samarbete med studenter. Det kan också vara att hitta ett befintligt verktyg på marknaden. Ett framtaget verktyg testas sedan i verkliga situationer för att avgöra om det stödjer studentens möjlighet att ta till sig utbildning och möter de behov som identifierats. När testerna visar att det framtagna digitala hjälpmedlet stödjer studentgruppen kan det demonstreras och driftsättas i den ordinarie verksamheten.



3.3. DEMONSTRERA OCH KOMMUNICERA

Varje framgångsrikt framtagande av ett nytt digitalt verktyg för breddat deltagande ska visas upp för de som kan använda hjälpmedlet och för de som ska förvalta det. Beroende på målgrupp sker demonstrationerna på olika sätt. För studenter kan det ske i lärplattformen Canvas, inom verksamheten för Framgångsrika studier, inom skrivstöd på Universitetsbiblioteket eller på sidorna för studiestöd på universitetets webbplats. För lärare kan det ske direkt i klassrummet, som ett moment i kursen "Undervisa på universitetet" eller den resursbank som Universitetspedagogiska enheten byggt upp på universitetets webbplats. Resultatet av testerna ska även kommuniceras till andra intressenter, såsom skolor, lärosäten och verklighetslabb, både nationellt och internationellt. Detta sker genom exempelvis deltagande på konferenser, demonstrationer i skolor och publicering av artiklar.



3.4. FÖRVALTA OCH VIDAREUTVECKLA

Digitala verktyg som demonstrerats framgångsrikt överlämnas till en definierad förvaltningsgrupp inom ramen för det ordinarie systemförvaltningsarbetet. Förvaltningsgruppen har ansvar för att supporta den fortsatta användningen av hjälpmedlet och att vidareutveckla hjälpmedlet. I vidareutvecklingen finns Rethink:Kau som en viktig resurs.



4. STUDIE I – STUDENTER I KÖNSMINORITET

Under höstterminen 2018 genomförde Rethink:Kau sin första studie, tillsammans med studenter vid Karlstads universitet som var i könsminoritet på sin utbildning. Varje fas i Följ en-metoden beskrivs under respektive rubrik.

4.1. IDENTIFIERA OCH KARTLÄGGA

Målet med fasen Identifiera och kartlägga är att identifiera och hitta de studenter som kan vara aktuella för studien och att rekrytera en tillräcklig mängd som är villiga att delta. En kartläggning genomförs genom att samla in och förstå studenternas upplevelser av att vara i könsminoritet. Tillsammans identifierar sedan studenterna vilka behov de har som bottnar i deras upplevelser.

HITTA OCH REKRYTERA STUDENTER

Definitionen av könsminoritet var att det kön man identifierar sig med ska vara färre än 20% av studentkullen på ens utbildningsprogram. Projektet valde två sätt att hitta studenter; rekrytering vid Smygstart¹ och sökningar i studiedokumentationssystemet Ladok efter utbildningar där könsgrupperna män och kvinnor är i minoritet.

En genomsökning i Ladok genomfördes under början av augusti för att hitta de utbildningar där män eller kvinnor är i minoritet. När det gällde utbildningar där män är i minoritet identifierades sjuksköterskeutbildningen, lärarutbildning mot tidigare åldrar och socionomprogrammet. Vad gäller utbildningar där kvinnor är i minoritet var bilden mer splittrad. Det var framförallt vissa civilingenjörs- och högskoleingenjörsprogram med inriktningar mot maskinteknik, data, starkström och geografisk it. Men det fanns också mer samhällsvetenskapliga utbildningar inom it som motsvarade kriterierna. Med detta tillvägagångssätt identifierades 204 män och 31 kvinnor som var aktuella att bjudas in till studien. En vecka innan terminsstart gick dessa inbjudningar ut med e-post. Viss oro infann sig över att antalet kvinnor som identifierats var betydligt färre än männen. Det visade sig efter inledande utskick att de anmälningar som kom in de första dagarna enbart var från kvinnor. Det finns indikationer på att det första mail som gick ut till de identifierade männen kan ha fastnat i spamfilter, vi har dock inte i efterhand helt kunna bekräfta detta.

Vid Smygstart dagen innan terminsstarten deltog projektet med en monter. Där presenterades projektet, studenter fick möjlighet att prova på kundresa och information om hur man kunde anmäla sig till projektet delades ut.

Ytterligare en rekryteringsåtgärd beslutades för att nå ut till gruppen män. Åtgärden var att närvara på eller i anslutning till en schemalagd aktivitet för de identifierade utbildningarna och där informera om studien. Med den åtgärden lyckades projektet rekrytera ett antal män som ville medverka i studien.

Antalet anmälda deltagare var vid uppstarten 16 studenter som identifierade sig som kvinnor och 9 studenter som identifierade sig som män.

SAMLA IN OCH FÖRSTÅ UPPELVELSER

I varje studie har anmälda studenter erbjudits att komma till en uppstartsträff. I anslutning till uppstartsträffen har ett informationsmail skickats ut till anmälda studenter för att säkerställa att alla studenter ges samma information. Syftet med dessa träffar har varit att presentera projektet och upplägget på aktuell studieomgång. Ytterligare viktiga delar med dessa träffar har varit att studenterna får träffa varandra och projektgruppen. Vid träffen har olika sätt att lämna upplevelser presenterats för studenterna. En central del i projektet har varit att det ska vara lätt för studenterna

¹ Smygstart är en aktivitet vid universitetet dit studenter är välkomna dagen innan terminsstart.

att lämna upplevelser. Studenterna har själva fått välja *hur* de lämnar sina upplevelser, *när* och i vilken *form*. Detta har varit en återkommande del i kommunikationen till deltagande studenter i hela projektet.

I augusti 2018 bjöds anmälda studenter in till en uppstartsträff där projektet och studieomgången presenterades. Direkt i anslutning till uppstartsträffen öppnade den digitala dagboken där studenterna gavs möjlighet att skriva om sina upplevelser. Dagboken var öppen under 5 veckor och totalt lämnade studenterna 47 dagboksinslag.

Efter dagboksskrivandet erbjöds studenterna att genomföra individuella samtal med någon från projektgruppen. Syftet var att ge studenterna möjlighet att berätta om sina upplevelser och för projektet att gå djupare i upplevelserna. En gemensam frågebank låg som grund till alla samtal. Sammantaget genomfördes tio individuella samtal.

Efter avslutad insamling arbetade projektgruppen tillsammans med att *förstå* insamlade upplevelser. Metoden för att förstå går ut på att läsa igenom alla texter, hitta nyckelord/nyckelfraser och sedan gruppera i områden. Under läsningen fångas citat upp som väl beskriver en upplevelse och som kan användas för att stärka förståelsen. En annan viktig del för att förstå insamlade upplevelser är att fånga upp känslor, kroppsspråk och andra signaler från de individuella samtalen, som då finns med i den här delen av förståelsearbetet. Områdena tillsammans med citaten användes för att visualisera upplevelserna som citatbilder och citatfilmer. Då skillnaderna mellan grupperna män och kvinnor var påtagliga valde projektet att ta fram en citatbild för män och en för kvinnor och komplettera med tre citatfilmer om olika situationer.

Visualiseringen är en viktig del för nästa steg enligt Följ en-metoden, att identifiera behov och att ta fram idéer på hur dessa behov kan mötas.

Citatbild - män

Den första citatbilden visar en sammanställning av upplevelser på gruppnivå för deltagande studenter i underrepresenterat kön inom Socionomutbildningen, Sjuksköterskeprogrammet och Lärarutbildning mot yngre åldrar.

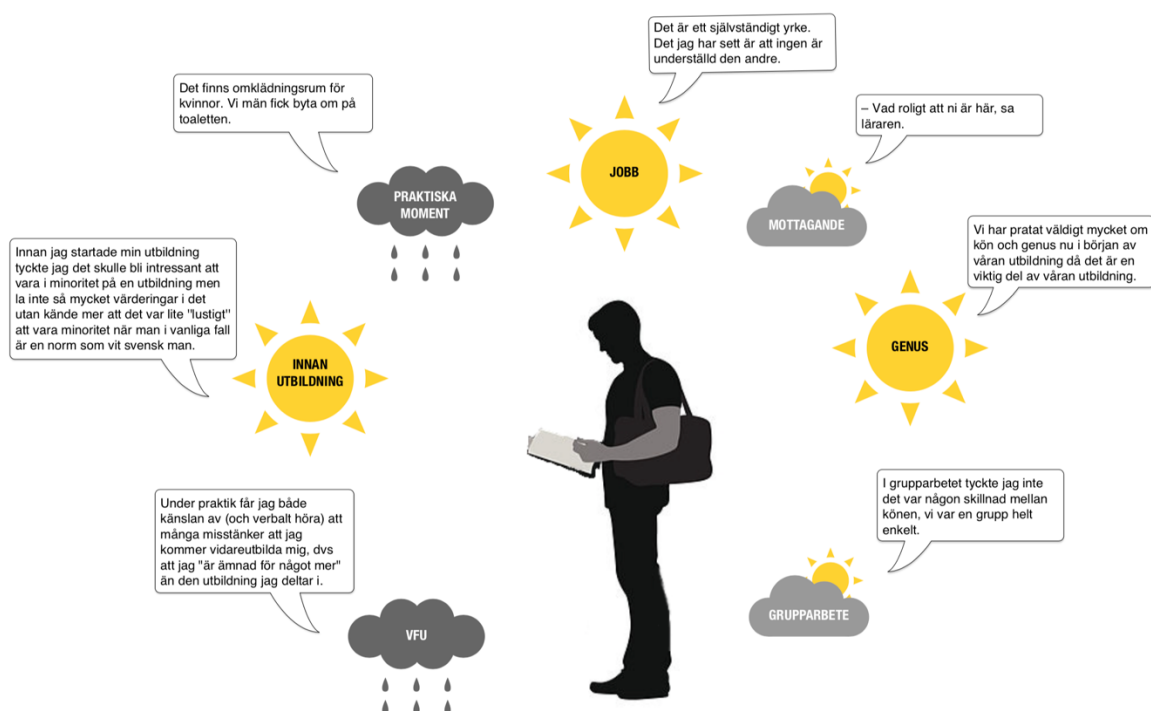


Bild 2. Citatbild för män i könminoritet på sin utbildning.

Insamlingen av upplevelser visar att studenterna inte reflekterat mycket över att vara i underrepresenterat kön innan utbildningens startade. De studenter som gjort detta lyfter dock fram det som något positivt och spännande.

Det är lite roligt, jag har aldrig varit i minoritet tidigare. Det är första gången.

I studenternas berättelser av den verksamhetsförlagda delen av utbildningen framkommer att flera studenter upplever sig bli bemötta utifrån kön.

Jag blev misstagen för att vara läkarstudent väldigt många gånger. Jag har funderat på detta med yrkestiteln. Sjuksköterska.

Många av studenterna upplever att i grupparbeten fördelas arbete och roller mellan studenterna utan fokus på kön. I studenternas berättelser framkommer att de tror detta kan bero på att kön och genus är en viktig del av utbildningen och att detta diskuteras mycket.

Nu i utbildningen är det naturligt att lyfta genus i början av utbildningen.

Flera av studenterna berättar också att de blir uppmärksammade av lärare och studenter utifrån sitt kön. En student berättar:

Jag har hört flera gånger "Ni män är ju i minoritet" och "ni män som kommer hit riktar in er på ambulans eller röntgensjuksköterska". De mer tekniska inriktningarna. Med en skämtsam ton, inget illa menat.

Citatbild - kvinnor

Den andra citatbilden visar en sammanställning på gruppnivå för deltagande studenter i underrepresenterat kön inom Ingenjörsutbildningar och utbildningar inom Datavetenskap.

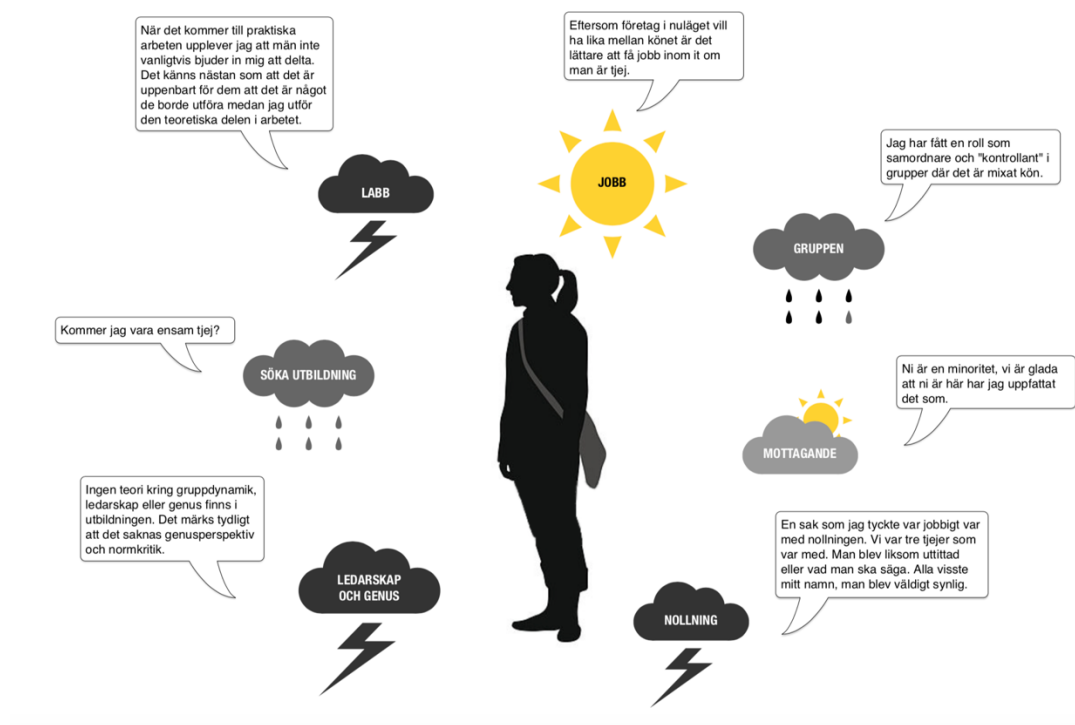


Bild 3. Citatbild för kvinnor i könminoritet på sin utbildning.

Insamlingen av upplevelser visar att studenterna upplever en oro och osäkerhet innan utbildningen startar. Flera av studenterna har funderingar på om de kommer vara den enda tjejen på utbildningen och vad det kommer innebära. Studenterna berättar om hur de tittat på hur könsfördelningen

tidigare sett ut för olika program och att detta i vissa fall har påverkat val av utbildning. Flera av studenterna berättar om nollningen och deras upplevelser av att vara i minoritet. Känslan av att känna sig utpekad lyfts fram som något negativt. Även i klassrummet berättar studenter om känslan av att vara utpekad. När lärare och andra studenter poängterar att de tycker det är roligt med tjejer på utbildningen uppkommer funderingar. En student berättar:

Tycker de att det är roligt att jag är här eller att jag är en tjej?

Många av studenterna berättar om grupparbete och praktiska moment inom utbildningen och deras upplevelser av att vara i underrepresenterat kön. Studenterna upplever ofta att de hamnar i roller baserat på sin könstillhörighet.

Upplever ofta att jag hamnar i rollen som den som tar kommando över hur arbetet ska fördelas, strukturen på rapporten eller vad som ska göras och till vilken grad.

En student beskriver praktiska moment i utbildningen:

När det kommer till praktiska arbeten upplever jag att män inte vanligtvis bjuder in mig att delta. Det känns nästan som att det är uppenbart för dem att det är något de borde utföra medan jag utför den teoretiska delen i arbetet.

En positiv del som lyfts fram av studenterna i underrepresenterat kön är jobbmöjligheter.

Pratade om könstillhörighet med några klasskompisar. Det visade sig att vara tjej inom it branschen ger bara fördelar. Eftersom företag i nuläget vill ha lika mellan könet är det lättare att få jobb inom it om man är tjej. Dock är det lite svårare för dom som är killar. Detta är en fördel för oss tjejer.

En negativ del i studenternas upplevelser är möjligheterna till diskussion om genus och kunskap kring detta. En student beskriver detta:

Tycker det generellt saknar genusperspektiv på de olika ingenjörsprogrammen, normen är att vara man.

Citatfilmer

Citatfilmer används för att skapa en känsla kring en upplevelse för de som ser filmen. Projektet använde medarbetare på universitetet som skådespelare och manuset var baserat på autentiska upplevelser från den tidigare insamlingen. Tre citatfilmer produceras för att illustrera situationerna Nollning², Söka utbildning³ och Grupparbete⁴.

IDENTIFIERA BEHOV

Insamlade upplevelser, citatbilder och citatfilmer presenterades vid en workshop som arrangerades i oktober 2018 där studenter och personal från universitetet deltog. Workshopen sattes även in i en kontext kring regeringsuppdraget om jämställdhetsintegrering. Deltagande personal hade representation från jämställdhetssamordning, lika villkor, it-utvecklare och projektmedlemmar.

Vid workshopen arbetade deltagarna tillsammans med att först diskutera och reflektera över insamlade upplevelser. Syftet var att skapa en förståelse hos alla deltagare om studenternas upplevelser som en ingång för att identifiera behov.

² Citatfilm "Nollning": <https://youtu.be/d6bpbDIbygU>

³ Citatfilm "Söka utbildning": <https://youtu.be/MMz044MZ7t0>

⁴ Citatfilm "Grupparbete": <https://youtu.be/6ZFHH7XBeYI>

I samtalen för att identifiera behov var det centralt att behoven kommer från studenterna själva och att personalens roll är att förstå och bära med sig förståelsen vidare i processen. Behoven kunde grupperas i fyra områden; grupparbete, genusperspektiv och normkritik, trygg på utbildning samt komma i kontakt och förstå innan.

Grupparbete

Jag vill kunna delta och arbeta i ett grupparbete utan att bli tilldelad eller tvingas ta en roll som utgår från föreställningen om mig som baseras på min könstillhörighet.

Jag vill också vara en del av gruppen och inte alltid vara den som leder och styr i grupparbetet.

Jag behöver vara lika inkluderad.

Jag behöver känna mig trygg i att alla i grupparbetet tar ansvar.

Jag har ett behov av att alla gör sin del av grupparbetet.

Genusperspektiv och normkritik

Jag behöver genusperspektiv och normkritik från lärare och andra studenter.

Jag har ett behov av att under min utbildning utifrån könstillhörighet slippa sexistiska skämt, kränkande kommentarer, bli utpekad och sanktioner (om jag säger ifrån).

Trygg på utbildning

Jag har som kvinna i minoritet behov att känna mig trygg när jag börjar på en ny utbildning

Ett behov av att lära känna fler tjejer från andra utbildningar inom liknande områden

Komma i kontakt och förstå innan

Jag har behov av att komma i kontakt med andra kvinnor innan jag börjar utbildningen

Jag har behov av att förstå/veta mer om hur det är att vara i könsminoritet i utbildningen

De identifierade behoven avslutar första fasen i Följ en-metoden och är ingångsparameter till nästa fas.

4.2. UTVECKLA OCH VERKLIGHETSTESTA

I den här fasen av Följ en-metoden handlar det om att med hög kreativitet generera många idéer och välja idéer att jobba vidare med. Detta följs av arbete med att ta fram koncept, prototyp och skarp produkt eller tjänst samt att verklighetstesta löpande för att säkerställa att utvecklat verktyg eller utvecklad tjänst möter de identifierade behoven hos användarna.

GENERERA IDÉER

Vid samma workshop där studenternas behov identifierades genomfördes också ett pass för att ta fram idéer på hur dessa behov kan mötas. Ett stort antal idéer arbetades fram vid workshopen.

- Digitalt verktyg för att ställa frågor
- Utbildning av lärare i genus och normkritik
- Mäta talartid
- Frågestund i Canvas
- En universitetsgemensam policy för grupparbete
- Webb/chattforum innan studierna
- Digitalt verktyg för att hitta mentorer
- Alternativ till nollning
- Tekla är aktivt innan utbildningen
- "Tekla" för män
- Studenter i könsminoritet på gymnasieämnessor
- Information på Kau.se om att vara i könsminoritet
- Digitalt verktyg som kan användas som stöd vid grupparbete; kontrakt, feedback, läraren förstår

Idéerna beskrevs och förädlades i en sammanställning och projektet valde att arbeta vidare med idéer kopplade till grupparbete då det var ett område som hade hög förekomst bland studenternas upplevelser. Övriga idéer och behov överlämnades till olika funktioner inom universitetet.

UTVECKLA OCH TESTA

Beslut fattades om att arbeta vidare med idén om ett digitalt verktyg som kan användas som stöd vid grupparbete. Idén kopplar till de identifierade behoven om tydligare roller och ansvar i de grupparbeten som är vanliga i universitetsstudier.

Verktyget utvecklades genom att först ta fram ett koncept, sedan skapa en prototyp och sist bygga produkten. Verktyget testades av målgruppen i alla faser i utvecklingen. *Att arbeta i grupp* blev arbetsnamnet för verktyget, ett namn som sedan även användes på den färdiga produkten.

Koncept

Projektets tjänstedesigner och it-utvecklare jobbade tillsammans fram ett koncept utifrån idén och behoven kopplade till grupparbete. Formen på konceptet var en textsammanställning på två A4-sidor som förklarade verktyget och vilka behov som låg bakom. Idén hade nu konkretiserats i fyra delar:

- Utbildningsmodul
- Ta fram och godkänna gruppkontrakt
- Tilldela roller
- Själv- och kamratbedömning

Konceptet skickades sedan ut till alla deltagande studenter för återkoppling. Hade vi träffat rätt? Hade vi missat något?

Prototyp

Utifrån konceptet och testet av konceptet utvecklades en prototyp med enkla klickbara bilder. Inför arbetet med prototypen fick projektet kontakt med en lärare som redan arbetade semi-digitalt med själv- och kamratbedömning i grupparbeten och den metoden arbetades in i prototypen.

I prototypen gick det att utvärdera de olika delarna i verktyget och studenterna bjöds in att testa prototypen. Projektet observerade hur prototypen användes och noterade frågeställningar från studenterna. Testet resulterade bland annat i att sättet att hantera kontrakt ändrades.

Produkt

Parallellt med koncept- och prototyparbetet resulterade en omvärldsanalys i att det fanns befintligt verktyg för själv- och kamratvärdering på marknaden (mer om det längre fram) och av den anledningen togs själv- och kamratvärdering bort från den fortsatta utvecklingen.

Målet med programmeringen var att på kort tid, fem veckor, ha en fungerande produkt redo för verklighetstester. Utvecklingen delades in i korta sprinter om en vecka. Efter varje sprint genomförde it-utvecklarna en demo för projektgruppen där feedback togs emot och ny utveckling diskuterades och beslutades. En viktig komponent i utvecklingen var att ge it-utvecklarna fria händer att välja metod, verktyg och ramverk för sitt arbete. Syftet var att på så sätt skapa högre autonomi och kompetens att ta med in i det ordinarie systemutvecklingsarbetet på universitetet.

Den färdiga produkten testades först på en mindre laborationskurs i fysik där en av grupperna genomförde ett test.

Det stora testet genomfördes av nya studenter i uppstarten av ett sjuksköterskeprogram. I samarbete med en av lärarna, som hade ett moment om grupparbete, fick projektet komma in och genomföra verklighetstestet i 25 grupper samtidigt.

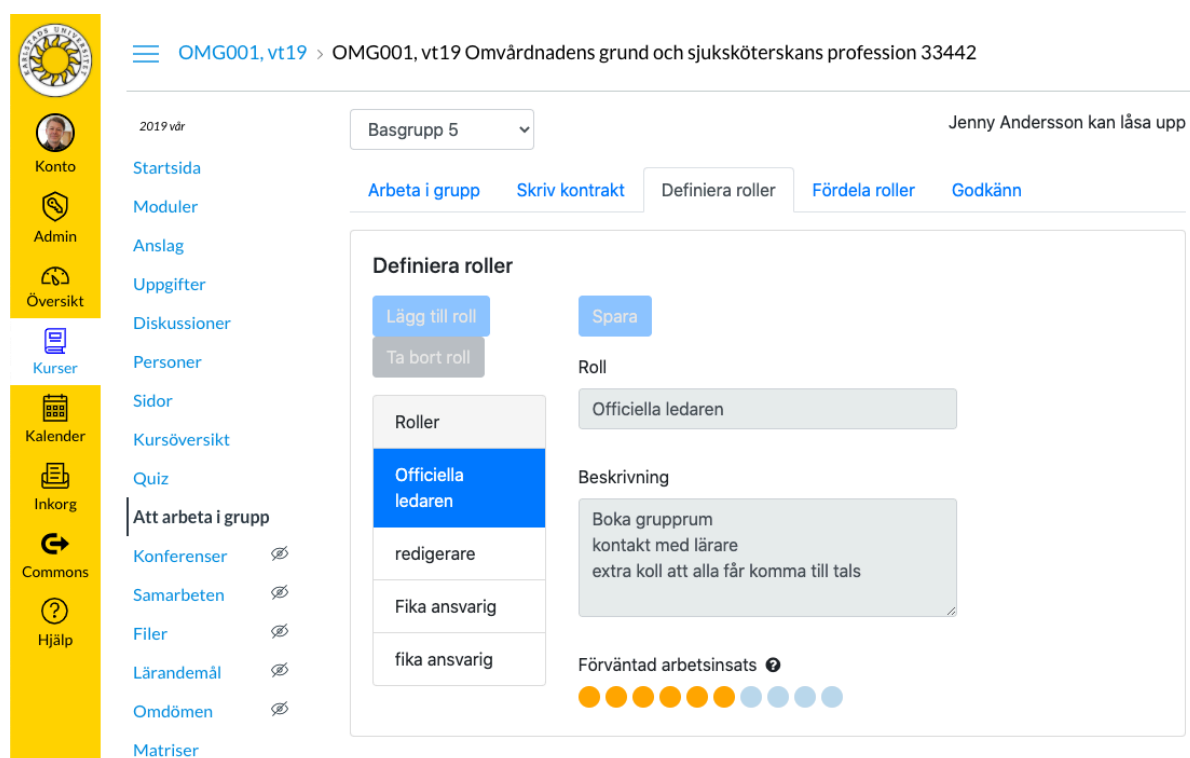


Bild 4. Skärmbild från Canvas av det digitala verktyget "Att arbeta i grupp".

Öppen källkod

Ett krav på projektet var att göra resultat tillgängligt för omvärlden, vilket bland annat innebär att egenutvecklade digitala verktyg ska finnas tillgängliga som öppen källkod även efter projektets slut.

Att arbeta i grupp byggdes med svenska som gränssnittsspråk, men efter presentation av verktyget på CanvasCon Europe i oktober 2019 stod det klart att det fanns stort intresse att använda verktyget vid andra lärosäten utanför Sverige. Projektet beslutade därför att översätta gränssnitten i Att arbeta i grupp till engelska och att döpa det internationaliserade verktyget till *Working in a Group*. Koden anpassades också så att den skulle gå att köras på andra Canvas-instanser och en installationsguide tog fram. *Working in a Group* finns tillgänglig under en MIT-licens på universitetets webbplats (<https://kau.se/workinginagroup>). Vid projektets slut hade ett lärosäte, Köpenhamns universitet, påbörjat arbete med att införa *Working in a Group* samt att översätta verktyget till danska.

DIGITALA VERKTYG PÅ MARKNADEN

En idé från workshopen med studenter och personal var att kunna ge feedback inom grupparbete., det vill säga ett sätt att kunna värdera medstudenternas bidrag och insatser och själv få värdefull feedback. Projektet hittade en lärare som redan arbetade med själv- och kamratbedömning i grupparbetet med framgångsrikt resultat. Problemet för läraren var att arbetet med att samla in och sammanställa bedömningarna och sedan lämna feedback till varje student var mycket tidskrävande. När projektet hittade två verktyg på marknaden lyftes funktionen för själv- och kamratbedömning ur verktyget *Att arbeta i grupp*. Båda leverantörerna av de hittade verktygen, Feedback Fruits och Buddycheck, kontaktades och av dem fördjupades kontakten med Feedback Fruits bland annat med demonstration av verktyget.

En annan idé från workshopen var att kunna ställa anonyma frågor till läraren i klassrummet. Det bakomliggande behovet att som minoritet inte sticka ut eller känna att man ställer "dumma" frågor. Idén var en av flera som skickades till Universitetspedagogiska enheten. Där matchades idén med önskemål från lärare om ett verktyg för att ställa frågor i klassrummet. Resultatet blev att Universitetspedagogiska enheten köpte in licenser för verktyget *Mentimeter*.

4.3. DEMONSTRERA OCH KOMMUNICERA

Resultaten från och arbetet i studien har demonstrerats och kommunicerats vid konferenser, i seminarier, för nätverk och på möten, men även i Rethink:Kau olika digitala kanaler.

Rethink:Kau har vid två tillfällen presenterat bidrag på konferenser; Undervisning och examination⁵ och CanvasCon Europe⁶. Att arbeta i grupp har demonstrerats för enskilda lärare på universitetet, men även för en grupp lärare inom kursen "Att undervisa på universitetet II". Arbetssätt och resultat har presenterats för det nationella Canvas-nätverket Salsa och för mindre grupper vid olika svenska lärosäten.

4.4. FÖRVALTA OCH VIDAREUTVECKLA

De verktyg som levererats som resultat ur studien, *Att arbeta i grupp* och *Mentimeter*, förvaltas enligt universitetets systemförvaltningsmodell.

För *Att arbeta i grupp* skedde en överlämning från Rethink:Kau till systemgruppen Lärande och utbildning som finns inom Universitetspedagogiska enheten. Överlämningen skedde i form av demonstration av verktyget, diskussion av möjligheter, presentation av hur utveckling och tester gått

⁵ "Att arbeta i grupp - ett verktyg i Canvas". Undervisning och examination: Kursdesign med Canvas, Karlstad. 26 september 2019.

⁶ "Working in a Group: A Canvas app to support the social contract in student groups". CanvasCon Europe, Barcelona. 7-8 oktober 2019.

till, vilka de bakomliggande behoven är och en sammankoppling av verksamhetssidan och it-sidan av förvaltningen. Rethink:Kau utvärderade också det supportmaterial som togs fram och har fungerat som bollplank sedan införandet.

Mentimeter inskaffade av Universitetspedagogiska enheten och etableringen av förvaltningen har därmed hanterats internt inom enheten.

Uppföljning av Att arbeta i grupp

Under hösten 2019 genomförde projektet en uppföljning av hur *Att arbeta i grupp* används och upplevs av studenter och lärare. Uppföljningen med studenter gjordes genom enkätfrågor och kursvärdering på sju kurser som använt *Att arbeta i grupp* och uppföljningen med lärare skedde genom samtal. Syftet var att hitta eventuella möjligheter till vidareutveckling.

Hos studenterna undersöktes om verktyget haft betydelse för grupparbete och på vilket sätt, om verktyget används för att ändra kontrakt och roller under grupparbetet och om de har förslag på ändringar och utveckling. Många upplever verktyget som ett mycket bra sätt att introducera ett grupparbete. Man öppnar sig inför de andra i gruppen, lär känna varandra och tillsammans diskuterar man hur arbetet ska gå till. Flera menar att konflikter sannolikt undvikits på grund av *Att arbeta i grupp* och att arbetet därför fungerat bättre. Det finns de som inte sett så stor nytta med verktyget, men då är det ofta kopplat till att de gjort flera grupparbeten tidigare. Övningen är starten i *Att arbeta i grupp* och det som många uppskattar. En "ice breaker" nämner några stycken. Ämnen som kanske inte skulle kommit till ytan under grupparbetet tas upp och diskuteras i övningen. Funktionen att definiera roller är den del i *Att arbeta i grupp* som många haft svårt med. Flera önskar förslag på roller att kunna använda tillsammans med de fria roller som finns i verktyget. Samtidigt har rollerna gett struktur och delaktighet, och en möjlighet att fundera över sina egna styrkor och svagheter. Att arbetsinsats kan sättas för en roll nämns inte, vilket kan tas som ett tecken på att den inte är tillräckligt väl förklarad.

I samtal med fem lärare framkom att *Att arbeta i grupp* används för att man brukar jobba med kontrakt i kurser med grupparbete och för att någon i lärlaget eller ämnet blivit uppmärksam på funktionen och ansåg att den skulle vara användbar på kursen. Upplevelsen av *Att arbeta i grupp* var i stort positiv, bland annat för att det ökar möjligheten till lyckade grupparbeten. Det fanns dock missförstånd i hur funktionen skulle användas, som att det gick att följa studenternas arbete eller att den användes i kursen. Positiva upplevelser som lyftes fram var att studenterna fick tänka till genom övningsmaterialet och diskutera förhållningssätt och roller. Därmed hjälpte det studenterna att starta sitt grupparbete på mer lika villkor. Lärare berättade också att det var smidigt att kunna ta del av och verifiera studenternas arbete, att gruppkontraktet kunde diskuteras vid handledningstillfällen samt om eller när problem uppstår i en grupp kan kontraktet användas som material för samtal med studenterna.

Resultatet av uppföljningen av *Att arbeta i grupp* har lämnats över till förvaltningsorganisationen för vidareutveckling.

5. STUDIE II – STUDENTER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING

Under vårterminen 2018 genomfördes den andra studien i Rethink:Kau, denna gång var studien inriktad på studenter vid Karlstads universitet som har en funktionsnedsättning. Varje fas i Följ en-metoden beskrivs under respektive rubrik.

5.1. IDENTIFIERA OCH KARTLÄGGA

I fasen Identifiera och kartlägga är målet att identifiera och hitta de studenter som kan vara aktuella för studien och att rekrytera en tillräcklig mängd som deltar i studien. En kartläggning genomförs genom att samla in och förstå studenternas upplevelser av att studera med en funktionsnedsättning. Studenterna identifierar sedan tillsammans vilka behov som svarar mot deras upplevelser.

HITTA OCH REKRYTERA STUDENTER

Utifrån erfarenheter från första studien, med utmaningar att nå ut och få in anmälningar från den definierade målgruppen, beslutades att angripa rekryteringen på ett annorlunda sätt inför den andra studien. Under en period innan studiens start annonserades och marknadsfördes studien i olika kanaler, som affischering på campus, i sociala media och på webb, med syftet att göra studien mer känd. I marknadsföringsmaterialet fanns kort information om studien och med möjlighet till anmälan. På samma sätt som i den första studien identifierades studenter i målgruppen som fick personlig inbjudan. Målet med marknadsföringsperioden var att öka chansen för att de som fick en personlig inbjudan att redan ha hört talas om eller känna till den studien. På så vis minskades risken att studenten uppfattade inbjudan som spam eller motsvarande och ökade sannolikheten att studenterna anmälde sig till studien. Strategi var framgångsrik och blev grunden till det tillvägagångssätt som också användes för rekrytering till den tredje och fjärde studien. Planeringen för rekrytering till andra studien påbörjades redan i slutet av september, där en kommunikationsplan för rekrytering stod klar i slutet av oktober, tre månader innan studiens planerade starta. De första marknadsföringsåtgärderna startade i slutet av november 2018.

Definitionen på målgruppen fastställdes till ”studenter med funktionsnedsättning”. I början av arbetet med rekryteringen diskuterades att avgränsa målgruppen till studenter som upplevde sig ha läs- och skrivsvårigheter. Då det fanns en risk att inte få tillräckligt med deltagare och att studien skulle missa behov från andra grupper med funktionsnedsättning beslutades att den bredare definitionen ”studenter med funktionsnedsättning” skulle användas. Närmare starten av studien skickades ett brev med inbjudan om att delta till de studenter som var registrerade att erhålla särskilt pedagogiskt stöd. Antalet anmälda till studien var vid starten 41 studenter.

SAMLAR IN OCH FÖRSTÅ UPPLEVELSER.

Anmälda studenter erbjöds introduktionsträff i Rethink:Kaus labblokal vid två tillfällen. I samband med introduktionsträffen öppnades också möjligheten att lämna in upplevelser i den digitala dagboken. Insamlingen pågick under fem veckor, där 117 inlägg lämnades av 26 deltagare. Samtliga deltagande studenter erbjöds också möjlighet att delge sina upplevelser i individuellt samtal. Sammandraget genomfördes 17 individuella samtal. Som grund för samtalen fanns dagboksinslag och en gemensam frågebank.

Efter insamlingen av upplevelser arbetade projektgruppen vidare med att förstå upplevelserna på gruppnivå. Deltagarnas upplevelser kunde sorteras utifrån sju områden: Fysisk miljö, Teknik, Allmänna upplevelser av funktionsnedsättning, Läs- och skrivproblem, Koncentration, Brist på struktur samt Oro och arbetsbelastning.

Visualisering av upplevelser

Visualisering av upplevelserna är en viktig del för nästa steg enligt Följ en-metoden, att identifiera behov och att ta fram idéer på hur dessa behov kan mötas. Det ger en mer kommunikerbar bild över områdena när dessa förstärks med förklaringar och citat.

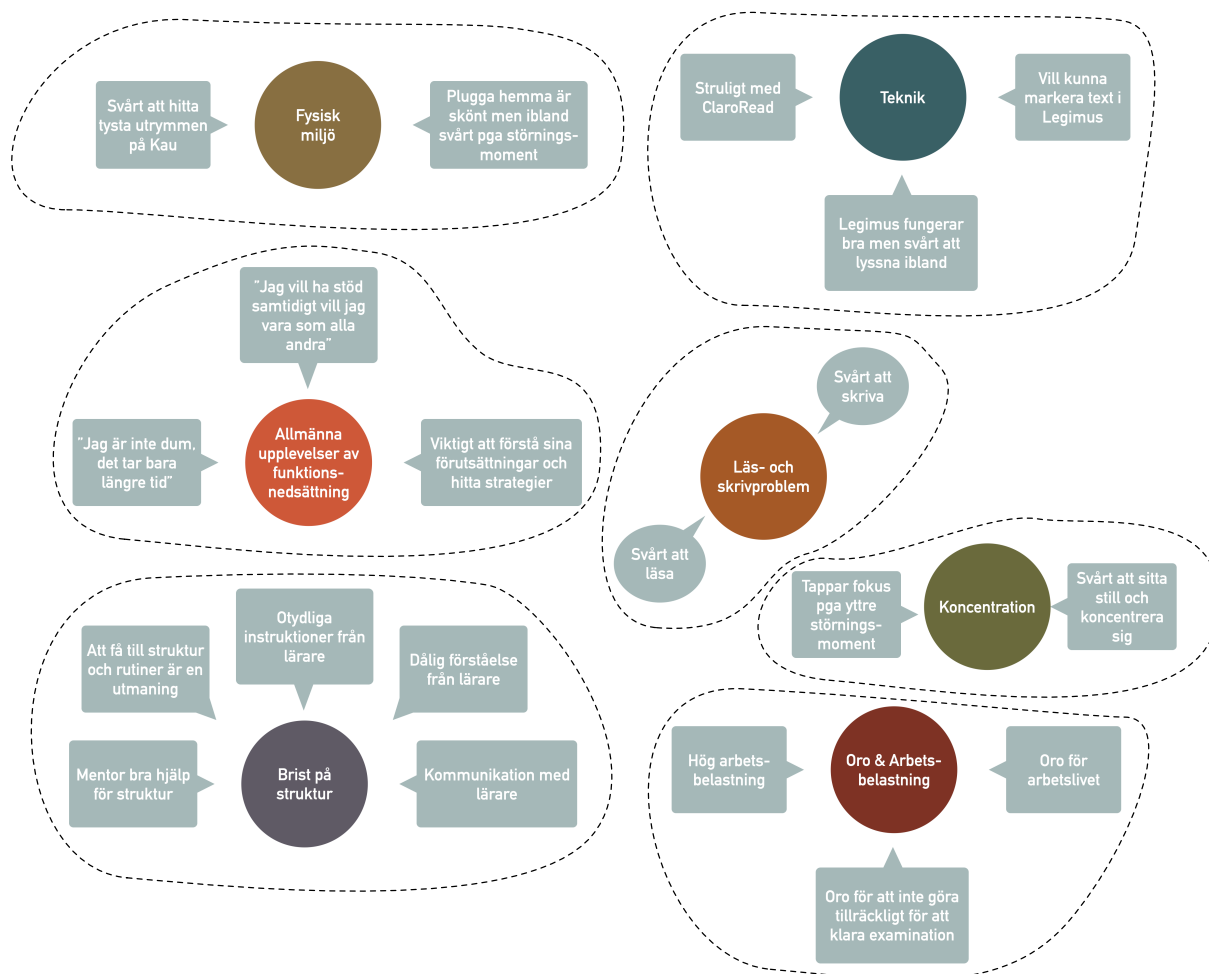


Bild 5. Visualisering av upplevelser för studenter med funktionsnedsättning.

Studenter berättar att den fysiska miljön är viktig för studierna, men att det kan vara svårt att hitta lugna platser för plugg på universitetet. Det är oftast skönt att läsa hemma, men ibland blir man störd av vardagsbestyr.

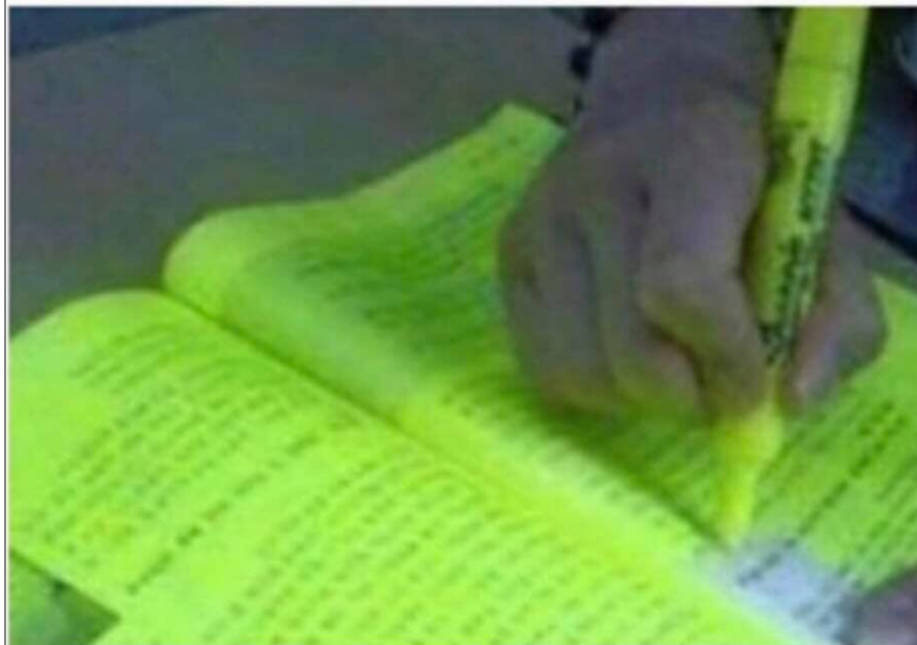
"Jag tycker att det är enklare och skönare att dra sig undan, sitta själv, göra det man ska göra på ett universitet dvs plugga."

När det kommer till tekniska hjälpmedel för funktionsnedsatta är man generellt nöjd med vad universitetet erbjuder och ofta har man egna privata lösningar. Däremot finns synpunkter på detaljer i tekniska lösningar. I talbokstjänsten Legimus är det ibland automatisk uppläsning är det kan vara tröttsamt att lyssna på, det upplevs som skönare när en människa läst in talboken.

Idag har varit tröttsam eftersom att Claro Read Plus inte funkat till de texterna som ska bli lästa tills imorgon, och att den inte läser ÅÄÖ och det får en att förstå hur mycket de bokstäverna betyder för det svenska språket.

Flertalet av studenterna i studien har någon form av läs- och skrivnedsättning. Det gör att det kan vara svårt att hinna med andra studenter. Så här vill en student symbolisera hur det är att inte förstå vad som är viktigt i det man läser:

Actual photo of my brain unable to tell the difference between what's important and what doesn't fucking matter



För studenter med funktionsnedsättning kan koncentrationssvårigheter vara ett problem. Man tappas fokus på grund av yttre störningsmoment och det kan vara svårt att sitta still.

Det värsta jag vet är öppna kafeterior och matsalar. Ljudet är outhärdlig.

Insamlade upplevelser visar att brist på struktur är bekymmersamt. Det är en utmaning att få till struktur och rutiner. Att som funktionsnedsatt kunna få en mentor upplevs som positivt, då kan man få hjälp med strukturering av studierna. Otydliga instruktioner från lärare och dålig förståelse från lärare kring ens situation är negativa upplevelser.

"Det är så mycket. Hur ska jag få ihop det? Vad ska jag läsa? Försöker få bort det som inte är väsentligt för uppgiften. Hitta fokus. "

Är man funktionsnedsatt så tyngs man ofta av hög arbetsbelastning då studier kan ta mer tid i anspråk. Man känner också oro för att inte göra tillräckligt för att klara examinationer eller för det kommande arbetslivet.

"Skulle läsa till föreläsningarna i veckan, var jätte hypad på det, men insåg att jag inte hade fått böckerna som skulle läsas än och att det var utlånade på universitetsbiblioteket. Hade inga några planer för dagen så nu är jag besviken på att jag inte kan läsa vad jag såg framemot att läsa. Försöker istället att planera in hur jag ska lägga upp en fallstudie, men måste prata med resten av personerna i gruppen innan något kan göras på det. Typisk måndag, energi till att ta tag i saker, inte resurser för att ta tag i dem."

Studenterna berättar att det är viktigt att förstå sina förutsättningar och hitta strategier för att lyckas med sina studier. Extra mycket för den här gruppen studenter. Kau kan bli bättre på att informera om rättigheter och många upplever att det är svårt att hitta information om funktionsnedsättning i högre utbildning.

"Jag har alltid varit en stark tjej som VILL klara mig själv."

"Jag är inte dum, det tar bara längre tid."

"Jag vill ha stöd samtidigt vill jag vara som alla andra."

IDENTIFIERA BEHOV

Insamlade upplevelser och visualisering användes som underlag till en workshop med studenter som genomfördes mars 2019. Samtliga studenter som anmält sig till studien bjöds in att delta på workshopen. Att det bara var studenter och inte personal berodde på att projektgruppen var osäker på om studenter med funktionsnedsättning kunde vara tillräckligt öppna med sina behov när personal närvarade.

På workshopen deltog sju studenter som arbetade tillsammans med att först diskutera och förstå insamlade upplevelser. Kände de igen sig i beskrivningarna och citaten? Därefter arbetade de med att identifiera behov kopplade till upplevelserna. Behoven grupperades under de områden som finns med i visualiseringen samt områdena *Sociala situationer* och *Krånglig administration* som växte fram under workshopen. Under områdena *Läs- och skrivproblem* och *Koncentration* identifierade inte de deltagande studenterna några behov.

Fysisk miljö

Jag behöver:

en studiemiljö utan störningsmoment.

kunskap om vilka studiemiljöer som finns, samt tillgång till dessa (t ex resursrummet i biblioteket).

strategier för att skapa en bra studiemiljö.

en ljuddämpad miljö.

Teknik

Jag behöver:

kunna lyssna på kurslitteratur med valfri hastighet och röst.

en sammanställning av vilka grymma appar som finns och hur man använder dem, gärna sorterat utifrån utbildning.

tillgång till föreläsningssanteckningar innan föreläsning.

en föreläsning om vilka hjälpmedel som finns (både tekniska och vilket pedagogiskt stöd som finns att få).

Brist på struktur

Jag behöver

slippa meddela varje lärare om mitt pedagogiska stöd.

att läraren vet mina behov innan kursen startar.

få svar från lärarna när jag behöver, t ex när jag inte förstår uppgiften.

veta vad jag kan förvänta mig för stöd och hjälp från min lärare.

veta vem jag ska vända mig till i olika ärenden.

en mall för att kunna strukturera uppgiften (så här skrivs den här typen av uppgift).

ett planeringsverktyg.

tydlig struktur och en klar bild av utbildningens upplägg.

Krånglig administration

Jag behöver:

veta vem jag ska vända mig till när det gäller tenta/examination (när man har pedagogiskt stöd).

tydliga instruktioner kring vad som gäller vid tenta.

slippa anmäla särskilt stöd inför varje tenta.

veta vem jag ska kontakta.

veta på vilket sätt jag ska kontakta.

röra på mig för att må bra och orka.

strategier för att hitta balans och tid för motion.

Oro och arbetsbelastning

Jag behöver:

veta vilken nivå som krävs för att klara uppgiften.

veta hur mycket extra tid jag kan få på inlämningsuppgifter och liknande.

fler dagar på året och fler timmar på dygnet!

Sociala situationer

Jag behöver:

vara själv på lunchen.

en plats där man kan vara själv/ostörd.

någon att bolla med.

lagom stora grupper vid grupparbete (ej för stora).

Allmänna upplevelser av funktionsnedsättning

Jag behöver:

pedagogiskt stöd för att jämna ut chanserna att klara utbildningen.

förståelse för min situation.

kunna diskutera mina upplevelser med andra i samma situation.

De identifierade behoven avslutar första fasen i Följ en-metoden och är ingångsparameter till nästa fas.

5.2. UTVECKLA OCH VERKLIGHETSTESTA

I den här fasen genereras många idéer som svar på identifierade behov och idéer att jobba vidare med ska sållas fram. På det följer arbetet med att ta fram koncept, prototyp och skarp produkt eller tjänst samt att löpande verklighetstesta för att säkerställa att utvecklat verktyg eller utvecklad tjänst möter de identifierade behoven hos användarna.

GENERERA IDÉER

Idéer genererades på två sätt. Först i en workshop med studenter och därefter i en workshop med personal och externa deltagare.

Idéer från studenter

Dagen efter behovsworkshopen arrangerades en ny workshop med studenter med mål att hitta idéer som kan möta de identifierade behoven. Sju studenter valde att delta och arbetade i två grupper med att generera idéer.

- **Idé:** Kunna flagga på Canvas om studenten önskar. Skicka info automatiskt till alla berörda, speciellt inför tenta. Samma villkor oavsett "vanlig" eller digital tenta.
Behov: Inte behöva beskriva mer än en gång att man behöver stöd.
- **Idé:** Föreläsningar om att strukturera studier
Behov: Struktur
- **Idé:** - Få en mall med förklaring och krav samt bedömning för att klara kurser. - Feedback. Strukturapp med schema, pluggschema, hur mycket tid som krävs, en termins framförhållning. - Effektiv studietidshjälp. - Forum där man kan fråga alla andra om hjälp (relevanta studiegrupper). - Samla tips. - Om problem dyker upp, vart vänder jag mig?
Behov: Struktur och planering
- **Idé:** - Samlad info vart det finns. - Om det är upptaget. - Visa zoner på Mazemap som är lugna.
Behov: Lugn och ro och vill vara själv
- **Idé:** Forum /nätverk. Möta andra i samma/liknande situation (chat, träffar, gemensam mentorträff, lugnare områden)
Behov: Träffa likasinnade
- **Idé:** Verktyg i undervisningssalar som t ex höj- och sänkbara bord samt tidsstock som visar tiden.
Behov: Fysisk miljö
- **Idé:** Information om var man kan sitta och plugga. T ex kan Funka skicka ut ett mail med en länk till en hemsida, eller en pdf där det finns information om var man kan sitta. Eller markera i Mazemap var man kan sitta.
Behov: Jag behöver kunskap om vilka studiemiljöer som finns
- **Idé:** Utbilda lärare/personal om funktionsnedsättning
Behov: Jag behöver förståelse för min situation
- **Behov:** Krånglig administration
Idé: Slippa anmäla till tenta att man har pedagogiskt stöd. Koppla samman system för tentaanmälan och att man är beviljad särskilt pedagogiskt stöd.
- **Idé:** Aktivt stöd från en "funkagrupp". Nätverk för att utveckla pedagogiskt stöd. Funka tillsammans med studenter. Vore även bra med ett eget nätverk för studenter för att veta vad man har rätt till för stöd.
Behov: Allmänna upplevelser.

- **Idé:** Forum för funkisar. En Canvasmodul där det finns en massa information om vilka hjälpmedel som finns, hur man anmäler sig till tenta, eller vad som är på g -som Rethink t ex. Vilka rättigheter man har och en karta över studierum eller lugna områden på Kau. Man ska kunna vara anonym om man vill och ändå kunna ta del av informationen. Ett forum där man kan komma i kontakt med andra "funkisar" och dela tips och hjälp med varandra, det skulle skapa gemenskap. Det skulle kunna ligga länkar till Youtube-filmer som beskriver olika diagnoser. Det skulle på så sätt kunna vara möjligt för lärare att gå in och lära sig mer om funktionsnedsättning.
Behov: Allmänna upplevelser
- **Idé:** Utbildning för universitetspersonal om funktionsnedsättning. Viktigt att man lär sig från de som vet hur det är på riktigt. "Om någon bara vill lyssna på oss så kan de lära sig jättemycket".
Behov: Allmänna upplevelser
- **Idé:** En webbsida på Kau.se där man samlat alla appar och program som skulle kunna vara till hjälp. Kan vara en sida för "funkisar" där man samlat alla program och alla appar som kan vara till nytta. Kan också vara sidor som är specifika för utbildningen och då rymmer en massa hjälpmedel som kan vara till nytta för alla studenter. Bör uppdateras med input av studenter som följer med och har koll på när det kommer nya appar och hjälpmedel.
Behov: Teknik
- **Idé:** En kunskapspool med relevant material: rapporter, böcker, hemsidor, föreläsningar och anteckningar inom ett program där titlarna är skrivna med korrekt källhänvisning/referenshantering.
Behov: Teknik

Idéer från personal och externa deltagare

Efter genomförda workshopar med studenter bjöds personal och externa deltagare in till en ny workshop. Bland annat deltog många lärare, it-utvecklare, personal från relevanta stödfunktioner och några deltagare från Compare och Rise. Sammantaget fördelades 32 deltagare på sex grupper.

Till grund för arbetet i workshopen låg insamlade och visualiserade upplevelser samt studenterna behov och idéer. Varje grupp fick sedan fria händer att ta fram ett förslag på lösning som möter identifierade behov hos studenterna. Efter workshopen gjorde projektgruppen en reflektion kring varje förslag. Här presenteras och beskrivs förslagen tillsammans med reflektionen:

- **Idé:** "Empathy for all"
Behov: Behov av struktur. Feedback från läraren.
Beskrivning: En online-utbildning i första hand för lärare och personal på Kau, men också för studenter. Lärare och studenter ser i så fall olika delar av kursen. Idén är en online-kurs som innehåller information om olika funktionsnedsättningar, videoklipp med intervjuer av studenter som berättar, länkar till mer information och informationsfilmer. Kursen ska avslutas med ett quiz som ska visa att man tagit del av och förstått materialet, och inte bara klickat sig igenom. Efter avslutad kurs får man ett diplom. Man ska kunna ta kursen flera gånger, t ex om den uppdateras.
Reflektion: Materialet skulle vara det som tar mest tid att ta fram. Det skulle inte vara komplicerat att lösa rent tekniskt, det kräver inte så mycket utveckling. Skulle kunna ligga på en webbsida, då det krävs inloggning om man ska veta vilka som genomgått kursen. Det kunde vara lämpligt t ex om en prefekt skulle kräva att all personal på en institution går utbildningen. Utmaningen ligger mer i att skapa engagemang och intresse för att gå kursen, än i att utveckla själva verktyget.
- **Idé:** "Divide et impera" (Söndra och härska)
Behov: Behov av struktur. Feedback från läraren.
Beskrivning: Ett sätt för studenter att strukturera uppgifter. Varje kurs i Canvas ska läraren bryta ner i delmoment som kan (om man vill) examineras, för att se att studenten ligger i fas på

kursen. Man ska (om man vill) kunna se vilka moment de andra i klassen klarat, för att veta var man själv ligger i förhållande till de andra. Om man ser att man ligger i fas eller före de andra så kan man stressa ner. Man får olika poäng på de olika momenten vilket ska hjälpa läraren att se vad studenterna har svårt för och då kunna lägga in mer undervisning där flest har problem. Om man klarat alla delmoment på kursen så kan man känna sig lugn med att man kommer klara tentan.

Reflektion: Skapa en att-göra-lista i Canvas kopplat till de uppgifter man får på kursen, i Canvas. Direkt när man ser uppgiften i Canvas så kan man bryta ner den till konkreta "att-göra-punkter" som också kan tidsättas och kopplas till schemat i Canvas. Det schemat kan i sin tur kopplas till ens egen privata kalender.

- **Idé:** App för att hitta information om studieplatser

Behov: Behöver veta var det finns olika typer av studieplatser på Kau.

Beskrivning: En app som i realtid visar vilka studieplatser som är lediga, användarna ska kunna sätta betyg, "user rate" och med hjälp av AI ska tjänsten utvecklas och bli bättre, och mer anpassad för användarens behov efter hand. I appen ska man också kunna se var det finns en volontär i närheten som man ska kunna få hjälp av. Antingen inom sitt eget studieämne om man pluggar och har kört fast, eller vem som helst om man behöver hjälp med något allmänt. Appens kartfunktion ska också kunna visa var det finns handikaptoaletter och hissar exempelvis.

Reflektion: Vidareutveckla Mazemap. Med hjälp av APIer hämta information från Mazemap och visa på en webbsida eller i Canvas. En värmesensor eller rörelsedetektor skulle kunna avgöra vilka rum som är upptagna eller lediga, och visa det på karta. Man skulle kunna koppla samman olika system; Mazemap, rörelsedetektorer och en webbsida. Möjliggöra direktbokning av lokal i Mazemap.

- **Idé:** Skapa tid för lärare att hjälpa studenter.

Behov: Jag har svårt att läsa och skriva. Jag har svårt att koncentrera mig.

Beskrivning: Med hjälp av en robotalgoritm ska en rad av lärarnas arbetsuppgifter automatiseras, och på så vis ska tid frigöras som läraren istället kan lägga på att hjälpa studenter. Man startar med ett pilotprojekt och skalar sedan upp det hela att gälla hela universitetet.

Reflektion: Svårt att gå vidare med denna idé. Den möter inte studenternas behov i tillräckligt hög grad för att motivera en satsning, och vi har inte heller resurser eller kompetens inom RPA (Robotic Process Automation).

- **Idé:** "Stöd i studierna"

Behov: Jag behöver veta vilket stöd som finns att tillgå.

Beskrivning: En kurs/modul i Canvas som alltid finns tillgänglig för alla, där man samlat information om särskilt pedagogiskt stöd och Studenthälsan. Det ska finnas en lista på vilka programvaror, appar och liknande som finns att tillgå om du har svårt att läsa eller skriva och generella tips som kan hjälpa den som har behov av extra stöd. Man ska också hitta svar på frågor som ofta ställs (FAQ).

Reflektion: Detta är något som lätt kunde sättas samman och till exempel drifas av Framgångsrika studier. Kräver i stort sett ingen programmering, utan arbetsinsatsen ligger i att fylla kursen/modulen med innehåll. För att undvika dubbelarbete kunde innehållet hämtas från den information som redan ligger ute på kau.se, men presenterat på ett och samma ställe. En vidareutveckling av idén kunde vara att visa informationen på interaktiva skärmar ute på Kau.

- **Idé:** Förbereda - Samla - Tydliggöra

Behov: Att samla information om resurser.

Beskrivning: En app för alla som ska börja på universitetet. En virtuell smygstart för att lära sig hur Kau fungerar och vilka resurser som finns att tillgå. Målet är att stärka studenterna, få dem att känna tillhörighet och göra dem trygga i starten av sina studier. Appen ska ha ett spelmoment där man ska få poäng genom att gå till ett visst ställe på universitetet, fråga en

annan student om något, eller liknande. På så sätt samlar man poäng. Man ska kunna sätta upp individuella studiemål och få stjärna /poäng när man uppnått ett mål. Det ska finnas informationsfilmer om t ex referenshantering. I virtuella mötesrum kan man få veta mer om ett specifikt område, som hur Canvas fungerar eller hur man skaffar Kau-kort. Man ska också kunna få översikt över sin utbildning.

Reflektion: idén med en virtuell smygstart kan kopplas ihop med Min sida som ska utvecklas. Man skapar en tom behållare som man inför varje terminsstart fyller med aktuell information som datum, aktiviteter osv.

UTVECKLA OCH TESTA

Alla idéer och förslag på lösningar togs in i projektgruppen för bedömning och beslut om vilka idéer som projektet kunde jobba vidare med. Projektet valde att använda resursen för it-utveckling på att digitalisera processen för att boka och hantera anpassning av tentamen. Det bottnar i upplevelser av stress och otrygghet kring processen och behov av att slippa ha koll på processen. Som en student sa:

Varför är det krångligare att anmäla sig till tenta för oss som inte behöver ha mer krångel.

Projektet arbetade även vidare med en idé om att hitta lugna studieplatser och det arbete beskrivs senare under egen rubrik. Idéer som projektet valde att inte jobba vidare med sammanställdes och förmedlades till relevanta verksamheter på universitetet, för att om möjligt ta in det i respektive verksamhets förbättringsarbete.

Idé

Idén var att studenter när de anmält sig till en tentamen enkelt skulle kunna boka de anpassningar de fått beviljat av Riktat pedagogiskt stöd. De ska också få meddelande om status på bokningen för att känna trygghet i att ärendet är omhändertaget.

Koncept

Ett koncept togs fram som beskrev processen för studenterna när de anmäler sig till tentamen och bokar anpassning. Studenterna i studien bjöds in att testa konceptet och gav viktig feedback som t.ex. att inte helt automatisera processen (som projektgruppen trodde vad en god tanke). Studenterna vill själva från gång till gång kunna välja bland de anpassningar de beviljats och därför ändrades den delen i processen.

Prototyp

I det här fallet bestod prototypen av skisser av lösningens användargränssnitt. Skisserna testades av studenter i studien samt av funktionerna för riktat pedagogiskt stöd och tentamenssamordning, det vill säga de tre grupper som skulle komma att använda slutprodukten när den var klar och lanserad. Responsen var positiv och inga konkreta förändringar behövde vidtas.

Produkt

Lösningförslaget sattes i it-utvecklarnas händer, och dessa byggde in ny funktionalitet i de två it-systemen Min sida och Tentaadmin. Min sida⁷ är en portal för studenter där de kan genomföra administrativa uppgifter som rör deras utbildning. På Min sida kan studenterna nu boka anpassning och få status på handläggningen. I Tentaadmin, där tentamenssamordnare administrerar tentamenstillfällen, byggdes funktioner för att ta emot bokning, handlägga bokningen och meddela studenter om status.

⁷ Sedan studien genomfördes har en ny tjänst lanserats som ersättare till Min sida.

Funktionen verklighetstestades på en omtenta i augusti 2019 och visade sig fungera enligt plan. Den förbättrade processen kunde därför lanseras till terminsstarten hösten 2019.

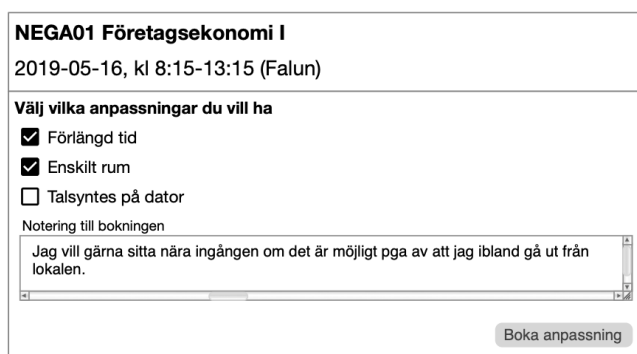


Bild 6. Studenten kan själv boka och välja anpassning.

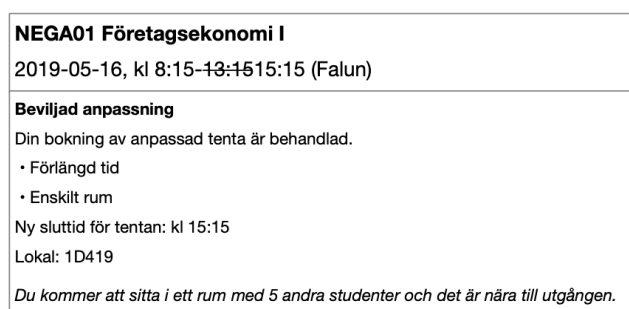


Bild 7. Studenten får besked om status för bokningen.

IDÉ OM ATT HITTA LUGNA STUDIEPLATSER

En annan idé som projektet jobbade vidare med var att införa en funktion i kartappen Mazemap för att visa vart på universitetet det finns lugna studieplatser. Tillsammans med studenter, leverantören Mazemap, Akademiska hus och Campusservice genomfördes en workshop för att hitta konkreta lösningar på hur idén skulle kunna genomföras. Arbetet resulterade i ett förslag på att installera olika typer av sensorer i universitetets lokaler som känner av "störningsnivån" och presentera det med olika färgintensitet på kartan. Förslaget lämnades över till Campusservice att ta med sig i sitt planeringsarbete kring lokalutveckling.

5.3. DEMONSTRERA OCH KOMMUNICERA

Rethink:Kau deltog på konferensen Include med två accepterade bidrag. Ett bidrag⁸ hade fokus på att berätta om Följ en-metoden och det andra bidraget⁹ förmedlade resultat för studien med funktionsnedsatta studenter.

Internt berörde den nya tjänsten "Boka anpassning" en begränsad grupp individer. Fokus på demonstration var därför för de verksamheter internt på universitetet som hanterar särskilda anpassningar av tentamen.

5.4. FÖRVALTA OCH VIDAREUTVECKLA

Den förbättrade processen för att boka anpassning av tentamen byggdes in i befintliga it-system. Dessa, Min Sida och TentaAdmin, förvaltas enligt universitetets systemförvaltningsmodell. Överlämningen skedde genom att involvera den förvaltande organisationen redan under utvecklingsfasen. Därmed kunde erfarenheter från förvaltningen tas till vara och överlämningen kunde ske naturligt. Rethink:Kau har efter överlämning stöttat i vidareutveckling och fungerat som bollplank för ny systemutveckling.

⁸ "Rethink and include!". Include 2019, Karlstad, 15-16 augusti 2019.

⁹ "Digital utveckling baserad på studenters upplevelser". Include 2019, Karlstad, 15-16 augusti 2019.

6. STUDIE III – STUDENTER MED UTLÄNDSK BAKGRUND

Under höstterminen 2019 genomfördes Rethink:Kau sin tredje studie med fokus på studenter med utländsk bakgrund. Varje fas i Följ en-metoden beskrivs under respektive rubrik.

6.1. IDENTIFIERA OCH KARTLÄGGA

I fasen Identifiera och kartlägga identifieras och hittas de studenter som uppfyller definitionen och en tillräcklig mängd studenter rekryteras för att delta i studien. En kartläggning genomförs genom att samla in och förstå studenternas upplevelser av att studera när de kommer från en utländsk bakgrund. Tillsamman identifierar studenterna vilka behov som svarar mot kartlagda upplevelser.

HITTA OCH REKRYTERA STUDENTER

Definitionen av studenter med utländsk bakgrund var att studenterna är utrikes födda eller inrikes födda med två utrikes födda föräldrar. Detta sammanfaller med hur gruppen definieras av Statistiska centralbyrån och i andra nationella studier. För att hitta en grupp av studenter inom målgruppen som vi kunde rikta en inbjudan till använde projektet data från en enkät kring lika villkor som gjordes under vårterminen 2019. De som fyllde i enkäten samtyckte aktivt i att under kommande år bli erbjuden att delta i studier i projektet Rethink:Kau. Genom enkäten samlades cirka 400 e-postadresser in.

I likhet med studie II gjordes en kommunikationsplan för rekryteringen färdig i god tid innan studiens start. I maj skedde de första planeringsmötena och under juni var planen och en hel av materialet som skulle användas klart. Annonsering på campus, sociala media och webb startade i augusti. Nytt för den här studien var att de studenter som identifierats i målgruppen även fick inbjudan via studentportalen Min sida som en del i marknadsföringskampanjen. Slutligen skickades inbjudan ut drygt en vecka innan studien startade och vid start hade projektet 35 anmälda studenter.

SAMLA IN OCH FÖRSTÅ UPPELVELSER

I augusti 2019 bjöds anmälda studenter in till en uppstartsträff där projektet och studiens upplägg presenterades. I anslutning till uppstartsträffen öppnade den digitala dagboken. I dagboken gavs studenterna möjlighet att skriva om sina upplevelser av att ha utländsk bakgrund och studera vid Karlstads universitet. Dagboken var öppen under fem veckor och totalt lämnade 16 studenter 64 st dagboksinslägg. Samtliga deltagande studenter erbjöds också möjlighet till samtal för att delge sina upplevelser. 19 individuella samtal ägde rum och som grund för samtalen låg dagboksinslägg och en gemensam frågebank. Den här studie sticker ut genom att fler studenter genomförde samtal än som skrev dagboksinslägg, vilket indikerar att det kan kännas enklare att prata om upplevelser på svenska än att skriva om dem.

Efter avslutad insamling av upplevelser arbetade projektgruppen tillsammans med att *förstå* insamlade upplevelser och visualisera dessa i en citatbild. Citatbilden beskriver studenternas upplevelser på gruppnivå och dessa är visualiserade i form av en löparbana genom universitetet. Visualiseringen visar att löparbanan är rak för "vanliga" studenter, men rejält krokig och med hinder för studenter med utländsk bakgrund. Trots det finns det även positiva erfarenheter som symboliseras av "hejarklackar" i citatbilden. Två versioner av citatbilden presenteras nedan. Den första visar citat från negativa upplevelser kopplade till hindren och den andra visar citat från upplevelser kopplade till positiva erfarenheter.

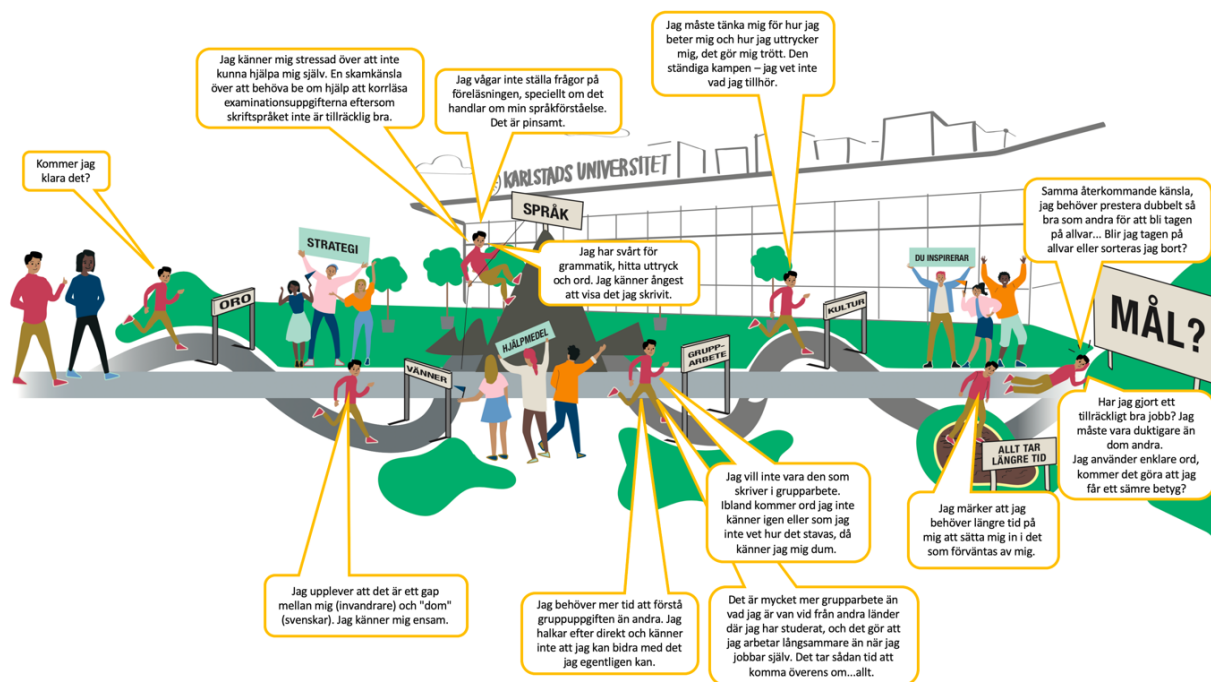


Bild 8. Citat från studenter med utländsk bakgrund kopplade till negativa upplevelser.

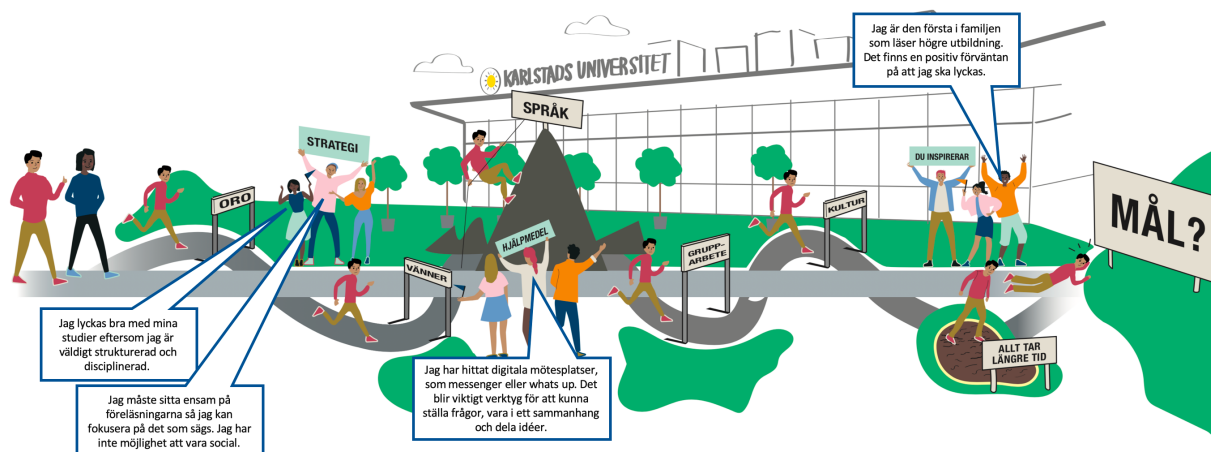


Bild 9. Citat från studenter med utländsk bakgrund kopplade till positiva upplevelser.

Innan utbildningen startar upplever flera av studenterna oro med funderingar om de kommer klara en universitetsutbildning. En student berättar:

"Lärare, något jag kan tänka mig. Om jag klarar av det".

En strategi som studenterna berättar om, som i flera berättelser är ett sätt för att motverka oro, är att vara disciplinerad och att lägga tid på att planera och strukturera sina studier. En annan strategi som flera av studenterna nämner är att de väljer att sitta själva på föreläsningar för att helt kunna fokusera på föreläsaren, språket och lärandet. Dock innebär denna strategi att studenterna kan uppfattas som osociala och inte intresserade av att vilja lära känna sina klasskamrater.

En student berättar:

*Jag måste sitta ensam på föreläsningarna så jag kan fokusera på det som sägs.
Jag har inte möjlighet att vara social.*

Fler av studenterna berättar att de aldrig träffar någon utanför studierna och att detta påverkar både studenternas mående, men också studierna.

Jag känner nästan ingen och umgås inte med klasskamrater utanför skolan.

Ett högt hinder i visualiseringen är det svenska språket som tar sig uttryck både i tal och skrift. Studenterna berättar hur språket begränsar dem i utbildningen. En student berättar:

Man vill formulera sig men det går inte. Att skriva går väldigt bra men däremot kan muntliga presentationer vara jobbiga. När jag blir nervös, pratar jag bakvänt, jag börjar bryta. Då skäms jag. Jag tänker på, har de förstått vad jag pratat om? Tänker de på HUR jag säger istället för VAD jag säger? Om jag inte kan uttrycka mig rätt, kommer de då tro att jag inte kan?

Jag vågar inte ställa frågor på föreläsningen, speciellt om det handlar om min språkförståelse. Det är pinsamt.

En annan student berättar om stressen över att inte kunna hjälpa sig själv.

En skamkänsla över att behöva be om hjälp att korrläsa examinationsuppgifterna eftersom skriftspråket inte är tillräcklig bra.

Grupparbete är ytterligare en del av utbildningen som studenterna tar upp och som i många fall genererar negativa upplevelser. Flera av studenterna berättar om att de från början halkar efter i grupparbetet då de behöver mer tid för att förstå gruppuppgiften än övriga i gruppen. Även rollfördelningen i grupper tas upp och att språket här påverkar.

Jag vill inte vara den som skriver i grupparbete. Ibland kommer ord jag inte känner igen eller som jag inte vet hur det stavas, då känner jag mig dum.

Många av studenterna berättar att de använder olika språkhjälpmedel men också sociala plattformar för att hantera ensamhet.

Jag använder messenger eller whats up. Viktigt verktyg för att kunna ställa frågor, vara i ett sammanhang och dela idéer.

Studenterna berättar också om hur kultur påverkar och att detta resulterar i ett hinder för flera av studenterna:

Jag måste tänka mig för hur jag beter mig och hur jag uttrycker mig, det gör mig trött. Den ständiga kampen – jag vet inte vad jag tillhör.

Visualiseringen synliggör att studierna tar längre tid för studenter med utländsk bakgrund. Det tar längre tid att läsa, skriva men också att förstå uppgifter som studenterna förväntas utföra. Det sista hindret synliggör känslan av osäkerhet när en kurs är avslutad.

Har jag gjort ett tillräckligt bra jobb? Jag måste vara duktigare än dom andra. Jag använder enklare ord, kommer det göra att jag får ett sämre betyg?

Samma återkommande känsla, jag behöver prestera dubbelt så bra som andra för att bli tagen på allvar...

Flera studenter berättar om att positiva upplevelser i sina studier då de känner av att de inspirerar andra. En student som läser till lärare berättar:

Jag är språkintresserad, jag tycker om utmaningar. Jag tänker också på de där barnen som inte har svenska som modersmål, kanske kan jag vara en inspiration?

IDENTIFIERA BEHOV

Insamlade upplevelser och citatbilderna presenterades vid den workshop som arrangerades i oktober 2019, där studenter och personal från universitetet deltog. Vid workshopen arbetade deltagarna tillsammans med att identifiera behov. Behoven presenteras tillsammans med idéer i nästkommande avsnitt.

6.2. UTVECKLA OCH VERKLIGHETSTESTA

I den här delen av Följ en-metoden tas idéer fram som möter behoven. En eller flera idéer ska väljas för fortsatt arbete. Därefter ska koncept, prototyp och användbar produkt tas fram. Löpande under utvecklingen sker verklighetstester för att säkerställa att resultatet möter de identifierade behoven hos användarna.

GENERERA IDÉER

Vid samma workshopen där behov identifierades genomfördes också en övning för att generera idéer som kan möta behoven. Studenter och personal arbetade fram åtta idéer som kopplade till behoven och beskrevs tillsammans med vilket värde som idén skapar.

- **Idé:** Stöd för studieplanering: Studiehandledning och kursens struktur och uppgifter framlagda i Canvas från början av kursen. Alla instruktioner för små och stora uppgifter ska vara klara och publicerade i början av varje termin (förändringar kan förekomma). Rimlig studietakt över hela perioden. Utbildning inom planering och struktur – alltid tillgänglig (året om) fysiskt och digitalt. "Planeringslabb" – hur ska man tänka när man planerar studier. Vägledning i början av studier.
Behov: Ha en tydlig struktur med tydliga riktlinjer och handledning
Värde: Blir tydligt att förstå vad man ska göra. Möjligheter att bättre kunna hänga med och planera sina studier.
Övrigt: Att varje program eller kurs erbjuder en skrivarverkstad ungefär en gång i månaden.
- **Idé:** Läraren spelar in en liten film/tar sig tiden att vara tydlig med förväntningar /tid att hjälpa vid otydlighet. Gärna kopplat tillverktyg för struktur och studieplanering. (Alla lärare har samma). En app i Canvas för struktur i studier (läraren lägger in; för språk osv).
Behov: Tydlighet
Värde: Jag förstår vad som förväntas av mig
- **Idé:** Öka utbudet på Skrivpunkten: enklare nå verktyg (digitala), språkövningar, talpunkten. Akademikollen: få en möjlighet att förstå akademiskt läsande/skrivande kopplat till "min" kurs.
Behov: Utveckling av Skrivpunkten.
Värde: Bättre språk.
- **Idé:** Skrivhandledningsdag där student kan besöka personalen och ställa frågor och få tips på material om kan vara till hjälp. Fler tillfällen än tre.
Behov: Mer skrivhandledning och stöd i språket.
- **Idé:** En tjänst där man ser när läraren är tillgänglig att träffa studenter och svara på frågor. En tjänst där man under pågående föreläsning kan ställa anonyma digitala frågor.
Behov: Andra och fler möjligheter att ställa frågor än i klassrummet.
- **Idé:** Läraren sätter alltid tydliga ramar för grupparbetet och fördelar roller. Färre grupparbeten. Introkurs i hur man jobbar i grupp. Inga grupparbeten första terminen.
Behov: Tydligare syfte och instruktioner i grupparbeten.

- **Idé:** En baskurs i akademiskt språk som kan väljas utifrån inriktning (t.ex ämne, bakgrund, funktionsvariation mm). Kursen kan med fördel genomföras före ordinarie kursstart, t.ex som en sommarkurs.
Behov: Skriv -och språkutveckling där jag kan träna och utvecklas utan krav på resultat.
Värde: Studenten kan bli mer medveten om sina svaga och starka sidor när det gäller språkhanteringen. Kursen skulle kunna resultera i ett ökat självförtroende och trygghet för studenten.
- **Idé:** Att alla utbildningar inför "ett startpaket" där alla nya studenter får baskunskaper inom studieteknik, akademiskt skrivande, referenshantering och presentationsteknik. Tydlig samlingsplats på webb/Canvas där alla stödfunktioner finns samlade.
Behov: Att tidigt få kännedom om alla olika stödfunktioner som universitetet erbjuder.
Värde: Att veta vart jag kan vända mig.

UTVECKLA OCH TESTA

Alla idéer och förslag på lösningar tog in i projektgruppen för bedömning och beslut om vilka idéer som projektet kunde jobba vidare med. Något som framträdde tydligt hos studenterna med utländsk bakgrund var att studier på ett annat språk än modersmålet tar mycket extra tid i anspråk. Strategin för studenterna att klara av studierna är att vara strukturerade och kunna planera sina studier väl. Det är ofta svårt då man inte alltid förstår vad som krävs av utbildningen.

Idé

Projektet valde att arbeta vidare med behov och idéer kopplade till tydlighet och att förstå vad som förväntas av mig som student. I studien framträder att detta har stor betydelse för studenternas möjlighet att genomföra sin utbildning. Projektet beslutade att ta fram ett planeringsverktyg som utgår från utbildningens upplägg. Verktöget fick arbetsnamnet *Planera mera*.

Koncept

I november 2019 genomfördes en workshop med personal från ExperioLab¹⁰, Digital Well Arena¹¹ och Rethink:Kau. Målet med workshopen var att arbeta vidare med idén *Planera mera* för att ta fram koncept på lösningar som möter behov av tydlighet vid studieplanering. Inför workshopen sammanställde projektgruppen ett material för deltagarna att arbeta utifrån.

"Planera mera" är ett digitalt verktyg där lärare kan skapa översikt av olika moment i kursen, tillgänglig för alla studenter på kursen. Översikten ska kunna innehålla både instruktioner och tidsestimering av moment. Utifrån lärarens översikt ska studenterna i det digitala verktyget kunna uppskatta den egna arbetstiden som krävs för moment och kunna visualisera detta. Studenten ska också ges möjlighet att sammanföra flera olika kursers översikt och sin egen uppskattning. Översikt och uppskattning ska kunna användas i andra system och schema ska kunna inkluderas i det digitala verktyget. Studenten ska kunna synliggöra progress.

Att jobba med flera parallella koncept med erfarna tjänstedesigners var ett intressant sätt att komma längre i utvecklingen än om projektgruppen gjort jobbet helt själv.

¹⁰ ExperioLab är en del av Region Värmlands och jobbar med användardriven utveckling av hälso- och sjukvård.

¹¹ Digital Well Arena är en innovationsmiljö kring digitala hälsotjänster inom it-klustret Compare.

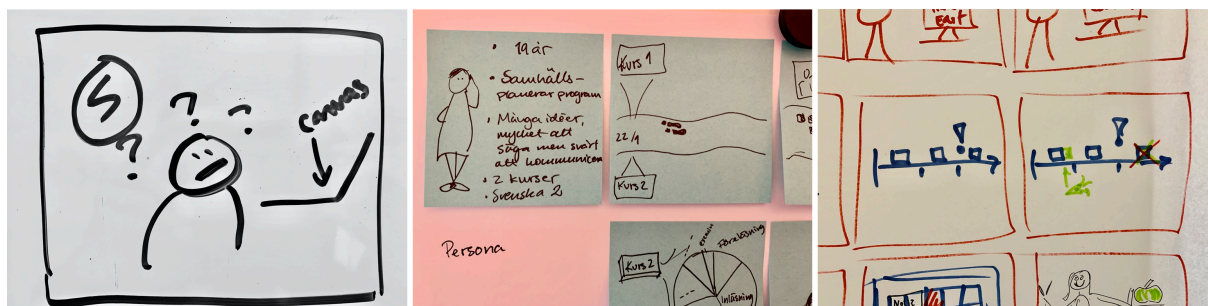


Bild 10. Bilder från tre olika koncept på Planera mera.

Efter workshopen konvergerades de tre koncepten av projektgruppen till ett koncept. Konceptet beskrevs i en storyboard och spelades in som en konceptfilm. I filmen berättar projektdeltagare om *Planera mera*, vad det innehåller och vilka behov det möter. Filmen, tillsammans med ett webbformulär, skickades till studenterna i studie för att få deras feedback på konceptet. På frågan om de skulle använda ett sådant här verktyg svarade en student:

Ja absolut. Speciellt första skolåret var det svårt att beta vad som förväntades och hur arbetet skulle läggas upp. I vissa kurser upplever jag mycket tydlig struktur från lärarna, då är det mycket enklare att veta vad som ska göras. I andra kurser är det tyvärr ganska fritt och otydligt. Förutsatt att lärarna använder sig av detta så skulle det nog gynna alla elever tänker jag.

Prototyp

Då konceptet var så pass välutvecklat valde projektet att starta utvecklingen av produkten och därmed avstå från att bygga och testa en prototyp.

Produkt

Från konceptarbetet tog projektet med sig att *Planera mera* ska vara integrerat i universitetets lärplattform Canvas och nära kopplat till den innehållsstruktur som lärare redan gör för en kurs. Det beslutades även att studenten ska kunna överföra planeringen från kursen till sin kalender i Canvas.

Som i tidigare studier var målet med programmeringen att på kort tid ha en fungerande produkt redo för verklighetstester. Utvecklingen delades in i korta sprinter om en vecka. Efter varje sprint genomförde it-utvecklarna en demo för projektgruppen där feedback togs emot och ny utveckling diskuterades och beslutades.

Under utvecklingstiden testades gränssnittet av både lärare och studenter för att slipa till detaljer, men även för att få en känsla för om produkten skulle bli användbar för gruppen lärare.

Produkten färdigställdes inför sommaren 2020, vilket innebar att den kunde verklighetstestas av en lärare på en sommarkurs. Testet föll ut väl och *Planera mera* kunde lanseras brett och göras tillgänglig på samtliga kurser i Canvas från och med höststarten 2020.

▼ Litteratur Länkar

Det praktiska arbetet här består i att ladda ned den litteratur som behövs i kursen. Nedladdningstider och installationstider är mycket beroende på den egna utrustningen och nätverket varför estimerad tid kan variera. Hur lång tid det tar att läsa artiklarna kommer att variera för er, dels beroende på vanan att läsa på engelska men också hur ni läser. Med det menar jag att läsa igenom kan gå snabbt men läsa och reflektera över innehållet, som ger ett mycket större lärande tar längre tid. Läsa om t ex SVG går också snabbt men läsa och prova egna exempel tar längre tid. I tiderna här har jag lagt med både reflektion och tid för att pröva.

Moment: [Bootstrap Manual](#)

Vecka: 24 (8 juni 2020 - 9 juni 2020)

Estimerad tid: 0.5 h

Din estimerade tid (h):

[Läsa text, engelska](#) [Praktiskt arbete](#)



Moment: [SitePoint](#)

Vecka: 24 (8 juni 2020 - 9 juni 2020)

Estimerad tid: 1 h

Din estimerade tid (h):

[Läsa text, engelska](#)



Moment: [Marcotte E. \(2010\), Responsive Web Design](#)

Vecka: 24 (8 juni 2020 - 10 juni 2020)

Estimerad tid: 2 h



Bild 11. Studentgränssnittet för Planera mera.

Öppen källkod

Ett krav på projektet var att göra resultatet tillgängligt för omvärlden, vilket bland annat innebär att egenutvecklade digitala verktyg ska finnas tillgängliga som öppen källkod även efter projektets slut.

Med erfarenhet från arbetet med *Att arbeta i grupp* i första studien byggdes *Planera mera* från start att hantera flerspråkighet. All text i gränssnittet kan skiftas genom att översätta texter i en språkfil. För *Planera mera* finns färdiga språkfiler för svenska och engelska. Koden byggdes också så att den kan köras på andra Canvas-instanser och en installationsguide tog fram. *Planera mera* fick det engelska namnen *Study Planner* och finns tillgänglig under en MIT-licens på universitetets webbplats (<https://kau.se/studyplanner>).

VERKTYG PÅ MARKNADEN

Parallellt med Rethink:Kaus arbete hade en grupp studenter kommit med en idé om att bygga en app med vilken man skulle kunna hitta andra studenter att plugga med. Det bottnade i egna erfarenheter av svårigheten att hitta nya vänner i en ny stad. De kallade sin app för Zimify och fick bland annat innovationsstöd från universitetet att utveckla sin idé.

Dessa studenter erfarenheter matchade väl sådant som framkommit i studien med studenter med utländsk bakgrund och projektet valde att stötta Zimify först med ett prototypstest och sedan med ett större verklighetstest för alla studenter på universitetet. Det större testet pågick under hela höstterminen 2020.

6.3. DEMONSTRERA OCH KOMMUNICERA

Coronapandemins effekter på tillgängliga konferenser medförde att kommunikationen kring upplevelser och behov från studenter med utländsk bakgrund flyttades från fysiska möten till de kanaler som Rethink:Kau styr över; webb, nyhetsbrev och sociala medier. *Planera mera* kommunicerades internt på universitetet för att uppmärksamma lärare på det nya planeringsverktyg som lanserades inför höstterminen 2020.

6.4. FÖRVALTA OCH VIDAREUTVECKLA

Digitala verktyg som levereras ur studierna ska förvaltas enligt universitetets systemförvaltningsmodell. För *Planera mera*, som finns i lärplattformen Canvas, skedde en överlämning från projektet till systemgruppen Lärande och utbildning inom Universitetspedagogiska enheten. Överlämningen skedde i form av demonstration av verktyget, diskussion av möjligheter, presentation av hur utveckling och tester gått till, vilka de bakomliggande behoven är och en sammankoppling av verksamhetssidan och it-sidan av förvaltningen. Efter testet på sommarkursen ställde läraren upp och deltog i ett inspelat samtal om *Planera mera*. I filmen berättar läraren om sina erfarenheter och tipsar om hur *Planera mera* kan användas. Filmen kom att användas som en introduktionsfilm bland Universitetspedagogiska enhetens supportmaterial.

7. STUDIE IV – STUDENTER MED STUDIEOVAN BAKGRUND

Under vårterminen 2020 genomförde Rethink:Kau den fjärde och sista fullskaliga studien i vilken studenter med studieovan bakgrund följdes. Varje fas i Följ en-metoden beskrivs under respektive rubrik. En utmaning i den här studien var att Coronapandemin inträffade mitt i studien och flera aktiviteter fick planeras om eller ställas in. Nya online-metoder fick därför utvecklas för att kunna slutföra studien.

7.1. IDENTIFIERA OCH KARTLÄGGA

I den här fasen är målet att identifiera och hitta de studenter som kan vara aktuella för studien och att rekrytera en tillräcklig mängd studenter som vill delta i studien. En kartläggning genomförs genom att samla in och förstå studenternas upplevelser av att vara student med studieovan bakgrund. Studenterna identifierar sedan tillsammans vilka behov som svarar mot deras upplevelser.

HITTA OCH REKRYTERA STUDENTER

Definitionen av målgruppen var studenter där ingen av föräldrarna har akademisk utbildning. På liknande sätt som i studie III, så hade kontaktuppgifter till studenter som uppfyller dessa kriterier samlats in via Lika villkorsenkät, våren 2019. Under november 2019 gjordes en kommunikationsplan för marknadsföringen och i mitten av december påbörjades annonsering och marknadsföring på campus, sociala media och webb. Under vecka 2 2020 så lades meddelande ut i studentportalen Min sida. Inbjudningar gick ut via e-post till de cirka 600 studenter vars kontaktuppgifter samlats in via enkäten. Vid studiens start hade studien 43 studenter anmält sig.

SAMLA IN OCH FÖRSTÅ UPPELVELSER

Under januari 2020 bjöds anmälda studenter in till en uppstartsträff. På uppstartsträffen presenterades projektet och aktuell studie. Efter uppstartsträffen skickades informationen även ut via e-post tillsammans med länken till den digitala dagboken. Under fem veckor fick studenterna möjlighet att skicka in sina upplevelser av att vara student med studieovan bakgrund och sammanlagt inkom 168 dagboksinslag. Utöver detta genomfördes 17 individuella samtal.

Efter avslutad insamling arbetade projektgruppen tillsammans med att förstå studenternas upplevelser.

Upplevelser

Insamlade upplevelser visar att studenterna känner en oro för att inte ha tillräckliga kunskaper för att kunna klara av studier på universitetet. Det skapar en osäkerhet att inte veta vad det innebär med akademiska studier och vad man förväntas göra som student.

Önskar en "checklista" när man börjar. Viktiga datum och att man till exempel måste söka inför varje termin, anmäla sig till tentor etc. Hade ingen aning om detta innan.

Studenter beskriver en känsla av brist av stöd hemifrån, för att ta det första steget till universitetsstudier. Flera studenter upplever att deras omgivning har svårt att se syftet med studierna och att valet av att studera istället för att arbeta ifrågasätts. Det framkommer också att det bristande stödet eller förståelsen från omgivningen är en återkommande känsla och något studenterna saknar under studietiden.

När jag stöter på dessa hinder så är det lätt att hamna i ett dåligt tankemönster att man inte passar att studera på universitet eftersom ingen annan i släkten ser vitsen med det.

Nyfikenhet och utveckling lyfts som faktorer som påverkar att man söker sig till en akademisk utbildning. Samtidigt som det finns en nervositet, upplever studenter också en stolthet i att påbörja en akademisk utbildning. Faktorer i första delen av sina studier kan förändra känslan av att inte höra hemma på universitetet. En student beskriver:

Innan jag började på min utbildning så tänkte jag att jag var ute på okänt vatten och inte hörde hemma där. Vid första närträffen så var det betryggande att det stod på trapporna att allt skulle ordna sig som det alltid står i entrén inför en ny termin.

Då studenter känner att de saknar information om hur universitetsstudier fungerar och vad som krävs för att lyckas, är det också något som tar mycket av deras tid. Flera studenter beskriver att de spenderar mycket tid på att finna en studieteknik och lära sig akademiskt skrivande. En känsla som lyfts är också att inte ha någon uppfattning om vad som är tillräckligt. En student beskriver:

Jag är dålig på att känna att jag är klar, gjort tillräckligt, att det räcker för idag

De insamlade upplevelserna tyder på att studierna fungerar som bäst när det finns en tydlig struktur. Något som skapar oro och stress är att inte finna det som eftersöks, inte få svar och nya upplägg av kurser i Canvas.

Är det en del av studierna att lära sig hur och vad man ska lära sig?

Även om flera studenter lyfter vikten av struktur och planering som viktiga delar för fungerade studier, så upplevs det också som svårt att avsätta den tid som krävs och att det är svårt att tillhandahålla en bra studieteknik. En student skriver:

Ny vecka, nya möjligheter. Ny vecka, samma problem. Skjuter upp pluggandet...

I studien framkommer det delade åsikter om studentgemenskapen och värdet av detta. Vissa studenter känner en viss ensamhet och att de saknar umgänge med studiekamrater, medan andra har stort stöd av sina studiekamrater. Vissa studenter upplever att man kan få det stöd och den kunskap man saknat hemifrån genom studievana studenter i gruppen. En student som upplever en bra gemenskap berättar:

Om det uppstår frågor eller bara att förstå uppgiften, är svaret bara ett sms bort.

Flera studenter beskriver att det är svårt att finna ett fokus i pluggandet och att avsatt pluggtid kan krocka med förändringar i privatlivet, till exempel vid vård av barn. Att komma ikapp om man en gång hamnat efter, upplevs som tufft.

Avskyr att komma efter, vilket händer ibland när man har familj

Insamlade upplevelser visar på att man inte alltid känner till vilket stöd som erbjuds av universitetet, men att flera studenter som tagit del av tillgängliga aktiviteter har upplevt ett stort värde i detta. En student berättar:

En video på kau.se om prokrastrinering var väldigt ögonöppnande

Citatfilm

Projektgruppen valde att visualisera upplevelserna genom ett filmklipp där studenternas upplevelser skildras på gruppnivå. Filmen syftar till att beskriva den otrygghet som kan uppstå vid första steget in i universitetsvärlden (Bild 12).



Bild 12. Citatfilm om osäkerheten som nya student med studieovan bakgrund.

IDENTIFIERA BEHOV

En workshop var planerad att genomföras under våren 2020 tillsammans med deltagande studenter, men fick ställas in med kort varsel till följd av Coronapandemin. Projektgruppen valde därför att jobba vidare med upplevelser kopplade till **att komma i kontakt med och förstå universitetet innan första dagen**.

Genom att analysera insamlat materialet från den här studien, men även tidigare studier, kunde behoven sammanfattas så här:

- att få inblick i hur det är att studera vid universitetet,
- att få stöd i att skriva akademiskt,
- att förstå tekniska verktyg och processer,
- att veta vilket stöd som Kau erbjuder mig och
- att veta hur det ser ut på Kau

Behoven handlar alltså om hur man får information om högre studier och om universitetet.

Universitetets kommunikationsavdelning har identifierats som en nyckelaktör för att nå studenter med rätt information. Av den anledningen genomfördes en digital workshop med representanter från projektgruppen och universitetets kommunikationsavdelning för att få förståelse för behoven och ta fram idéer på hur behoven kan mötes. Resultatet av workshopen presenteras i nästa avsnitt.

7.2. UTVECKLA OCH VERKLIGHETSTESTA

I den här delen av Följ en-metoden tas idéer fram som möter behoven. En eller flera idéer ska väljas för fortsatt arbete. Därefter ska koncept, prototyp och användbar produkt tas fram. Löpande under utvecklingen sker verklighetstester för att säkerställa att resultatet möter de identifierade behoven hos användarna.

GENERERA IDÉER

Vid workshopen genererade deltagarna idéer på nya sätt för blivande studenter att komma i kontakt med och förstå universitetet innan första dagen. En stor mängd idéer kom fram och kunde användas direkt in i nästa steg på workshopen då koncept skapades.

UTVECKLA OCH TESTA

Idé

Den övergripande idéen är att ta fram ett digitalt stöd för att komma i kontakt med och förstå universitetet innan första dagen. Arbetsnamnet är *Koll på Kau*.

Koncept

På workshopen togs tre olika koncept fram för *Koll på Kau*, utifrån upplevelser, behov och idéer som tagits fram tidigare:

- **"Vinterstudion"** – Arrangera och genomför en variant på *Vinterstudion* som sänds i digitala kanaler i terminsstarten. I programmet informerar olika funktioner på universitetet som det stöd de kan ge studenter.
- **Interaktiv film** – En film där man kan välja vad man vill se, allmän info, programspecifik, osv. Och man kan se om, göra nya val, "Gå tillbaka till välkomstcentret". Man kan också tänka sig att länka vidare till andra webbsidor i slutet av filmen.
- **Olika sätt att ta del av information** – Samla olika sätt att informeras om Kau för nya studenter: Karta, Filmer, Checklista, En podd, FAQ, Hitta mentor mm. Orsaken är att studenter är olika och att varje individ har sitt föredragna sätt att bli informerad.

Det koncept som projektgruppen valde att arbeta vidare med var ett interaktivt verktyg. I verktyget ska blivande studenter kunna få en inblick av universitetet samt möjligheten att veta mer om olika former av stöd och hjälp som erbjuds och kan göra studierna mer framgångsrika. Verktyget ska bestå av korta filmer och nyttiga texter.

Projektgruppen sammanställde vilka delar som skulle finnas tillgängliga i *Koll på Kau* för att kunna möta de behov som framkommit i studien. För att göra detta anordnades ytterligare en intern workshop där personal från universitetet deltog. Under workshopen låg fokus på vilken information som nya studenter behöver få i samband med terminsstart.

Utgångspunkten var att *Koll på Kau* skulle vara ett lättöverskådligt verktyg, där nya studenter kan få en bild av universitetet och vilket stöd och hjälp som finns att tillgå. Det var viktigt att verktyget inte blev för informationstungt och projektgruppen valde därför att fokusera på följande delar:

- Information om Välkomstcenter
- Information om Studie- och karriärvägledning
- Information om Studenthälsan
- Information om Universitetsbiblioteket
- Information om hur man hittar till och på universitetet
- Information om restauranger och studentpentryn
- Information om schema och litteraturlista

När det fanns ett tydligt koncept på plats, kontaktade projektgruppen deltagande studenter. E-postmeddelande skickades ut med en sammanställning av behoven, tillsammans med konceptet som tagits fram. På det här sättet inkluderades deltagande studenter och de fick möjlighet att lämna feedback på konceptet. De studenter som återkom gav god respons på konceptet.

Prototyp

I den här studien valdes prototyp bort då konceptet var relativt väl utvecklat och beskrivet. I stället satsades den återstående projekttiden till att realisera *Koll på Kau* för lansering innan terminsstarten hösten 2020.

Produkt

För att utveckla konceptet eftersöktes ett systemstöd och valet föll på öppen källkod-verktyget H5P¹². H5P används för att skapa interaktivt innehåll och har ett stort *community*. Verktöget installerades i universitetets it-miljö och projektgruppen skapade därefter en sida för varje interaktionspunkt samt en startsida med ikoner där studenterna skulle navigera runt olika informationssidor.

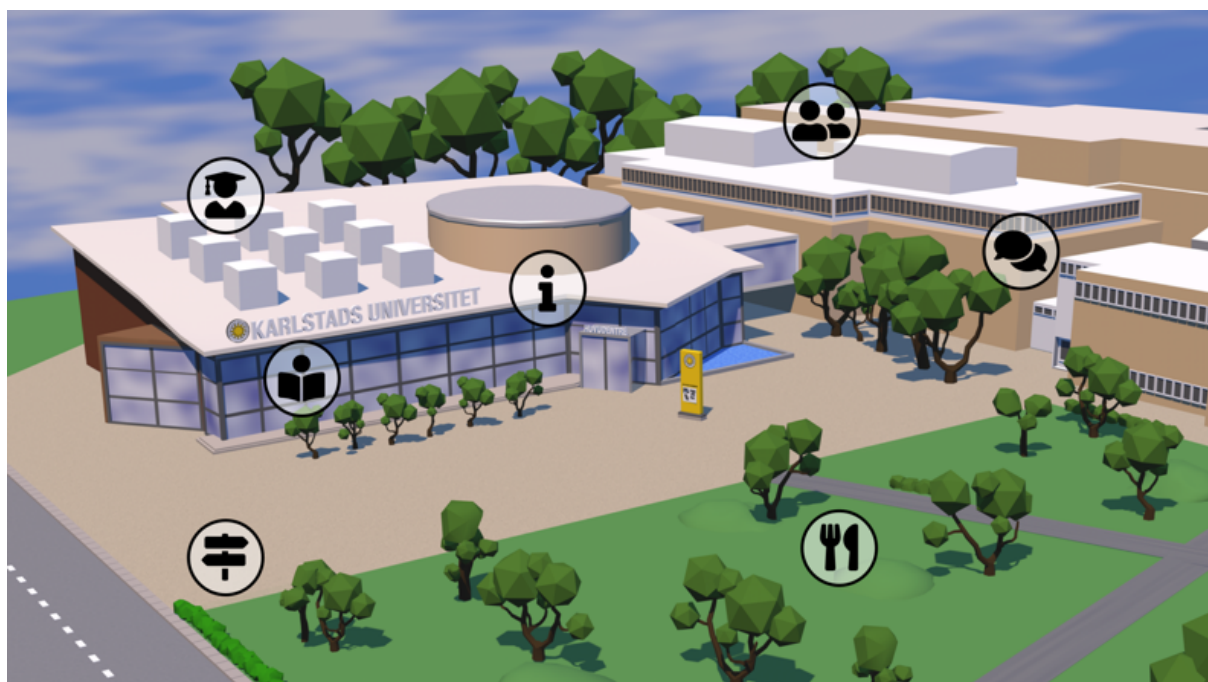


Bild 13. Startbild med interaktionspunkter i Koll på Kau.

För att tillmötesgå studenters olika önskemål om att ta in information, beslutades det att informationen skulle finnas både i textformat och som information i korta filmer. Informationstexter och manus till filmer sammanställdes utifrån de olika delarna som skulle ingå. Tillsammans med kommunikationsavdelningen spelades korta filmer in. Texter och filmer lades in i varje interaktionspunkt i verktyget.

ANDRA RESULTAT

Konceptförslaget om en "Vinterstudio" har realiserats av universitetets kommunikationsavdelning. Under första veckan av terminsstarten hösten 2020, sändes Kau-studion en timme om dagen. Där berättade olika stödfunktioner om sin verksamhet och studentpaneler diskuterade olika ämnen relaterade till studier på Karlstads universitet. Under sändningen togs frågor in via sociala kanaler. Alla sändningar spelades in och finns tillgängliga för studenter att se om på nytt.

¹² H5P är ett öppen-källkodsprojekt med fokus på att skapa, dela och återanvända interaktivt innehåll (<https://h5p.org>).

7.3. DEMONSTRERA OCH KOMMUNICERA

Koll på Kau publicerades på Karlstads universitets hemsida i samband med terminsstart och blev en del av det digitala välkommandet för nya studenter höstterminen 2020. För att nå ut till nya studenter informerade man om verktyget på sociala medier, så som Facebook och Instagram. En genväg till *Koll på Kau* fanns också tillgängligt på den del av hemsidan dit nya studenter hänvisas. I övrigt återfanns verktyget på hemsidan för Rethink:Kau.

Information om *Koll på Kau* publicerades också via interna kanaler, för att nå ut till personal som kommer i kontakt med studenter vid terminsstart och på det sättet kunna kommunicera verktyget vidare.

7.4. FÖRVALTA OCH VIDAREUTVECKLA

Digitala verktyg som levereras ur studierna ska förvaltas enligt universitetets systemförvaltningsmodell. För *Koll på Kau* skedde en överlämning från projektet till systemgruppen Marknad och kommunikation inom Kommunikationsavdelningen. Kommunikationsavdelningen hade även varit engagerad i utvecklingen av verktyget och var därför väl införstådda med lösningen. Överlämningen skedde i form av demonstration av verktyget, diskussion av möjligheter, presentation av hur utveckling och tester gått till, vilka de bakomliggande behoven är och en sammankoppling av verksamhetssidan och it-sidan av förvaltningen.

I systerprojektet *Följ en distansstudent* har ett resultat blivit att utveckla en version av *Koll på Kau* med presumtiva distansstudenter som målgrupp. Versionen, *Koll på Kau – Distans*, bygger på de kunskaper och erfarenheter som *Koll på Kau* bidragit med. En översättning av *Koll på Kau* till engelska genomfördes parallellt i den ordinarie verksamheten.

8. EXTERN STUDIE – ELEVER PÅ SFI-UTBILDNING

Projektet har haft flera kontakter med externa aktörer för att genomföra "Följ en"-processer inom annan verksamhet. Projektets inriktning var från början andra universitet och gymnasieskolor. Samarbeten inleddes med Sundsta gymnasiet, Bergskolan i Filipstad och Örebro universitet. Projektet fick även tidigt kontakt med Region Värmlands folkhögskolor och hade ett flertal möten där metod och resultat från studier presenterades. Långt gånga diskussioner fördes med Kyrkeruds folkhögskola om att genomföra en Följ en-process.

Hösten 2019 fick projektet kontakt med Arvika Näringslivscenter (ANC). ANC var mycket intresserade av att genomföra "Följ en SFI-student". Fokus skulle vara på att samla in och förstå upplevelser, identifiera behov samt generera idéer på hur SFI-utbildningen vid ANC kan utvecklas. Projektet inledde denna externa omgång med en utbildningsworkshop i Följ en-metoden för SFI-lärarna. Lärarna fick en genomgång av metoden och dess verktyg samt fick arbeta praktiskt med att testa och förstå metoden. Genom denna förståelse för metoden och den tänkta planen för en kommande workshop med elever kunde SFI-lärare identifiera och förbereda eleverna inför workshopen.

Den 18 februari 2020 genomfördes en kartläggnings- och idégenereringsworkshop. Deltagarna hade varierande modersmål och grader av svenskkunskaper varför workshopen genomfördes med hjälp av språktolkar. Upplägget följde Följ en-metoden och eleverna gavs möjlighet att fritt dela med sig av sina upplevelser av SFI-studier baserat på förutsättningarna "innan jag började", "första tiden" och "nu". Därefter diskuterades behov kopplade till upplevelserna. Avslutningsvis genererades idéer kring hur elevernas behov kunde mötas. Behoven och idéerna var blandat stora och små, men ett exempel som kom fram var:

- **Behov:** Jag behöver att lärare förstår mitt mål med SFI
- **Värde:** SFI-studier utifrån mina mål och förväntningar
- **Idé 1:** Samtal innan SFI börjar. (SFI) förstår mina mål, välja spår utifrån målen men också förutsättningar (t.ex familj, arbete, praktik).
- **Idé 2:** Kunna läsa på plats i kombination med distans.

Efter workshopen överlämnades allt material till rektor och lärare vid SFI i Arvika för vidare arbete. Rethink:Kau erbjöd sig att vara behjälpligt vid tester om eller när idéer skulle genomföras. På grund av situationen med Coronapandemin har inte ANC haft möjlighet att arbeta vidare med att utveckla sin verksamhet utifrån eleverna idéer.

9. OMVÄRLD

För att etablera ett intresse för Rethink:Kau samt för att sprida metoder och verktyg till andra aktörer är personliga möten av vikt. Det har skett genom konferensdeltagande, nätverk, studiebesök och spontana möten. Det har varit viktigt att dessa interaktioner alltid haft ett syfte och med ett särskilt fokus på breddat deltagande och digitala verktyg.

9.1. NYCKELINTRESSENTER

De interna nyckelintressenterna identifierades som projektbeställaren, universitetsledningen, projektets styrgrupp, it-utvecklare kopplade till projektet, resursägare, it-pedagoger, kommunikatörer, biblioteket, framgångsrika studier, studentkåren, systemförvaltningsorganisationen, lärare och studenter samt riktat pedagogiskt stöd.

De externa nyckelintressenterna identifierades som Vinnova, teknikföretag, branschorganisationerna Swedish Edtech Industry och Compare, edtech-branschen och Experiolab.

Under projektets gång riktades och anpassades kommunikationen särskilt till nyckelintressenterna och i andra hand till övriga intressenter.

9.2. STUDIEBESÖK

Rethink:Kau har hela tiden varit öppet för att ta emot besök och välkomnat alla förfrågningar. Besöken har varit både på plats i Rethink:Kaus lokaler eller genom videomöten. Vid varje besök har projektet presenterats med senaste uppdateringarna från genomförda och pågående studier. Fysiska besök har också kompletterats med demonstration av labblokalen och andra platser på Karlstads universitet. Sammantaget har projektet tagit emot en stor mängd besök från olika organisationer, bland annat andra labb, företag, kommuner och internt.

9.3. NÄTVERKANDE

Som ett innovationslabb satsade projektet på att etablera Rethink:Kau inom nätverk med fokus på innovation och tjänstedesign. Det mest tongivande nätverket för Rethink:Kau har därför blivit tjänstedesignnätverket i Värmland, där deltagande kommer från Experiolab på Region Värmland, Uppliveleverkstaden på Karlstads kommun samt Digital Well Arena på Compare. Nätverkandet har bland annat resulterat i att Digital Well Arena och Rethink:Kau delade ansvaret för mottagande och handledning av en praktikant från yrkeshögskolan Broby grafiska. Projektet kunde också utnyttja tjänstedesignnätverket i Värmland i konceptarbetet i den tredje studien. Nätverket har även delat på kompetensutveckling genom roterade utbildningstillfällen och besök hos varandra.

9.4. KONFERENSDELTAGANDE

En form av möten som bidragit till att vidga perspektivet för Rethink:Kau, och skapa intresse för projektets verksamhet, är konferenser. Inledningsvis deltog Rethink:Kau som deltagare på flertalet konferenser, men över tid resulterade det i inbjudningar för att presentera verksamhet och resultat.

De konferenser som projektet deltog i hade fokus på digitalisering, högskola och inkludering. Exempel på sådana konferenser var Edtech Sweden, NU2018 och Delaktighetsdagarna.

På de konferenser där Rethink:Kau bjöds in att presentera projektet eller skickat in eget bidrag var det viktigt att alltid presentera Följ en-metoden och att förklara varför projektet följt de aktuella studentgrupperna. Sammantaget har Rethink:Kau haft sju konferensbidrag; Include (två bidrag), UPE, Sunetdagen, CanvasCon, Bibliotekskonferens UX och SIPU. Särskilt värdefullt för projektet var konferensen CanvasCon Europe 2019, där Rethink:Kau var inbjuden att presentera Canvas-appen Att

arbeta i grupp. Framförandet skapade stort intressen och resulterade i flera kontakter. Som en effekt av konferensdeltagandet valde projektet att översätta appen till engelska och göra den tillgänglig som öppen källkod.

På grund av Coronapandemin avbröts konferensdeltagande under sista delen av projektet.

9.5. UTBILDNING

Ett sätt att utveckla Rethink:Kau har varit att utbilda projektmedlemmar i olika metoder relevanta för projektet. Bland annat deltog två medlemmar i Experiolabs utbildning i Innovationsguiden och tre medlemmar genomgick en utbildning i att leda workshop.

Som en del i att sprida metod och resultat från projektet utvecklades ett utbildningsmaterial för Följ en-metoden. Under projektets gång har ca 20 personer från lärosätena Mittuniversitetet, Högskolan i Skövde och Karlstads universitet genomgått en heldagsutbildning. Kortare utbildningar har också genomförts med personal vid SFI Arvika och med besökande deltagare i utbytesprogrammet Erasmus.

9.6. NÄRVARO PÅ NÄTET

Kanaler för information och kommunikation initierades tidigt i projektet för att nå ut till intressenterna och andra nyfikna. Webbplatsen, som även användes för förstudien, fick en lättare omstrukturering och innehåll uppdaterades utifrån projektets struktur. Fokus för webbplatsen blev de studier som genomförs av Rethink samt att beskriva verksamheten, metoder och kontaktvägar. Webbplatsen användes också som ingång för att ta emot anmälningar från deltagare i studierna. Webbplatsen har adressen <https://kau.se/rethink>.

Instagram och Twitter valdes för att hantera den sociala kommunikationen. Instagram användes för mer lättsam information som visar på projektets vardag och Twitter för att förmedla projektets progress, skapa kontakter med intressenter och återberätta intressant information.

9.7. DIGITAL VERKTYGSLÅDA

Den metod som arbetas fram, använts och utvecklats inom projekt är ett viktigt projektresultat som behöver förvaltas och göras tillgänglig för intresserade även efter projektets avslut. Av den anledningen togs en digital verktygslåda fram och realiserades som en öppen webbplats. Den byggdes flexibel för att kunna hantera förändringar i metoden och för att kunna addera nya verktyg. Verkttygslådan förvaltas av universitetets projektkontor och hittas på <https://foljen.kau.se>.

9.8. NÄRINGS LIVSKONTAKTER

Ett viktigt mål med projektet var att nå ut till företag inom it-branschen. Syftet var att öppna upp verksamheten för att ta emot digitala lösningar på marknaden för tester kopplade till de studier som Rethink:Kau genomförde.

Kontakterna har varit många, minst 20 företag har haft någon typ av kontakt med projektet. Med några företag fördjupades kontakterna. Här nämns några företag som projektet jobbat närmare med.

Mazemap

I studien med studenter med funktionsnedsättning framkom ett behov av att kunna hitta lugna platser på universitetet för att plugga. Tillsammans med företaget Mazemap genomfördes en workshop för att finna lösningar till behovet. Resultatet blev en specifikation på ett pilotprojekt för att i kartappen Mazemap visa lugna platser i form av färgkoder. Specifikationen innehöll även förslag på sensorer som kunde användas för att fånga upp ljud och rörelser i universitetets lokaler.

Specifikationen lämnades över till Campusservice, den avdelningen inom universitetet som ansvarar för utveckling av lokaler.

Zimify

En grupp studenter på universitetet hade en idé om ett app som hjälper en att hitta pluggkompisar. De startade ett företag, Zimify, och kunde med innovationsstöd för universitetets holdingbolag utveckla sin idé. Detta behov matchade väl behov som kommit fram i studien med studenter med utländsk bakgrund, varför ett samarbete inleddes mellan Zimify och Rethink:Kau.

Rethink:Kau gjorde det möjligt för Zimify att integrera mot universitetets inloggningssystem för studenter och att få information om vilka kurser och program inloggad student är registrerad på. På så vis kunde ett betatest genomföras bland intresserade studenter och under höstterminen 2020 genomfördes också ett stort test där alla studenter vid universitetet gavs möjlighet att använda Zimify.

FeedbackFruits

I studien med studenter som var i könsminoritet på sin utbildning identifierades ett behov av att kunna ge och ta emot feedback i grupparbeten. Det nederländska företaget FeedbackFruits erbjuder en tjänst för själv- och kamratvärdering som görs tillgängligt i lärplattformen Canvas.

Rethink:Kau fick demonstrationer av tjänsten och FeedbackFruits kom även på besök till Karlstad. Kostnaden för tjänsten gick dock inte att motivera för projektet, men erfarenheterna av verktyget fördes vidare till Universitetspedagogiska enheten som ansvarar för pedagogiska verktyg vid universitetet.

Instructure

Två av de verktyg som utvecklades i projektet har varit tillägg till lärplattformen Canvas. Vid en konferens på Karlstads universitet fick projektet kontakt med representanter för Instructure, företaget bakom Canvas. Kontakten resulterade i en inbjudan att presentera verktyget *Att arbeta i grupp* vid Canvascon Europe i Barcelona hösten 2019. Företaget har visat stort intresse i hur Rethink:Kau arbetar för att utveckla digitala verktyg som svarar med verkliga studentbehov.

10. REFLEKTIONER

I studier där användarens upplevelser ligger till grund för att identifiera behov är det viktigt att resonera kring val av metoder och hur dessa påverkar resultatet. I projekt Rethink:Kau har det varit högt prioriterat att poängtera att deltagande studenter helt själva väljer i vilken form deras upplevelser ska lämnas in. Detta har skett genomgående under hela projektiden.

Studenterna har valt olika sätt att lämna in sina upplevelser på och projektet har varit aktivt i arbetet med att förstå i vilken form som studenterna vill lämna upplevelser. Ytterligare en prioriterad del i projektets metod har varit att inte ställa specifika frågor till studenterna. Grundtanken har varit att fråga studenterna hur de har det, hur det fungerar för dem i vardagen på utbildningen, på campus och hemma. Detta är viktigt för att minska risken för att projektdeltagarna styr resultatet. I projektet har studenter lämnat upplevelser i form av dagbok, bilder och samtal. Denna frihet i att lämna upplevelser är en framgångsfaktor för utvecklingsarbete baserat på tjänstedesign.

En annan framgång i projektet har varit att hitta nya sätt att visualisera och kommunicera studenterna upplevelser. Det har gjorts på flera olika sätt och har utvecklats över tid. En av de starkaste visualiseringarna för att kommunicera inför exempelvis en workshop är citatfilmer. I en citatfilm görs en kort film som spelar upp en autentisk upplevelse.

I projektet har vi utvecklat ett prövande förhållningssätt för vilka tjänstedesignmetoder som ska användas i olika sammanhang. På så vis utvecklas Följ en-metoden. En princip för metoden som inte ändrats är att det alltid är användares, kundens eller studentens perspektiv som genomsyrar allt arbete; i allt från insamlingar, analyser, workshops och utveckling till kommunikation.

En del i utvecklingen där projektet prövat nya sätt att arbeta är med koncept och prototyper. Flera varianter att ta fram koncept och prototyper har prövats, från textbaserade till filmatiserade konceptbeskrivningar och från prototyper i powerpoint till prototyper med interaktion gjorda i speciell programvara. Även testning av koncept och prototyper har utvecklats. Att skicka ut filmatiserade koncept tillsammans med ett feedbackformulär ger snabb återkoppling. Projektet har även använt universitetets forskningsbaserade teststation Ozlab.

Nätverkande har varit det mest lyckade resultatet av projektets utåtriktade verksamhet. Många och varaktiga kontakter har skapats som redan burit frukt och kommer att göra det för lång tid framåt. Det gynnar Karlstads universitets utveckling av sin verksamhet, men förstås även de samverkande organisationerna.

Ett av projektets uttalade mål var att öppna upp verksamheten för att testa digitala verktyg från marknaden. Många företag har visat intresse för Rethink:Kau, men när det kommer till att delta i utveckling eller testa verktyg är det svårare att få till. Den orsak som projektet tror påverkar företagen är finansiering och tid, särskilt som projektet gick in med förutsättningen att tester ska vara kostnadsfria. Många företag är små och har inte obegränsat med tid och resurser. För att lyckas behövs en gemensam finansieringsmodell som gör det attraktivt för alla parter.

Långsiktigt har projektet bidragit till att skapa användbara metoder för att utveckla universitetets verksamhet. Flera projekt har initierats parallellt där projektets metoder används. Här kan vi nämna Följ en nyanställd och Följ en doktorand, men även undersökningar om medarbetares upplevelser av tjänsteresor och användning av undervisningslokaler. De arbetssätt som projektets it-utvecklare använde har överförts till den ordinarie systemutveckling och ett större projekt har anammat både programmeringskunskaper och agila metoder.

11. FRAMTIDEN FÖR RETHINK:KAU

Projektet Rethink:Kau pågick under två och ett halvt år och avslutades i januari 2021. Under projekttiden har ett stort arbete lagts på kompetensutveckling av projektdeltagare inom tjänstedesign och Följ en-metoden. Vidare har Rethink:Kau och Följ en-metoden etablerats internt inom universitetet, men också nationellt, både som begrepp men också som arbetssätt där användaren sätts i fokus.

Flera av projektdeltagarna i Rethink:Kau är organisatoriskt placerade i Projektkontoret, som driver och coachar universitetsövergripande verksamhetsutveckling. Under våren 2020 påbörjades diskussioner om hur den kompetens som skapats inom projektet Rethink:Kau kan drivas vidare och beslut fattades om att "Projektkontoret" ersätts med "Rethink:Kau".

Rethink:Kau drivs på så vis vidare som en funktion inom Avdelning för verksamhetsstöd och driver användarcentrerad verksamhetsutveckling. Projekt, förstudier och workshops kommer genomsyras av tjänstedesign och goda förutsättningar skapas för att Följ en-metoden och dess verktyg kan vidareutvecklas. Ett viktigt arbete med att driva vidare Rethink:Kau, och specifikt Följ en-metoden, är utvecklingen av en digital verktygslåda. Denna digitala verktygslåda kommer att skapa goda förutsättningar för ett fortsatt arbete med att sprida kunskap om Följ en-metoden och dess värde. En annan del i det vidare arbetet är att varumärkesskydda Följ en-metoden.

12. TACK TILL

Ett stort tack från Rethink:Kau till alla som vi mött under resans gång. Några nämner vi här:

- Vinnova och Anna Bjurström
- Swedish Edtech Industries och Jannie Jeppesen
- Compare och Magnus Bårdén
- CTF och Johan Quist
- Andra tjänstedesignlabbs som Digital Well Arena, Experiolab och Vercity
- Företag som Zimify, Mazemap, Instructure och FeedbackFruits
- Utbildningsorganisationer som Värmlands folkhögskolor, SFI Arvika och Københavns universitet
- Organisationer som tagit del av utbildningen i Följ en-metoden: Mittuniversitetet, Högskolan Väst och Skövde högskola
- Konferenser som tagit emot våra bidrag: Include, ConvasCon, SIPU, UPE-konferensen, Sunet och Biblioteksnätverket UX.
- Alla medarbetare på Karlstads universitet som deltagit med sin kunskap och erfarenhet för att göra studietiden bättre för våra studenter
- Och slutligen - Alla ni som varit aktiva medlemmar i projektgruppen!