



FÖLJ EN STUDENT 2022

RETHINK:KAU 2022

[KAU.SE](https://www.kau.se)

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INTRODUKTION	3
”FÖLJ EN STUDENT 2022”	4
BAKGRUND	4
SYFTE OCH MÅL	4
INBJUDAN OCH URVAL	4
ANMÄLAN	5
DELTAGANDE STUDENTER	6
INSAMLING AV UPPLEVELSER	7
RESULTAT	10
STUDENTRESA	10
INNAN	11
FÖRSTA DAGEN	11
FÖRSTA VECKAN	12
RESTERANDE VECKOR	13
UPPLEVELSER I BILDER	15
BEHOV OCH IDÉER	18
BEHOVSBILD	18
WORKSHOP	18
IDÉER	20
SAMVERKAN MED HÖGSKOLAN VÄST	23
STUDENTRESA HÖGSKOLAN VÄST:	23
AVSLUTANDE REFLEKTIONER	25
SLUTSATSER FRÅN EN TJÄNSTEDESIGNPROCESS	26
BILAGA 1: STUDENTRESOR FRÅN FÖLJ EN STUDENT 2014 OCH 2018	27

INTRODUKTION

Under hösten 2022 har projektet "Följ en student 2022" genomförts vid Karlstads universitet (Kau) av projektkontoret Rethink:Kau. Projektet har sin grund i tjänstedesignsmetoder och följer nybörjarstudenters upplevelser av att börja studera vid universitetet. Liknande projekt har genomförts vid universitetet tidigare varav "Följ en student" som följde nybörjarstudenter höstterminen 2014 och 2018 är två av dessa. "Följ en student 2022" syftar till att få en ny bild av nybörjarstudenters upplevelser, samt att visa om förbättringsåtgärder genomförda efter 2018 varit framgångsrika. Som i tidigare projekt har nya förbättringsområden identifierats.

I projektet sattes ett antal urvalskriterier upp med målet att få projektdeltagare med spridning i ålder, kön och utbildningsprogram. I början av augusti skickades ett mail ut till samtliga studenter som antagits till ett program på grundnivå vid Kau och som inte tidigare varit registrerade på utbildning vid Kau. Mailet innehöll en presentation av projektets upplägg och information om anmälan till projektet. 49 studenter anmälde att de ville vara med projektet.

Studenterna har på ett mycket givande sätt deltagit i projektet och bidragit med sina upplevelser löpande. Studenterna har skrivit inlägg i ett webbformulär, skickat in bilder samt träffat projektgruppen från Rethink:Kau och samtalat om sina upplevelser.

Studenternas upplevelser visualiseras i rapporten med *customer journeys*, fortsättningsvis studentresor, i vilka kritiska *touch points* identifieras för att i nästa steg synliggöra möjliga förbättringsområden. I en workshop med studenter och personal har idéer för att möta studenternas behov genererats. Dessa idéer har sedan förädlats tillsammans med ansvariga för området idén gäller.

Projektet har samverkat med Högskolan Väst som samma period genomfört sitt första Följ en student-projekt. Syftet med samverkan var både att hjälpa Högskolan Väst med metodstöd och att få en jämförelse hur studenter på två olika lärosäten upplever sina första studier.

"FÖLJ EN STUDENT 2022"

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 inom 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 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.

Bakgrund

Projektet "Följ en student 2022" initierades av Frida Gråsjö, avdelningschef för avdelningen för Verksamhetsstöd. Då det var fyra år sedan projektet "Följ en student 2018" genomfördes bedömdes att det var lämpligt att på nytt genomföra ett projekt med liknande upplägg i syfte att se om upplevelserna förändrats samt om tidigare gjorda förbättringsåtgärder varit framgångsrika.

Projektet drivs av Rethink:Kau, universitetets projektkontor, med Sandra Berginge som projektledare. Övriga projektledare inom Rethink:Kau deltar i projektet tillsammans med Frida Gråsjö.

Syfte och mål

Syftet med "Följ en student 2022" är att skapa en förståelse för hur det är att vara ny student vid Karlstads universitet, förstå vilka behov som nya studenter har och utifrån det kunna arbeta fram förbättringsområden. Målet med projektet är att med olika tjänstedesignmetoder ta fram studentresor som synliggör nya studenters resa genom sin första kurs vid universitet. I denna studentresa ska kritiska *touch points* synliggöras och kopplas samman med citat för att skapa en fördjupad förståelse för den positiva eller negativa upplevelsen.

Inbjudan och urval

2 188 mail skickades ut till nyantagna programstudenter som inte tidigare varit registrerade på utbildning vid universitetet. I projektet sattes ett antal urvalskriterier upp med målet att få projektdeltagare med spridning i ålder, kön och utbildningsprogram.

Bakgrunden till att eftersöka en heterogen grupp var att så långt som möjligt undvika programspecifika omständigheter men också försöka fånga upplevelser från studenter med olika kön, i skilda åldrar och med olika livserfarenhet.

Maillet som skickades ut:

Hej!

Jag heter Sandra Berginge och jobbar som projektledare på Karlstads universitet. Projektet jag jobbar i riktar sig ofta mot studenter med syftet att utveckla och förbättra studietiden vid universitetet. Nu är det dags att börja arbeta i projektet "Följ en student 2022" som handlar om att förstå hur det är att komma som ny

student till Karlstads universitetet och hitta förbättringsområden så vi kan skapa en så bra studietid som möjligt för våra studenter. Det är tredje gången vi genomför projektet, är du nyfiken på de tidigare projekten kan du läsa om dessa här: www.kau.se/foljenstudent

Du har blivit antagen och tackat ja till utbildning på Karlstads universitet och jag undrar om du vill vara med i projektet? Att delta i projektet innebär att du i olika former kommer få beskriva dina upplevelser under din första kurs vid universitetet, exempelvis genom att skriva ner vad som händer i dina studier, ta en bild på "bästa och sämsta upplevelse" eller att träffa mig och prata om dina upplevelser av att vara ny student vid Karlstads universitet.

Räkna med att du kommer behöva lägga ca 30 minuter per vecka under din första kurs på deltagande i projektet. Om du vill delta i projektet får du självklart mer information om upplägget!

Följ länken för att anmäla dig:
www.kau.se/foljenstudent

Du behöver anmäla dig **senast 25 augusti**. Den 26 augusti kommer vi genomföra ett urval över anmälda studenter för att uppnå målet med en spridning gällande ålder, kön samt vilken typ av utbildning deltagande studenter är antagna till.

Funderar du över något? Tveka inte att höra av dig!

foljen@kau.se eller på mobilen, 070-8821480.

Sandra Berginge
Projektledare

Anmälan

I mailet som skickades ut till studenterna fanns en länk till anmälan och 49 studenter anmälde att de ville vara med i projektet. Efter anmälan mailades information till de anmälda studenterna med ytterligare information om projektets upplägg och en inbjudan till uppstartsträff för projektet. Två uppstartsträffar erbjöds, en på plats på Kau och en på zoom. Totalt deltog åtta studenter vid någon av uppstartsträffarna.

25 studenter har lämnat upplevelser till projektet, övriga anmälda valde att inte delta.

Deltagande studenter

Fakulteten för hälsa, natur- och teknikvetenskap

Åtta studenter, varav fem kvinnor och tre män, fördelade på programmen:

- Civilingenjör Kemiteknik
- Civilingenjör Teknisk fysik
- Lantmästarprogrammet med inriktning mät- och kartteknik
- Lantmästarprogrammet med inriktning mät- och kartteknik
- Hälsa, miljö och samhälle - Kandidatprogram i folkhälsovetenskap
- Hälsa, miljö och samhälle - Kandidatprogram i folkhälsovetenskap
- Högskoleingenjörsprogrammet i lantmäteriteknik och geografisk IT
- Kandidatprogram i datavetenskap

och med följande åldersfördelning:

- 19 år
- 20 år
- 22 år
- 24 år
- 27 år
- 28 år
- 30 år
- 30 år

Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap

Tio studenter, varav sju kvinnor och tre män fördelade på programmen:

- Juristprogrammet
- Socionomprogrammet
- Kommunikation och PR
- Medier och kommunikation: Digitala medier och analys
- Psykologprogrammet
- Civilekonomprogrammet
- Politices kandidat
- IT, projektledning och affärssystem
- Psykologprogrammet
- Samhällsanalytiker

och med följande åldersfördelning:

- 19 år
- 20 år
- 21 år
- 21 år
- 24 år
- 25 år
- 30 år
- 32 år
- 32 år
- 39 år

Lärarytbildningen

Sju studenter, varav samtliga kvinnor, fördelade på programmen:

- Grundlärarytprogrammet: Förskoleklass och grundskolans årskurs 1-3
- Grundlärarytprogrammet: Förskoleklass och grundskolans årskurs 1-3
- Förskollärarytprogrammet
- Förskollärarytprogrammet
- Musiklärarytprogrammet
- Ämneslärarytprogrammet: Gymnasieskolan: Religion
- Vidareytbildning av obehöriga lärare

och med följande åldersfördelning:

- 19 år
- 19 år
- 19 år
- 20 år
- 38 år
- 51 år
- 53 år

Insamling av upplevelser

I projektet har olika metoder inom tjänstedesign använts för att skapa en förståelse för hur det är att vara ny student vid Karlstads universitet. En central del i hela projektet har varit att det ska vara lätt för studenterna att lämna från sig upplevelser. Studenterna har själva fått välja hur de lämnar sina upplevelser, när och i vilken form. Detta har varit projektledarens intention under hela projektet att förmedla.

Varje måndag har projektledaren skickat ut ett mail till studenterna. Mailtext har även lags in i ett webbformulär (se nedan) så studenterna lätt har kunnat hitta informationen från projektledaren. Syftet har varit att hålla kontakten med studenterna och visa att deras deltagande är mycket viktigt för att universitetet ska kunna förbättra studietiden för studenterna. Länk till webbformuläret har skickats med i samtliga mail så det har varit enkelt för studenterna att hitta länken. Samma länk har använts under hela projektet. Utklipp av mail som skickats till studenterna:

Jag är nyfiken på hur du har det! Beskriv dina upplevelser av din första vecka på universitetet!

Hej! Hur har du det? Hur känns det? Beskriv dina upplevelser av din första dag på universitetet.

*Ny vecka som student på Kau!
Vad fungerar bra och mindre bra? Berätta för oss!*

Jag undrar hur det är med dig! Hur trivs du på universitetet? Vad fungerar bra och mindre bra? Hur mår du? Speciella händelser som du vill lyfta fram?

I mailen som skickats samt i webbformuläret har inga specifika frågor ställts, exempelvis "hur upplever du det är att hitta i universitetets lokaler"? Eller "hur upplever du det är att använda Canvas"? Istället har studenterna helt fritt fått lämna in sina upplevelser utifrån öppna frågeställningar som "hur har du det?".

Digital dagbok

Ett webbformulär har använts för att ge studenterna möjlighet att skriva ner sina upplevelser och skicka in till projektet. Formuläret har endast två textfält att fylla i vilket grundar sig i att det ska vara enkelt för studenten att fylla i och skicka in. 84 upplevelser har lämnats in i webbformuläret. Möjlighet att skicka in upplevelser via mail eller sms gavs också men samtliga studenter har använt sig av formuläret.

FÖLJ EN STUDENT 2022

Hur har du det? Hur mår du? Vad händer i dina studier just nu? Vad är utmanande och vad fungerar bra?

För- och efternamn

Upplevelse

Bilagor

Välj fil ingen fil vald

Lägg till fler

Skicka

Samtal

Sju till nio veckor in på terminen erbjöds studenterna att träffa två deltagare ur projektgruppen och prata om studentens upplevelser av att vara ny student vid Karlstads universitet. I projektet erbjöds studenten "samtal" och begreppet "intervju" valdes aktivt bort. Detta med anledning av att det finns risk för att "intervju" kopplas samman med någon form av krav och att studenten ska besvara ett antal frågor. Syftet med samtalen var att utgå från studentens inlämnade upplevelser och få en djupare förståelse. Samtal genomfördes med 11 studenter.

Exempel på mail som skickats ut till studenterna:

Vi vill gärna träffa dig och prata om dina upplevelser som ny student på Kau. Du har möjlighet att boka samtal på Kau eller om du vill ha samtalet via zoom. Du kommer träffa två av oss som arbetar i projektet vid samtalet.

Bild

Studenterna gavs möjlighet att skicka in bilder med tillhörande bildtext. Syftet var att med bild och text förmedla upplevelser av att vara ny student vid universitetet. 16 bilder har skickats in och några av dessa visas nedan (s. 15-17).

Exempel på mail som skickats ut till studenterna.

Jag önskar också att du skickar in två bilder: 1 bild på din bästa upplevelse och 1 bild på din sämsta upplevelse. Jag vill också att du beskriver din upplevelse för respektive bild.

Workshop

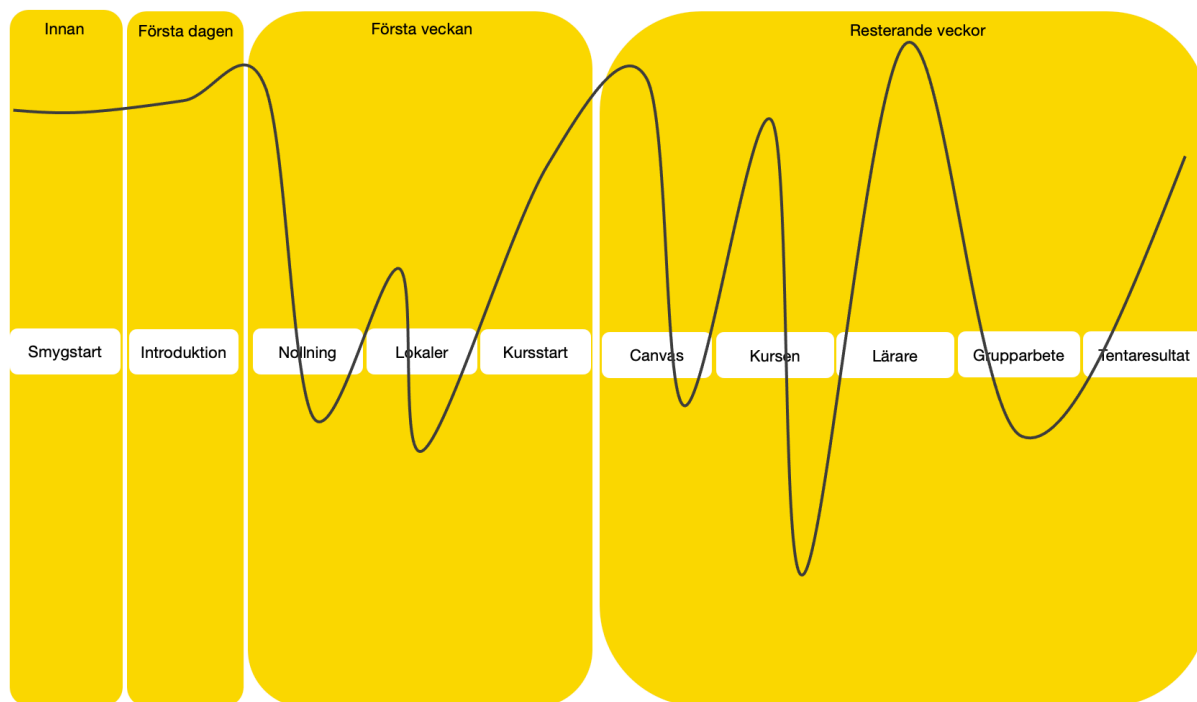
14 veckor in i projektet erbjöds deltagande studenter och olika personalgrupper vid universitetet att delta i en workshop. Syftet med workshopen var att diskutera upplevelser och behov samt att arbeta fram idéer och aktiviteter hur behov kan mötas. Enligt Följ en-metoden är det deltagare i projektet som ska identifiera vilka behov upplevelser står för. Då endast tre studenter hade möjlighet att delta på workshopen identifierade istället projektgruppen behov och istället gavs möjlighet för deltagarna att diskutera behoven vid workshopen. Utifrån behov arbetades ett stort antal idéer och aktiviteter fram av deltagarna på workshopen.

RESULTAT

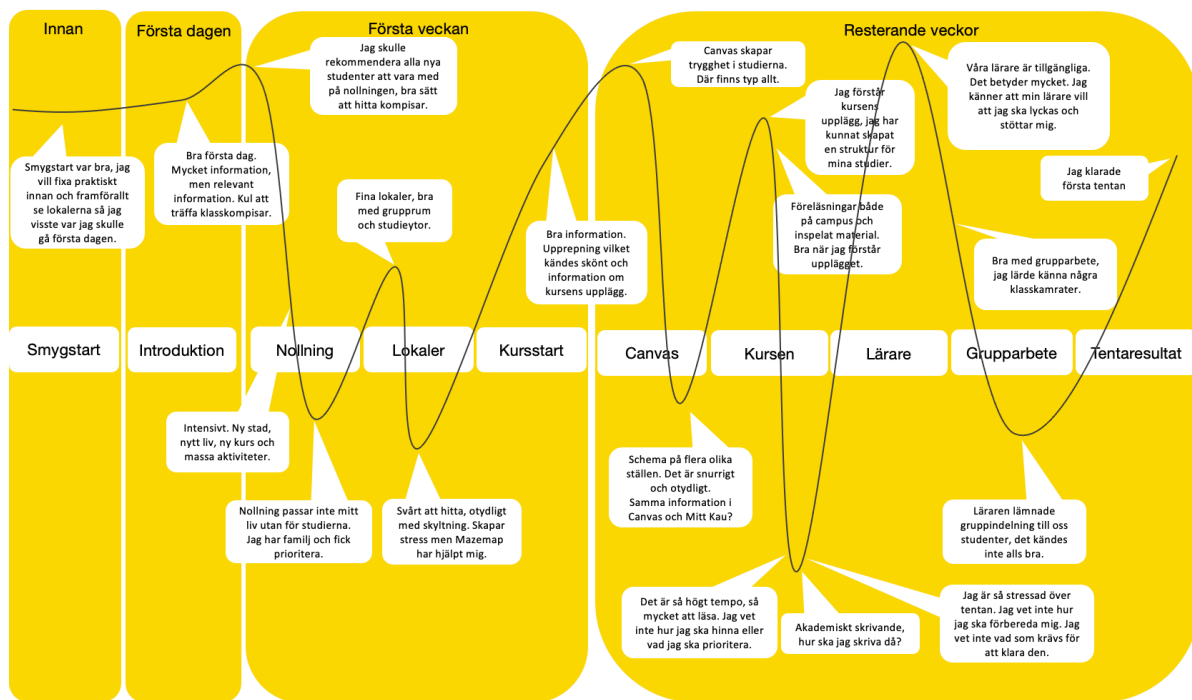
Insamlat material från ovan beskriva tillvägagångssätt visualiseras nedan i en studentresa.

Studentresa

Nedan visualiseras en samlad bild över alla deltagande studenters resa genom den första kursen som ny student vid Karlstads universitet. Resan är uppdelad i fyra olika steg; innan, kursstart, första dagen, första veckan och resterande veckor.



Nedan har den samlade studentresan kompletterats med citat vilka är kopplade till identifierade kritiska *touch points*.



Innan

I studenternas berättelser kopplade till innan första dagen på Kau synliggörs Smygstarten¹. Från att de fått sitt antagningsbesked är det Smygstarten studenterna berättar om som "nästa steg". Många av studenterna i projektet deltog i Smygstarten och har positiva upplevelser kopplade till denna dag. Hjälpssamma och välkomnande medarbetare från Kau lyfts fram tillsammans med möjligheten att bekanta sig med universitetets lokaler vilket skapade trygghet inför första dagen. I studenternas upplevelser blir det tydligt att studenterna fått information om Skrivhandledning² och Studenthälsan³ under denna dag. De studenter som i samtal berättat om dessa stödformer har hänvisat till att de fick information om detta under Smygstart. Några av studenterna berättar också att de tagit till sig av information om detta via affischer utplacerade runt om i universitetets lokaler. Negativa upplevelser kopplade till Smygstart handlar om att några av studenterna hade uppfattat att Smygstart förutsatte deltagande hela den utannonserade tiden, 9-14.30, och hade inte uppfattat att dagen var indelade i olika pass med drop-in.

"Jag var med på smygstart, tänkte att det var bra att lära mig hitta lite innan, kunde vara svårt annars inför måndagen." Citat från samtal med student.

Första dagen

De allra flesta av studenterna har positiva upplevelser som kopplas till första dagen. De har berättat om introduktionen i Aula Magna som var givande med relevant information. Studenterna har också berättat positivt om programintroduktionen med mer programspecifik information. Här lyfts det fram som något positivt att information som studenter haft möjlighet att tagit del av tidigare upprepades och studenterna beskriver det som lugnande att få informationen bekräftad. Läraren synliggörs som

¹ Smygstart anordnas innan terminsstart med syftet att ge studenterna möjlighet att bekanta sig med universitetsområden och få svar på frågor innan studierna startar. Inför höstterminen 2022 anordnades Smygstart 26 augusti.

² Vid Karlstads universitet erbjuder vi individuell skrivhandledning för dig som vill förbättra ditt akademiska språk. Vi hjälper dig att utveckla ditt skrivande på både svenska och engelska, oberoende av modersmål. Från www.kau.se

³ Studenthälsan. Alla studenter är välkomna till oss. Allt vi erbjuder är helt kostnadsfritt och vi erbjuder stöd individuellt och/eller i grupp. Från www.kau.se

en viktig del i studenternas positiva upplevelser i form av välkomnande, bemötande och möjligheten att se och lyssna till de lärare som studenterna kommer möta i första kursen, något som skapar trygghet.

”Under introduktionsdagen den 26/8 kom jag helt själv och nyinflyttad. Jag fick direkt hjälp av en lärare att hitta till rätt klassrum för en kurs i akademiskt skrivande. Det var ett väldigt fint bemötande, och jag som är väldigt blyg och har svårt att fråga om hjälp uppskattade det verkligen.” Citat student, digital dagbok

Många av studenterna lyfter fram positiva upplevelser som kopplas till möjligheten att träffa sina klasskamrater första dagen. Studenterna berättar om positiva upplevelser kopplade till introduktionen i aulan, introduktionen för sitt program och sedan ytterligare ”nedträttning” i gruppindelning. Att få möjlighet att redan första dagen få möjlighet att bekanta sig med klasskompisar i mindre grupp lyfts fram som något positivt. Några studenter berättar om en skattjakt som programledaren höll i. Syftet med denna skattjakt var uttalad vilket var att lära känna sin studiegrupp samtidigt som det gav möjlighet att bekanta sig i universitetets lokaler.

Första veckan

Nollning

De studenter som deltagit i nollningen berättar om positiva upplevelser i form av att få möjlighet att träffa klasskamrater och skapa ett socialt nätverk.

”Nollningen har varit rolig med intensiv, så jag skulle ändå rekommendera alla nya att gå på den.” Citat student, dagboksanteckning

Negativa upplevelser kopplade till nollningen är det intensiva schemat de första veckorna. Några av studenterna berättar om utmaningar i att delta i nollningen och samtidigt hantera all information och den nya livssituationen som universitetsstudier innebär.

”Nollning och studierna de två första veckorna kändes rätt intensivt. Allting omkring är nytt och man försöker ta in så mycket information det bara går. Det är svårt att prioritera och strukturera studierna parallellt med fritid.” Citat student, dagboksanteckning

I några av studenternas berättelser framkommer också negativa upplevelser som kopplas till när nollningen avslutades. Från ett väldigt intensivt nollningsschema med mycket aktiviteter till upplevelser av att det inte erbjöds några sociala aktiviteter alls när nollningen var avslutad.

”Sen nollningen så har det varit tomt på aktiviteter från föreningarna sida men nu i veckan är det sittning så det ska bli kul. Å andra sidan så orkar man inte hålla igång med aktiviteter hela tiden.” Citat student, dagboksanteckning

Flera av studenterna deltog inte i nollningen och berättar att detta var ett aktivt val. Några av studenterna har familj vilket gjorde att nollningsaktiviteterna inte passade deras liv utanför studierna. Gemensamt för dessa studenter är att de inte berättar om negativa upplevelser kopplade till att inte delta i nollningen. De berättar att de på annat sätt hittat ett socialt sammanhang i studierna där grupparbeten och studiegrupper lyfts fram som viktigt för att skapa detta sammanhang.

Lokaler

Många av studenterna berättar om negativa upplevelser kopplade till att hitta på universitetet. Studenterna berättar att det kan vara svårt att förstå lokalbenämningen med husnummer, våning och lokal som inte alltid känns logiskt. Även att det i vissa fall finns otydliga lokalskyltar lyfts fram, och kopplas till negativa upplevelser. Framträdande i studenternas upplevelser är att osäkerheten kring att

hitta rätt lokal skapar oro. Flera av studenterna berättar att smygstarten var en viktig del i att hitta lokal för första dagen. Många av studenterna berättar att Mazemap har hjälpt dem att hitta rätt lokal vilket har skapat trygghet. Flera av studenterna berättar att de tycker universitetet har fina och inbjudande lokaler, och möjligheten att boka grupprum och sitta i studiemiljöer med mindre studieplatser lyfts fram som positiva upplevelser.

Kursstart

Majoriteten av studenterna har positiva upplevelser av starten av första kursen. Många av studenterna berättar att de fick mycket information första dagen och detta upplevs som positivt, då informationen kändes relevant. En viktig del i dessa positiva upplevelser är läraren och den information som hen gav om kursens upplägg. Att studenterna fick information om kursens upplägg, om det skulle vara grupparbete, hur gruppindelning skulle gå till och hur examinationen skulle gå till upplevs som positiv. Studenterna berättade att det kunde kändes överväldigande, framförallt med informationen om tenta, men att det ändå landar positivt.

”Vi fick en ganska grundlig genomgång om terminens tentor, det var mycket frågor kring det från studenterna minns jag. Det gjorde mig först nervös att tänka på tentorna, men det kändes ändå bra efteråt att ha fått informationen. När det landade kändes det bättre.” Citat, samtal med student.

Negativa upplevelser under kursintroduktionen kopplar till nervositet i form av att studenterna inte visste vad de skulle förvänta sig.

Resterande veckor

Canvas

I studenternas upplevelser framträder lärplattformen Canvas som mycket viktigt för studenterna för att skapa trygghet och lärplattformen kopplas till största del till positiva upplevelser. I dessa positiva upplevelser framträder läraren, den som skapar innehållet på Canvas, som central. Studenterna berättar om positiva upplevelser av att kunna förstå upplägget på sin canvaskurs, att förstå strukturen och hur och var information finns.

”Jag tycker Canvas funkar bra, det tog lite tid att hitta i det. Jag satt och pillade lite själv tills jag kom underfund med vart jag hittade de olika delarna jag behövde känna till.” Citat, samtal med student.

Negativa upplevelser kopplas till otydligheter kring schema. Många av studenterna berättar att läraren skapar omfattande momentscheman som publiceras i Canvas, ett schema som tydliggör kursens upplägg med läsanvisningar och inlämningstider för exempelvis grupparbeten. Parallellt med detta schema har studenterna ett schema från TimeEdit⁴ som anger tid och plats för föreläsningar eller andra moment inom kursen. Schemat som är skapat i TimeEdit kan studenten ta del av i tjänsten Mitt Kau i form av ett samlat schema. Det samlade schemat synliggör ett schema för studenten utifrån de kursregistrerar som studenten har. Vissa lärare länkar även direkt till TimeEdit-schemat från Canvas vilket innebär en TimeEdit-länk per kurs i Canvas. Att schema finns tillgängligt i olika form och att dessa kan nås på olika sätt upplevs som rörigt av studenterna och skapar negativa upplevelser. I studenternas berättelser framträder också otydligheter av vad Mitt Kau är och vilket syfte tjänsten har. När studenterna har tillgång till momentschema, TimeEdit-schema och övriga delar inom kursen i Canvas berättar studenterna att det finns få incitament till att logga in i Mitt Kau. Detta gör att

4 Universitetets system för lokalbokning.

studenterna riskerar att missa viktig information eller deadlines som visas i Mitt Kau, exempelvis möjlighet att anmäla sig till tentamen.

Kursen

Studenterna berättar om en stor stress som kopplas till högt tempo, osäkerhet kring vad som förväntas av dem i studierna och osäkerhet kring vad akademiskt skrivande innebär. Framträdande i studenternas upplevelser är också oro och stress inför första salstentan och denna oro skapar negativa upplevelser. Att inte veta vad en salstenta innebär, vad som krävs för att förbereda sig och osäkerhet kring omfattningen av de kunskaper som ska examineras framträder. Flera studenter som läser två kurser parallellt inom program berättar att de upplever brist på kommunikation mellan lärare på de olika kurser de läser sig vilket visar sig genom krockar i schemat eller deadlines för inlämningsuppgifter och högt tempo under samma perioder under kursen. Flera av studenterna berättar att de parallellt med studenterna arbetar vilket gör att stressen ökar men även utmaningar kopplat till svenska språket framträder i studenternas upplevelser om stress i studierna.

“Svårt att veta hur mycket man behöver plugga och fördela sin tid”. Det är svårt att veta hur mycket man måste lägga ner sig för att klara kursen.” Citat, samtal med student

Många av studenterna berättar om positiva upplevelser av att föreläsningar ges i olika form i en kurs. Att vissa föreläsningar ges på plats på Kau och vissa föreläsningar tillgängliggörs i inspelad form i Canvas skapar värde för studenterna. Att ha möjlighet att träffa sina klasskamrater och lärare när föreläsningar är på plats på Kau skapar positiva upplevelser. Men positiva upplevelser skapas också när inspelat material finns tillgängligt då studenterna har möjlighet att lägga upp sin dag mer fritt och kunna se materialet fler gånger.

“Inspelade föreläsningar är bra för man kan pausa, men föreläsningar på plats är bra för då kan man fråga.” Citat, samtal med student

Dock framträder det i studenternas berättelser att det är viktigt att studenterna förstår kursens upplägg och i vilken form föreläsningar ska ges för att kunna planera och strukturera sina studier. När det finns brister i tydlighet kring detta genererar detta negativa upplevelser.

Studenterna berättar vidare om vikten av att hitta struktur i studentlivet och när detta har skapats upplevs detta som positivt. Att ges möjlighet att förstå kursens upplägg framträder som mycket viktigt för detta. Momentscheman beskrivs som ett viktigt verktyg för att skapa struktur. Att utifrån detta schema kunna planera sin dag och vecka kopplas till positiva upplevelser. Men även att få muntlig information om kursens upplägg med möjlighet att ställa frågor lyfts fram som viktigt. Flera av studenterna berättar att de värdesätter samma struktur och upplägg i kursen vecka för vecka. Detta lyfts fram som positiva upplevelser i form av att det skapar förutsägbarhet.

Lärare

Lärarens agerande synliggörs som mycket viktig i många av studenternas berättelser och som något som har en stor påverkan på studenternas första tid vid universitetet. Många av studenterna berättar om att de upplever och värdesätter lärarens tillgänglighet, d.v.s. att läraren finns tillgänglig och svarar snabbt på frågor i olika form, via mail eller meddelande i Canvas, och att hen finns tillgänglig i anslutning till föreläsning för frågor och funderingar. Studenterna berättar att de värdesätter lärare som har en tydlig plan för kursen och förmedlar denna via exempelvis momentschema i Canvas. Detta genererar positiva upplevelser och skapar trygghet i situationer då många av studenterna upplever hög stress.

“Läraren tar sig tid att berätta om upplägget kontinuerligt. Om jag undrar något frågar jag på lektionen eller tar det med läraren efter lektionen, hon

hänger alltid kvar en stund. Jag kan också höra av mig till läraren via mail”.

Citat, samtal med student

Majoriteten av studenterna berättar att de får ett fint bemötande av sina lärare och att de känner att läraren vill att de ska lyckas i sina studier, utifrån sina förutsättningar. I studenternas upplevelser synliggörs också att läraren har en viktig roll i att skapa engagemang och lust till att fortsätta på utbildningen. Genom att läraren stöttar studenterna när de upplever osäkerhet och berättar om vilka jobb som utbildningen kan leda till resulterar detta i positiva upplevelser.

Lärarna är väldigt glada och stolta över tidigare studenter. De har berättat vad tidigare studenter jobbar med nu.” Citat, samtal från student

Grupparbete

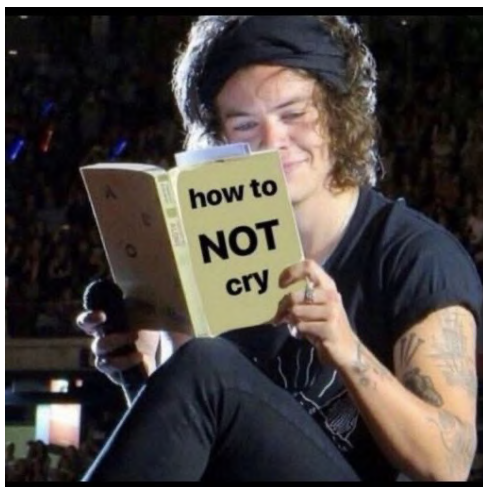
Många av studenterna berättar att de haft grupparbete i sin första kurs på universitetet. Att ges möjlighet att lära känna sina klasskamrater inom utbildningen lyfts fram som en positiv effekt av att genomföra grupparbete. Flera av studenterna berättar att de tillsammans i gruppen skrivit ett gruppkontrakt vilket var ett bra sätt att lära känna varandra i gruppen och påbörja arbetet. Framträdande i studenternas berättelser är att när läraren delar in i grupper upplevs detta som positivt. Att själv välja grupp upplevs som svårt av majoriteten av studenterna då de upplever att de inte är nog bekanta med varandra för att välja grupp själva. Det skapar också en oro för att inte ”bli vald” vilket skapar stress och negativa upplevelser. Studenterna berättar om positiva upplevelser då lärare inför grupparbete ställt ett antal frågor till studenterna, exempelvis vilken tid på dygnet som studenten föredrog att genomföra grupparbetet, och där svaren låg till grund för gruppindelningen. Denna form av gruppindelning skapade förutsättningar för att studenterna i gruppen hade liknande förväntningar på när grupparbetet skulle genomföras och hur mycket tid som skulle läggas ned vilket upplevdes som positivt.

Tenta

De studenter som fått resultat på sin första tenta med ett godkänt resultat beskriver detta som härligt och en lättnad. Trots att hen känt sig stressad och inte haft förväntningarna klara för sig har studenten ändå tillgodogjort sig den kunskap hen behöver, något som upplevs positivt.

Upplevelser i bilder

Nedan visas några av de bilder som skickats under projektets gång.



”Det ska symbolisera stressen, för det är FÖR MYCKET kurslitteratur som ska läsas på så kort tid.” Citat, dagboksanteckning



"Vännerna jag har hittat och att jag gör något för framtida jag, jag pluggar till något som jag älskar. Att jag vet att jag gör något nytt, helt själv på egna ben." Citat, dagboksanteckning



"En bild på biblioteket som jag tycker är min bästa upplevelse än så länge, från att ha gått från ett litet gymnasiebibliotek till ett stort universitetsbibliotek var väldigt roligt och det är oftast där jag tillbringar min tid till studier och massa annat som informationssök. Det är en lugn och trevligt plats med en massa sittplatser." Citat, dagboksanteckning.

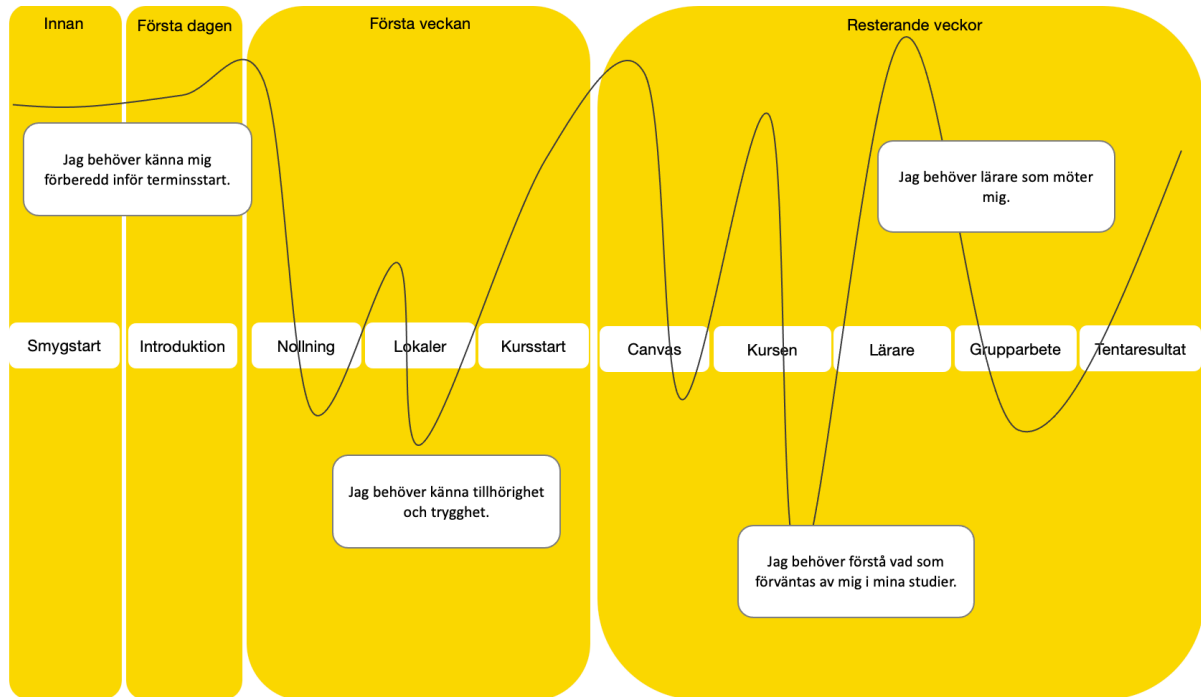


"Över hela universitet så är det vanligt att nödutgångar är blockerade, vägen dit är blockerad (helt eller delvis) och/eller skyltade på ett sätt som gör att det bara syns från delar av lokalen." Citat, dagboksanteckning

BEHOV OCH IDÉER

Behovsbild

Utifrån insamlade upplevelser i form av dagboksinslägg, samtal, bilder och diskussioner vid workshop har en behovsbild tagits fram. Behoven ligger till grund för framtagna förbättringsområden.



Behovsbild utifrån studenternas upplevelser

Workshop

I slutet av november 2022 genomfördes en workshop med studenter som deltog i projektet och universitetsanställda med syftet att diskutera upplevelser och behov samt ta fram idéer och aktiviteter som kan möta studenternas behov. Deltagarna delades in i grupper utifrån identifierade behov och personalens arbets- eller kompetensområde. Studenterna placerades i grupperna utifrån de upplevelser som studenten lämnat in.

<p>Behov:</p> <p>Jag behöver känna mig förberedd inför terminsstart.</p> <p>Deltagare:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Fredrika Swenson (Projektledare, administrativ. Kommunikationsavdelningen)▪ Susanna Svensson (Enhetschef, Enheten för studentstöd)▪ Louise Alvarsson (Skrivhandledare, Universitetsbiblioteket)▪ Claes Asker (IT-strateg och deltagare i projektgruppen, Avdelningen för verksamhetsstöd)	<p>Behov:</p> <p>Jag behöver känna tillhörighet och trygghet.</p> <p>Deltagare:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Josefine Rösth (Utbildningspolitiskt ansvarig, Studentkåren)▪ Jens Erixon (Säkerhetskoordinator, Campuservice)▪ Erika Hellekant Rowe (Kommunikatör, Kommunikationsavdelningen)▪ Student
---	--

Behov:

Jag behöver förstå vad som förväntas av mig i mina studier.

Deltagare:

- Juval Pruitt (Systemspecialist, Mitt Kau)
- Camilla Eriksen (Systemutvecklare, IT-avdelningen)
- Andreas Persenius (Systemutvecklare, IT-avdelningen)
- Carl Johan Lövenhamn (IT-pedagog, Universitetspedagogiska enheten)
- Student

Deltagare:

- Johan Strandberg (Universitetsadjunkt, programledare, Maskin- och materialteknik)
- Carina Nylén (Skrivhandledare, Universitetsbiblioteket)
- Monica Eriksson (Utbildnings- och forskningssamordnare, Administrativa avdelningen, HS)
- Eric Nilsson (Enhetschef, Enheten för utbildningsservice)

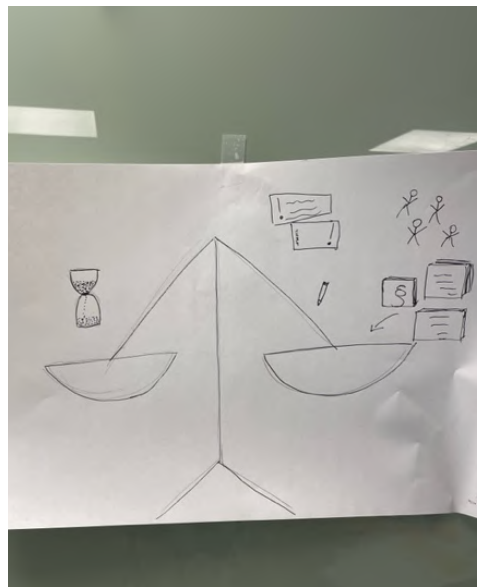
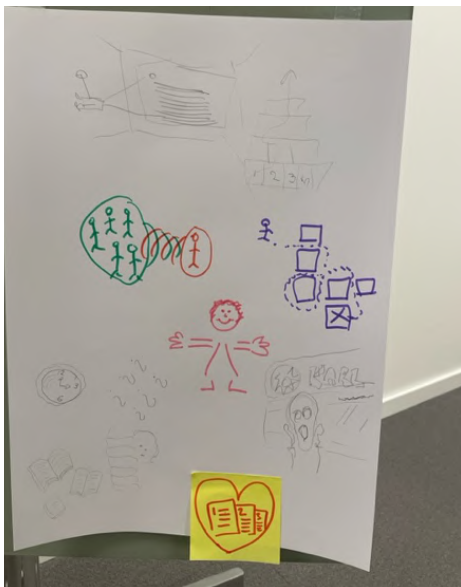
Behov:

Jag behöver lärare som möter mig.

Deltagare:

- Roald McManus (Skrivhandledare, Universitetsbiblioteket)
- Stefan Kaasalainen (Utbildningssamordnare, Administrativa och tekniska avdelningen, HNT)
- Fredrik Olsson (Projektledare, administrativ och deltagare i projektgruppen för projektet, Avdelning för verksamhetsstöd)
- Student

Vid workshopen fick deltagarna en presentation av den samlade studentresan på gruppnivå och därefter presenterades de identifierade behoven. Deltagarna fick sedan möjlighet att diskutera de presenterade behoven och tillsammans i gruppen beskriva studenternas behov genom att rita en bild. Syftet med detta var att deltagarna skulle ges möjlighet att koppla ihop behov med en känsla.

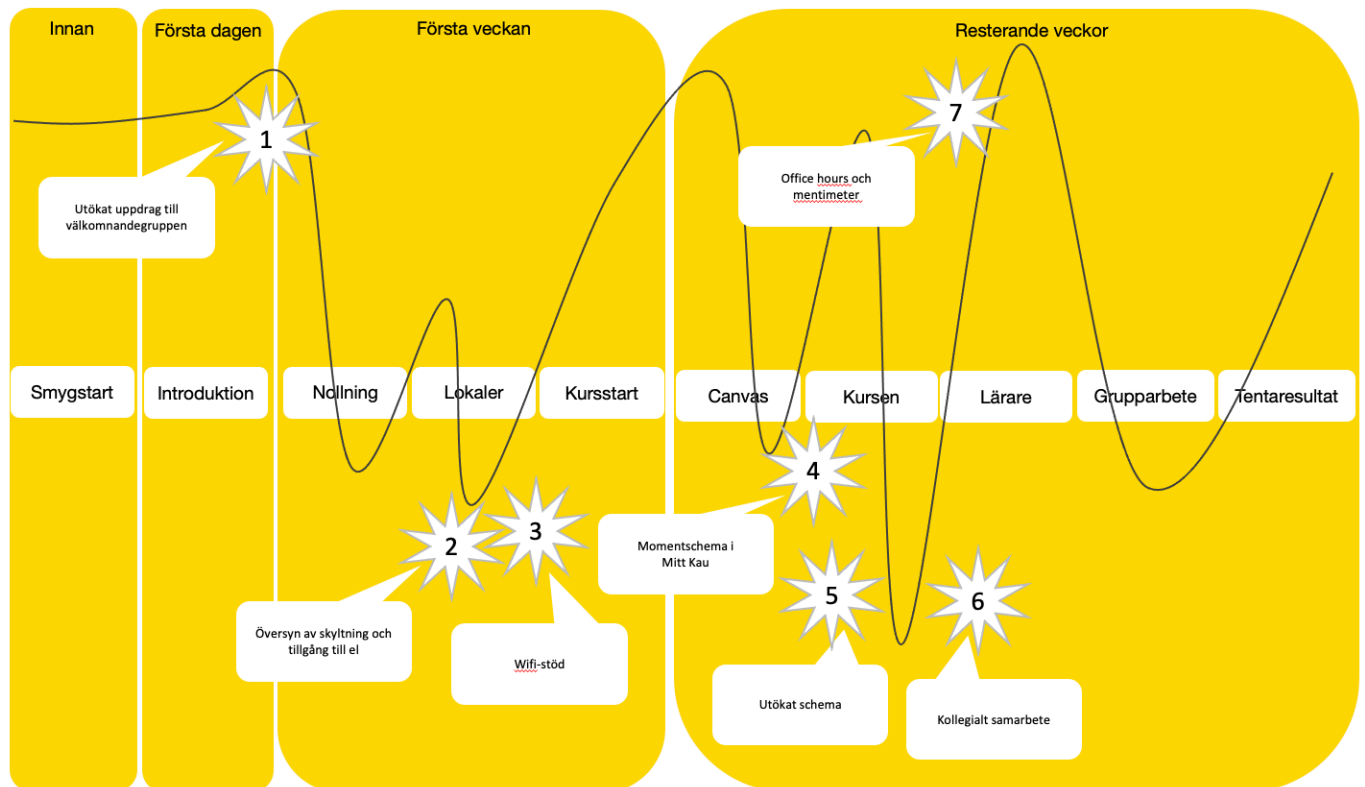


Idéer

Nästa steg i workshopen var att arbeta fram idéer och aktiviteter på hur studenternas behov kan mötas. Många idéer och aktiviteter arbetades fram och dessa har resulterat i ett antal områden att arbeta vidare med.



Nedan finns en sammanställning av de idéer som tas vidare för diskussion kring konkretisering och ansvarig enhet/avdelning.



1. Utökat uppdrag till välkomnandegruppen

För att möta behovet "jag behöver känna mig förberedd inför terminsstart" rekommenderas ett utökat uppdrag till välkomnandegruppen för att arbeta vidare med följande idéer:

- Välkomstkommittéer i Karlstads centrum utplacerade på strategiska platser.
- Temporära kartstationer på Kau och färgkodade vägar till hus och lokaler på campus.
- Utökad smygstart till en smygstartsvecka.
- Ta fram en universitetsgemensam manual som kan användas av programledare för planering av välkomnandet av nya studenter.
- "Andra chansen" i form av en dag några veckor in på terminen med liknade upplägg som smygstart.
- Paketera och kommunicera erbjudande till studenter för hjälp med kursens litteraturlista.

Idéerna lämnas till Fredrika Swensson, Kommunikationsavdelningen och ansvarig för välkomnandet av nya studenter.

2. Översyn av skyltning och tillgång till el

För att möta behovet "jag behöver känna tillhörighet och trygghet" med fokus på trygghet i att hitta lokaler och kunna använda sin dator i studierna överlämnas följande idéer för vidare bearbetning av Campusavdelningen:

- Översyn av skyltning på hus och lokaler på campus.
- Tillgängliggöra eluttag i föreläsningssalar och grupprum för att säkerställa att datorer kan användas i studierna.

Idéerna lämnas till Bo Jonsson, enhetschef Enheten för lokaler och service.

3. Wifi-stöd

För att möta behovet "jag behöver känna tillhörighet och trygghet" med fokus på IT och studiero överlämnas följande idé för vidare bearbetning av IT-avdelningen:

- Sätta upp informationsskyltar i universitetets lokaler med kontaktuppgifter vid frågor om wifi.

Idén lämnas till Mats Möller, IT-chef.

4. Momentschema i Mitt Kau

För att möta behovet "jag behöver förstå vad som förväntas av mig" med fokus på schema överlämnas följande idé till avdelningen för utbildningsstöd som systemägare av Mitt Kau.

- Genomföra en förstudie som ska presentera förslag på hur lärare kan erbjudas digitalt stöd för skapande av momentschema och hur detta kan visas i studentens schema i Mitt Kau. Förstudien bör se över om verktyget "Planera mera" som idag finns tillgängligt i Canvas kan vidareutvecklas.

Idén lämnas till Helena Pallin, avdelningschef för Avdelningen för utbildningsstöd och systemägare av Mitt Kau.

5. Utökat schema

För att möta behovet "jag behöver förstå vad som förväntas av mig" överlämnas följande idéer till universitetspedagogiska enheten för vidare bearbetning:

- Schemalägga fler moment i början av studierna för att stötta studenterna i att skapa struktur. Exempelvis schemalagda pass för grupparbete och tid för läsning av litteratur. Denna idé bör diskuteras tillsammans med Bo Jonsson, enhetschef enheten för lokaler och service som ansvarig för TimeEdit, universitetets system för schema.

Idén lämnas till Jörg Pareigis, enhetschef Universitetspedagogiska enheten.

6. Kollegialt samarbete

För att möta behovet "jag behöver förstå vad som förväntas av mig" överlämnas följande idéer till universitetspedagogiska enheten för vidare bearbetning:

- Kollegialt lärande. Uppmuntra till kollegialt lärande och samarbete mellan kurser/delkurser. Denna idé bör bearbetas inom den pågående aktiviteten "Ökade möjligheter till kollegialt lärande" inom projektet Samlat digitaliseringsarbete⁵.

Idén lämnas till Jörg Pareigis, enhetschef Universitetspedagogiska enheten.

7. Office hours och mentimeter

För att möta behovet "Jag behöver lärare som möter mig" överlämnas följande idéer till universitetspedagogiska enheten och de forum där IT-pedagoger möter universitetslärare.

- "Office hours" där studenter på förhand vet när lärare finns tillgänglig för frågor.
- Utökad användning av tjänsten Mentimeter. Avstämningar under kursens gång med hjälp av Mentimeter som ett anonymt verktyg för att studenterna ska känna sig trygga i att ställa frågor.

Idéerna lämnas till Jörg Pareigis, enhetschef Universitetspedagogiska enheten.

⁵ <https://sola.kau.se/digitalisering/aktiviteter-for-digitalisering/>

Samverkan med Högskolan Väst

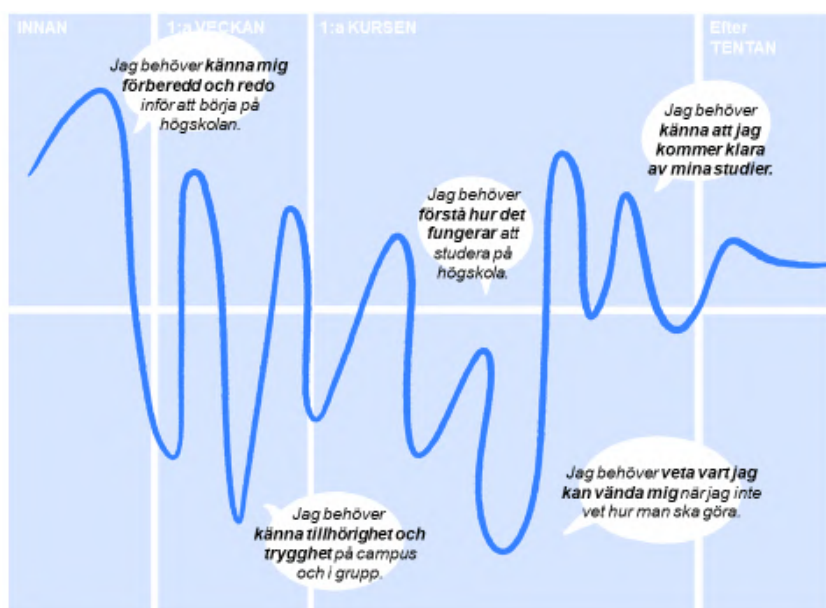
Projektet har samverkat med Högskolan Väst som genomfört ett liknande projekt under samma tid. Projektgruppen på Kau har fungerat som hjälp och bollplank då det är första gången Högskolan Väst genomför ett Följ en... projekt.

Kundresan från Högskolan Väst visar på liknande resultat som på Kau. Studenternas upplevelser är i hög grad kopplade till känslor kring osäkerhet vad som förväntas av dem och hur de ska hitta och känna sig hemma på högskolan, kopplat både till studiestart och till tentamen. Som på Kau lyfts stress och press som negativa upplevelser tillsammans med ifrågasättande av sin egen kompetens. Positivt för studenterna är när man hittar vänner och sammanhang, samt får den hjälp man behöver för att sätta förväntningar och krav i rätt sammanhang, något som vi också känner igen från Kau.

Studentresa Högskolan Väst:



Utifrån upplevelserna arbetade Högskolan Väst fram följande behov:



Även diskussionerna om vilka behov som upplevelserna står för liknar de som tagits fram på Kau med fokus på att studenten behöver kunna förbereda sig, känna tillhörighet och trygghet samt förstå hur det fungerar att studera på högskola. Att veta var man ska vända sig och att känna att man kommer klara av sina studier är också behov som vi känner igen från resultaten på Kau.

När Högskolan Väst arbetade vidare i workshopform tog de fram ett antal idéer och diskussionsunderlag för att möta behoven. Bland idéerna kan nämnas:

1. Förenkla för studenten hur hen ska navigera sig och hitta på vår webb och i våra system t.ex. skapa en gemensam struktur för kursupbyggnad i Canvas.
2. Programintroduktion – att sätta ihop ett förslag till program som programansvarig kan använda vid sin programintroduktion:
 - a. Lära känna övningar (praktiskt övningar)
 - b. Studenter hjälper studenter (fadder/mentor)
 - c. Hur det är att plugga på högskolan (stort steg för många)
3. Praktiska saker
 - a. Kök – för litet och trångt och för få kylskåp
 - b. Svårt att hitta på högskolan
 - c. Brist på parkering
 - d. Var får man vara, var får man äta, vilka ytor är okej att vara i som student?
4. Studenter med behov, hur möter vi dessa?
5. Hur möter vi upp dippen som de flesta hamnar några veckor in i kursen.
6. Innan studierna förtydliga vad akademiska studier faktiskt innebär så att de kommer hit med en realistisk förväntan, till exempel med hjälp av en film/utskick efter antagningsbesked.
7. Ha hjälpen synlig längre under uppstartsveckorna, inte bara första dagen. Inklusive teknisk hjälp.
8. Förenkla för studenten hur hen ska navigera sig och hitta på campus. Utskick/film innan kursstart. Karta i mobilen.

Högskolan Väst kommer nu fortsätta bearbeta och prioritera idéerna samt förankra dem i verksamheten.

Avslutande reflektioner

2014 genomfördes det första Följ en student-projektet vid Karlstads universitet, följt av Följ en student 2018 och Följ en student 2022. Genom att arbeta med Följ en projekt i cykler kan effekter synliggöras och säkerställa att vi genomför förbättringsinsatser som grundar sig i studenternas behov. De fyra år som gått mellan de olika Följ en student- projekten visar på goda effekter varför projektgruppen rekommenderar att ett nytt projekt genomförs 2026.

I projektet 2014 var negativa upplevelser innan terminsstarten och första dagen framträdande. Studenterna upplevde en osäkerhet kring förberedelserna innan terminsstart och beskrev den första dagen som överväldigande på grund av stor mängd information som inte kändes relevant och aktiviteter som de inte visste om de skulle delta på eller inte. Utifrån detta projekt skapades bl.a. Smygstart. Syftet med Smygstart är att ge studenterna möjligheter att förbereda praktiska delar innan terminsstart för att kunna fokusera på kursstart och att lära känna klasskamrater när utbildningen startar. I studenternas upplevelser i Följ en student 2018 framträdde positiva upplevelser första dagen och första veckan. Studenterna upplevde att de fick relevant information och kunde fokusera på att starta utbildningen och hitta kompisar. Denna förändring från negativa upplevelser till positiva upplevelser kan kopplas till Smygstart och hur upplägget under första dagen förändrades utifrån projektets rekommendationer. Denna bild kvarstår och bekräftas i Följ en student 2022.

I Följ en student 2018 framträdde emellertid negativa upplevelser innan första dagen gällande välkomstinformation, att skaffa KauID (studentkonto) och att registrera sig på kurs. Ur detta projekt initierades bl.a. projektet "Mitt Kau", en personifierad studenttjänst för välkomstinformation och att tydliggöra vad studenten behöver göra kring administrativa uppgifter inom utbildningen. Tjänsten lanserades i en första version 2020 och är i full drift sedan mars 2021. I Följ en student 2022 framkom få negativa upplevelser som kopplar till administrativa uppgifter och välkomstinformation innan kursstart, varför vi kan dra slutsatsen att "Mitt Kau" möter studenternas behov.

I Följ en student 2022 framträder stress i studierna markant, något som inte har synliggjorts i samma utsträckning i de tidigare projekten. Studenterna kopplar detta mycket till parallella kurser, akademiskt skrivande och tid som de behöver lägga ner i studierna. Vid djupare analys kan projektgruppen se att stressen till stor del härrör från förväntningar och egna förutsättningar. Att tydligt förmedla de förväntningar som universitetet har på studenternas insats samtidigt som det finns tillgängliga stödverksamheter kan vara avgörande för studentens mående, och därmed prestation. Resultatet från Högskolan Västs studie tycks vara liknande, något som talar för att det inte är endast hos Kau man behöver arbeta med tydliga förutsättningar och trygghetsskapande aktiviteter.

Sist i denna rapport ligger kundresorna från 2014 och 2018 för möjlighet till jämförelse.

Slutsatser från en tjänstedesignprocess

I en studie där användarens upplevelser ligger till grund för att förstå behov är det viktigt att resonera kring val av metoder och hur dessa påverkar resultatet. I detta projekt har det varit högt prioriterat att poängtera att studenten helt själv väljer i vilken form upplevelser ska lämnas in. Detta har återupprepats under hela projekttiden. Studenterna har valt olika sätt att lämna in sina upplevelser på och projektledaren har varit aktiv i arbetet med att förstå i vilken form studenten 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. Detta är viktigt för att minska risken för att projektledaren styr projektets resultat.

Vissa av studenterna skrev längre dagboksinslag en gång i veckan medan andra skrev kortare inlägg flera gånger per vecka. Vissa studenter lämnade endast enstaka textinlägg men genomförde samtal. Denna frihet i att lämna upplevelser är en framgångsfaktor för denna typ av projekt.

Ett val som gjorts i projektet var att genomföra *samtal*, och inte benämna dessa samtal som *intervju*. Syftet med detta återkopplas till målet av att studenterna ska känna sig trygga i att det inte finns någon koppling till prestation inom projektet. Begreppet samtal valdes därmed med tanken om att sänka kraven och poängtera syftet med samtalen: att prata om studentens upplevelser för att få en fördjupad förståelse av att vara ny student vid Karlstads universitet. Ytterligare ett val som gjorts i projektet, som skiljer sig från föregående projekt, är att samtalen genomfördes tidigt i projektet. De första veckorna av terminen är väldigt intensiva och mycket händer för studenten. Med målet att fånga upp dessa upplevelser när de är i färskt minne valdes att genomföra samtal tre till fyra veckor in på terminen. Detta visade sig vara mycket lyckosamt då studenterna kom ihåg mycket av upplevelserna men samtidigt uttryckte "oj, vad man glömmer snabbt". En rekommendation till kommande projekt med liknande metod är att genomföra samtal tidigt under projekttiden. Ytterligare en grund till denna rekommendation är att studenterna genom samtalet fick bekräftelse på att deras upplevelser är viktiga för projektet. Inför varje samtal studerades den enskilde studentens inlämnade upplevelser vilket låg till grund för samtalet. Studenten upplevde då att deras inskickade upplevelser togs om hand vilket i sin tur kan ha haft betydelse för att studenten fortsatte skicka in upplevelser.

I projektet uppmanades studenterna att skicka in bilder. Bilder kom in till projektet efter specifika uppmaningar. Avgörande för att få in bilder var att ge studenten olika sätt att skicka in bild(er) i form av att maila eller mms:a bild till projektledaren.

Att visualisera upplevelser genom studentresor ger en mycket tydlig beskrivning av studenters upplevelser. Genom att koppla citat från studenternas upplevelser till studentresan förstärks bilden ytterligare. Även att visualisera studenternas behov i form av en studentresa har i projektet visat sig vara väldigt användbart. Vid den workshop som hölls med personal vid universitetet utgick arbetet med att ta fram idéer och aktiviteter från en studentresa med identifierade behov synliggjorda.

Bilaga 1: Studentresor från Följ en student 2014 och 2018

Studentresa Följ en student 2014



Studentresa Följ en student 2018

