



FÖLJ EN UTBYTESSTUDENT

RETHINK:KAU 2025

KAU.SE

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

SAMMANFATTNING	3
"FÖLJ EN UTBYTESSTUDENT 2024"	4
BAKGRUND	4
SYFTE OCH MÅL	4
INBJUDAN OCH URVAL	5
ANMÄLAN	6
DELTAGANDE STUDENTER	6
INSAMLING AV UPPLEVELSER	7
RESULTAT INRESANDE STUDENTER.....	9
STUDENTILLUSTRATION	9
UPPLEVELSER I BILDER	12
BEHOV OCH IDÉER INRESANDE STUDENTER.....	13
BEHOVSBILD	13
IDÉER	14
RESULTAT UTRESANDE STUDENTER.....	16
UPPLEVELSER UTRESANDE STUDENTER.....	19
UPPLEVELSER.....	19
IDÉER	20
AVSLUTANDE REFLEKTIONER.....	22

SAMMANFATTNING

Under hösten 2024 har projektet "Följ en utbytesstudent" genomförts vid Karlstads universitet (Kau) av projektkontoret Rethink:Kau. Projektet har sin grund i tjänstedesignsmetoder och följer utbytesstudenters upplevelser av att studera vid Karlstads universitetet. Liknande projekt har genomförts vid universitetet tidigare varav "Följ en student" som följde nybörjarstudenter är en av dessa. "Följ en utbytesstudent" syftar till att få en bild av utbytesstudenter upplevelser, samt att identifiera förbättringsområden. Projektet är uppdelat i inresande och utresande studenter som delvis följts på olika sätt.

I projektet kontaktades alla inresande utbytesstudenter höstterminen 2024 av International Office via mail. Mailet innehöll en presentation av projektets upplägg och information om anmälan till projektet. Inresande studenter fick även information om projektet under informationspass som hölls i början av terminen av International Office. Utöver inresande utbytesstudenter kontaktades alla utresande studenter för höstterminen 2024, de studenter som ska på utbytestermin vårterminen 2025 samt de som varit på utbytestermin under vårterminen 2024.

Studenterna har på ett mycket givande sätt deltagit i projektet och bidragit med sina upplevelser. De inresande utbytesstudenterna har skrivit inlägg i ett webbformulär, skickat in bilder samt träffat projektgruppen från Rethink:Kau och samtalat om sina upplevelser. De har också deltagit i en workshop tillsammans med personal. De utresande studenterna har delat sina upplevelser genom samtal med projektgruppen och därefter har en workshop genomförts med personal inom International Office.

I korthet visar studien att inresande studenter har ett stort behov av att hitta ett socialt sammanhang (gärna där de träffar fler svenska studenter), få en introduktion som är relevant med information på olika sätt och tillgodogöra sig utbildningsvalen på ett enklare sätt. Även utbytesstudenterna behöver samlad information på olika sätt, transparens i processen och enklare sätt att hitta sina kurser. Forum där utresande studenter kan träffa inresande studenter skulle kunna hjälpa både i förberedelserna inför utlandsstudier och i inresande studenters möten med svensk kultur.

"FÖLJ EN UTBYTESSTUDENT 2024"

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 studentens 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

I många fall har universitetets stödverksamheter arbetat med att effektivisera och utveckla administrationen och strävat efter att hitta bättre lösningar, både ur studentens, lärarens och administratörens perspektiv. Trots att man säkert i samtliga fall eftersträvar att hitta lösningar som totalt sett fungerar bra är erfarenheterna att man alltför ofta missar "kundperspektivet". Enligt *Lean management* sker utvecklingen ofta i riktning mot "effektiva öar" i stället för att utveckla effektiva processer ur kundens perspektiv. Många gånger kan ytterligare förbättringar identifieras när man följer processer som en kund (t.ex. glapp, onödiga väntetider).

För att pröva hur väl administrativa processer fungerar gentemot studenterna har universitetet arbetat fram en metod som använts i ett tiotal projekt där studenter står i centrum, den så kallade Följ en-metoden¹. Enheten för studentstöd önskar se över och förstå mer kring upplevelserna hos utbytesstudenter och har därför initierat projektet Följ en utbytesstudent.

Projektet ska pågå under perioden 1 augusti 2024 – 31 december 2024.

¹ Följ en-metoden finns beskriven på <https://foljen.kau.se>

Syfte och mål

I projektet "Följ en utbytesstudent" kommer projektgruppen att följa en grupp inresande och utresande utbytesstudenter och dokumentera deras upplevelser av administrativa händelser och möten. Projektets mål är att uppmärksamma och föreslå förändringar i de processer där dessa händelser och möten sker, med syftet att den totala upplevelsen ska förbättras.

Krav

- Följa inresande och utresande utbytesstudenter och dokumentera deras upplevelser av administrativa händelser. Insamlingen av upplevelser kan skilja sig mellan de två grupperna.
- Deltagande inresande utbytesstudenter: minst 15 stycken som rest in till universitetet under hösten 2024.
- Deltagande utresande utbytesstudenter:
 - Fem studenter som är beviljade utbytesstudier våren 2025
 - Fem studenter som är på sin utbytestermin hösten 2024
 - Fem studenter som varit på en utbytestermin

- Redovisa upplevelserna i en kundresa för studenter.
- Uppmärksamma och föreslå förändringar i aktuella processer.

Inbjudan och urval

Projektet mailade samtliga inresande och utresande utbytesstudenter under hösten 2024. Det fanns inga kriterier gällande urval av studenter.

Maillet som skickades ut till utresande studenter:

Hej!

Karlstads universitet startar nu projektet "Följ en utbytesstudent" med syftet att förstå utbytesstudenters upplevelser vid olika administrativa processer och lokalisera förbättringsområden. Vi söker deltagare till projektet som antingen varit på en utbytetermin, är på sin utbytetermin nu eller har en utbytetermin inplanerad längre fram.

Projektet pågår under hösten 2024 och vi önskar ha ett samtal med dig, på Kau eller zoom – det som passar dig bäst. Under samtalet får du chansen att berätta om hur du upplevde/upplever din utbytetermin, processen, administrativa delar, och annat som du vill ta upp. Vidare kan deltagare i projektet bli erbjudna att delta i andra aktiviteter så som en workshop under november – men inga aktiviteter är obligatoriska och studenter deltar i den mån de har möjlighet.

Dina upplevelser, tankar och behov är viktiga för oss! Efter anmälan får du mer information om projektet och inbjudan till en informationsträff via zoom.

Anmäl dig nu via: <https://sola.kau.se/rethink/folj-en-utbytesstudent/>

Sista anmälningsdag är söndag 8 september.

Med vänlig hälsning

Therese Eriksson projektledare, Alexandra Argiroudaki projektstöd

Maillet som skickades ut till inresande utbytesstudenter:

Hi!

Rethink:Kau, the project management office at Karlstad University, is currently searching for participants to the project "Follow an exchange student". **We would like for you to participate!**

The project focuses on your experience! Which parts have been working smoothly and which parts have been working less satisfactory during your studies at Karlstad University? We want know your experiences to be able to improve administrative support systems and processes and how they can be improved.

Participants share their experiences of being a student at Karlstad University, by using a digital diary for approximately 4-5 weeks. You'll use the diary to write short notes describing your day or things that happened during your stay. You decide how **often** and how **much** you want to write! You can also upload short videos or/and pictures representing your experiences. Participants will also be able to meet us for a dialogue, if they want!

Please note that all experiences will be aggregated to a group level and it will not be possible to trace experiences to an individual person.

Last day to apply is September 8. Apply by:

<https://sola.kau.se/rethink/folj-en-utbytesstudent-follow-an-exchange-student/>

Kind regards,

Therese Eriksson, Project leader and Alexandra Argiroudaki, Project administrator
Rethink:KAU

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

Inresande utbytesstudenter

Nio inresande utbytesstudenter anmälde sig.

Utresande utbytesstudenter

Elva utresande utbytesstudenter anmälde sig.

- Sju utgående höstterminen 2024.
- Tre utgående vårterminen 2025.
- En utgående vårterminen 2024.

Insamling av upplevelser

I projektet har olika metoder inom tjänstedesign använts för att skapa en förståelse för hur det är att vara inresande och utresande utbytesstudenter vid Karlstads universitet. En central del i hela projektet har varit att det ska vara lätt för studenterna att lämna från sig upplevelser.

Inresande studenter har själva fått välja hur de lämnar sina upplevelser, när och i vilken form. Det har varit projektledarens intention att förmedla detta under hela projektet.

Varje måndag har projektledaren skickat ut ett mail till studenterna. 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.

Utresande studenter har lämnat sina upplevelser enbart genom samtal. Anledningen har varit att deras terminer inte ser likadana ut och studien innehöll reste ut vårterminen 2024, höstterminen 2024 och vårterminen 2025.

Digital dagbok

Ett webbformulär har använts för att ge de inresande studenterna möjlighet att skriva ner sina upplevelser och skicka in till projektet. Formuläret har två textfält att fylla i, vilket grundar sig i att det ska vara enkelt för studenten att fylla i och skicka in. Studenterna har även haft möjlighet att bifoga bilder för att beskriva upplevelserna. 23 upplevelser har lämnats in av sju inresande utbytesstudenter.

Follow an exchange student

Use this form below to share your experiences of being an exchange student at Karlstad University. Feel free to share your experiences by writing or/and by uploading a picture.

Name

Experience

Bilagor

Ingen fil har valts

Samtal med inresande utbytesstudenter

Efter några veckors insamling av upplevelser via digital dagbok erbjöds inresande studenter att träffa två deltagare ur projektgruppen och prata om sina upplevelser. Sju studenter deltog på samtalen.

Samtal med utresande utbytesstudenter

Direkt vid uppstarten av projektet erbjöds de utresande utbytesstudenterna samtal med två ur projektgruppen för att dela med sig av sina upplevelser. Sju studenter deltog på samtalen.

Bild

Inresande utbytesstudenter 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. Åtta bilder skickas in under projektet.

Enkät

International Office genomförde under året 2023 en enkätundersökning avseende hur inresande utbytesstudenter upplevt sin tid vid Karlstads universitet. Dessa enkäter har tagit med i underlaget för insamlade upplevelser, framförallt de upplevelser som lämnats i fritextsvar.

Workshop

I slutet av november 2024 hölls en workshop med fokus på inresande utbytesstudenter. I januari hölls en workshop med fokus på utresande utbytesstudenter. Nedan redovisas resultaten av studien och workshopen separat avseende inresande och utresande utbytesstudenter.

RESULTAT INRESANDE STUDENTER

Insamlat material från ovan beskriva tillvägagångssätt beskrivs nedan.

Studentillustration

Nedan visualiseras tre bilder över de insamlade upplevelsorna av att komma som utbytesstudent till Karlstads universitet. Bilderna är indelade i olika faser: Innan kursstart (inklusive introduktion), studierna och livet som utbytesstudent.



Innan kursstart

Bland studenterna i studien var den främsta anledningen till att komma till Karlstad en önskan om att åka till ett skandinaviskt land. Flera hade Karlstad som partneruniversitet till sitt hemuniversitet eller hade hört bra saker om Karlstad. De ville även uppleva en annan kultur eller hade alltid drömt om att studera utomlands.

Informationen som de fick innan de åkte till Sverige uppfattas som bra och tillräcklig för deras behov. En aspekt som har förbättrats jämfört med tidigare år är boendet. Studenterna upplever det nu lätt att ansöka om boende, något som gjorde att de kände sig trygga.

"When I picked up my keys to the accommodation, one of the host students met me and drove me to the accommodation. It felt very welcoming and safe." Citat från samtal med student.

Något som nästan alla studenter lyfte fram som mycket bra är WhatsApp-gruppen för studenter. Där fanns bra information, inbjudningar till aktiviteter, och det är lätt att ställa frågor och ta kontakt.

När det gäller introduktionen är reaktionerna lite mer blandade.

"The introductory week was good but there was so much information to take in! I was completely overwhelmed." Citat från samtal med student.

Veckan upplevs som fullspäckad med information, och studenterna är mest intresserade av de sociala aspekterna, att hitta vänner och att lära sig hitta i staden. Frågor har ställts om huruvida informationen kan ges på andra sätt istället. Faddergrupperna uppfattades som stora, och för vissa fungerade gruppdynamiken inte bra. Dessutom började de vanliga introduktionsaktiviteterna direkt efter internationella introduktionsveckan, och några studenter kände att alla aktiviteter var för mycket.

During the stay



Studierna

De allra flesta av studenterna har positiva upplevelser av sina studier och mycket under vistelsen fungerar smidigt. Studenterna upplever att deras lärare är bra och hjälpsamma och i allmänhet får de stort stöd från universitetet. De nämner särskilt biblioteket som en bra plats att studera på och där personalen är mycket hjälpsam. Även aktiviteter hos Studenthälsan uppskattas. Kommunikationen med International Office lyfts också fram som bra av alla studenter, då de fått snabba svar på sina frågor.

Det har dock funnits vissa bekymmer angående kurserna som de kan söka. Problemen har avsett att hitta informationen som behövs, och när de finner den är informationen på webbplatsen inte alltid helt korrekt. Även schemat har nämnts flera gånger som problematiskt. Studenterna önskar att se sitt schema i förväg för att kunna se om kurser krockar med varandra, eller hur veckorna är upplagda. Flera studenter var tvungna att byta kurser när de började sina studier på grund av felplanering eller missförstånd. Någon läste 150% i början av terminen och halvfart andra delen, något som upplevdes som stressande. Andra frågor gällde klassens storlek samt informationen om kursen i allmänhet som inte går att hitta.

"A thing that stressed me out the last days was the course change I did. It was quite hard to find another option to take, because dates on the website were different than the actual ones and I spent a lot of time trying to figure out which other course would with without overlapping with my others." Citat student, digital dagbok

"Echoing the empty hallway, studying my subject here seems a bit lonely for me. I had this thought since finding out my next class will also just comprise of 2 other classmates." Citat student, digital dagbok

Life as an exchange student



Livet som utbytesstudent

Samtliga studenter i studien är nöjda med sitt val att studera vid Kau. De pratar om vikten att utmana sig själv och vara social och delta i aktiviteter. Att komma till Sverige kan dock innebära olika kulturchocker. Allt från att vara naken i bastun till att förstå tvättstugan och dess bokningssystem. Sverige är också mycket tillitsfullt och öppet med allt från Fritidsbanken till öppna platser för skridskoåkning, något utbytesstudenterna är ovana vid. Ibland kan det vara svårt att förstå det svenska samhället i allmänhet.

"I was looking for changing booths in the locker room but couldn't find any, there was only one big room. Is this normal in Sweden?" Citat student, dagboksanteckning

En positiv aspekt som studenterna lyfter fram är balansen mellan studier och fritid. Man har mer fritid än man är van vid från hemlandet. Flera studenter säger att de har provat nya utomhusaktiviteter och hobbyer, har mer tid att träna och träffa vänner, och har mer tid för livet här.

"I love that it's so easy to be outdoors in nature." Citat student, dagboksanteckning

Under vistelsen träffar utbytesstudenterna andra utbytesstudenter och hittar vänner på campus och under kurser. Men det finns en brist på svenska studenter inom utbildningen, vilket utbytesstudenterna saknar. De upplever inte heller att de träffar svenska studenter i andra sammanhang i tillräckligt hög utsträckning. Trots att studenterna är sociala och vill möta studenter så lär inte känna tillräckligt många svenskar – något de skulle vilja, bl.a. för att förstå den svenska kulturen bättre.

Upplevelser i bilder

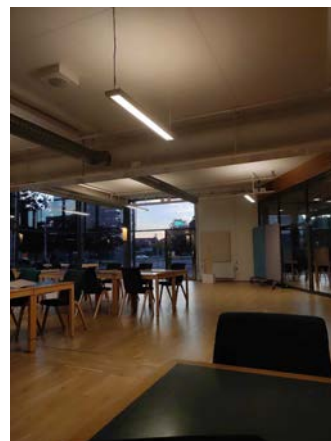
Nedan visas några av de bilder som skickats in av studenter under projektets gång.



"Uni arranged a outdoor walk. The walk was refreshing and I talked to a couple of people that I hadn't talked to before!"
Citat från dagbok.



"I appreciate the student union for always creating events for exchange students. I enjoyed the games hangout and I'm hoping to make more friends."
Citat från dagbok.



"It's always a pleasure to work in the library at any time of day, but especially in the evening." Citat från dagbok.

BEHOV OCH IDÉER INRESANDE STUDENTER

Behovsbild

Utifrån insamlade upplevelser i form av dagboksinslägg, samtal, bilder och diskussioner vid workshop har en behovsbild tagits fram av deltagarna i workshopen.

Innan och introduktion



Jag behöver

- själv nå information som är anpassad till situationen jag befinner mig i, på ett enkelt sätt.
- förstå hur de digitala systemen fungerar, t.ex. ansökningsportalen.
- få tillgång till information om sociala aktiviteter och annan information jag behöver.
- förstå vilken information som är prioriterad vid vilken tidpunkt under mina studier och få tillgång till den i olika sociala kanaler.
- skapa större nätverk med de studenter som är här lika länge som mig, ex ett år

Under studierna



Jag behöver

- förstå varför det blir förändringar i min kurs.
- vara förberedd på hur många som ska läsa min kurs
- en studiegrupp och klasskamrater
- kunna få stöd av kurator och kamrater när studierna blir för mycket
- känna att jag inte är ensam utan att det är fler som går igenom samma sak som jag
- få en chans att bygga starkare band med de studenter som stannar ett helt år om jag också gör det
- förstå tentaschemat

Livet som utbytesstudent



Jag behöver

- känna mig inkluderad bland svenska studenter och hitta sätt att nå dem
- få en chans att lära mig mer om svensk kultur och oskrivna regler

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 följer en sammanställning av de idéer som tas vidare för diskussion kring konkretisering och vidare arbete. Samtliga idéer är överlämnade till chefen för Enheten för studentstöd, Avdelningen för utbildningsstöd.

1. Samlad information

- För att känna sig välkommen, trygg och förberedd kan information sättas ihop till ett introduktionspaket bestående av film och text. International Office kan välja ut och organisera vilken information som ges när och kontakta kommunikationsavdelningen för hjälp med film.
- Skapa en app som samlar informationen eller utred vilka möjligheter vi har, som t.ex. Canvas, för att samla informationen till studenterna. En samlad information kan göra dem tryggare i att de får all information de behöver. Där kan även sociala aktiviteter samlas för att skapa sammanhang och delaktighet.
- Spela in korta 10-minutersfilmer med information på olika områden som studenterna kan ta del av när de vill som ingår i den samlade informationen.

2. Översyn av introduktionen

- Skapa ett gemensamt schema för vad som händer under introduktionen – både International Office, studentkårens och faddrarnas schema. Var tydlig med de olika rollerna och utse en koordinator för schemat.
- Mixa information och aktiviteter och komplettera med skriftlig information till studenterna.
- Försök sprida ut de sociala aktiviteterna.

3. Möjliggör rätt utbildningsval

- Skapa kurspaket för studenterna så det blir enklare och tydligare att välja kurser som inte överlappar. Inför modulsystem av samma anledning.
- Tillåt inte 150% studietakt utan styr kurserna så studenterna får en rimlig studiemiljö och inte kan välja fel.
- Försök påverka att utbytesstudenters kurser ska ha schemat klart tidigare.
- Inkludera information om hur många studenter som läser de olika kurserna baserat på förra årets antal så studenterna förstår vad de väljer.

4. Ökat socialt sammanhang

- För att få studenter att känna sig mindre ensamma och del i ett sammanhang kan man skapa en träffpunkt för studier och för att träffa andra. Ett ställe man kan gå till för att få sällskap, som kan vara bemannad med personal vid tillfälle.
- För att få hjälp i studierna, eller med studiekamrater, föreslås också en grupp eller en träffpunkt där man kan ses.
- Utbilda de internationella faddrarna samtidigt som de svenska faddrarna för att skapa kontaktytor och öka kunskapen om utbytesstudenter. Involvera studentföreningarna mer i utbytesstudenternas studier och försök skapa kontakter mellan svenska studenter och utbytesstudenter, t.ex. genom faddrar inom programmet.

5. Övriga idéer som framkom under workshopen:

- En lista på appar som används under informationsvecka.
- En *visual board* på Kau.
- Ha en termin på engelska i alla program för att internationalisera de svenska studenterna.
- Zoom-introduktion: drop-in en gång i veckan med uppdaterad information som är aktuell för tidpunkten och var i studierna man befinner sig.
- En andra introduktionsdag efter ca tre veckor in i schemat.
- Gör det enklare för utländska studenter att gå med i studentföreningarna.
- Ha en träff halvvägs i terminen för de studenter som ska stanna ett helt år.
- Låt studenter som ska stanna ett helt år bo i samma korridor.
- Skapa studiegrupper med blandat svenska och utländska studenter.

RESULTAT UTRESANDE STUDENTER

I januari 2025 hölls en workshop med personal från International Office. Fyra koordinators och enhetschefen deltog. Workshopen inleddes med att deltagarna enskilt fick tänka till, och därefter diskutera i grupp, om hur idealprocessen för utbyten ser ut – från att intresse väcks hos studenten att åka utomlands tills dess studenten åker. Denna del i workshopen syftade till att tänka igenom de olika stegen i en utbytesprocess och hur dessa borde fungera, men också till synliggöra om gruppen hade samma syn på vad som är en ideal process.



Vad händer	
Känslor	

Den ideala process som deltagarna på workshopen tog fram. Inom parentes anges vilka känslor som är förknippade med de olika stegen.

Anledningar till att studenter sökt och val:

- Student ser möjlighet att spetsa sig. [exalterad]
- Programledare/kursansvariga sprider information och är peppande och studenter som varit på utbyte sprider information/berättar för varandra, går på informationsmöten. [nyfikenhet] [intresse]
- Hör från kompis – kopplat till programmet de går och känner att det passar. Träffar internationella studenter som är här på Kau och vill göra samma som de, kanske deltagit i kort mobilitet eller virtuellt som väckt nyfikenhet, finns mobilitetsfönster i utbildningen. [frågvisa] [lite osäkra hur ska jag välja] [kanske lite rädda] [nyfikna]
- Vill se världen, förbättra cv, klasskamrater påverkar, besöker infoträffar, nära/långt, tycker det är för läskigt. [nyfikenhet] [oro] [entusiasm]
- Vill ha möjligheter, såg redan på gymnasiet att Kau har mycket möjligheter, får information redan när de börjar hur det kan bli under utbildningen, hittar möjligheter under resans gång. [nyfiken] [entusiastisk men vet inte vad som passar]

Ansökningsprocessen:

- Programledare är med och guidar. Tydligt, lätt att förstå, placering den är nöjd med. [tryggt]
- Student som gjort bra research, börjat i god tid, pratat med sin programledare, kollat kurser – är väl förberedd. [kontroll och lugn] [pirr och spänning]
- Varit på informationsmöte, fått kurserna godkända i tid, fyller i ansökan tillsammans med International Office, vet om platser på varje ställe, student som varit i kontakt med inresande och fått intresse, hittat information på enkelt sätt – särskilt det som passar just dem, fått svar snabbt efter vad som fungerar. [nu är det dags] [positiv känsla men lite oro]
- Studenten varit på informationsmöte, bokade tid med International Office för att diskutera vad som var rätt för den, prioriterat och gjort aktiva val – glad eller besviken, ev. fått välja om. [självförverkligande] [ensamhet] [entusiasm oro] [tappa gnistan] [glädje]
- Fått information tidigt om hur programmet är upplagt, kunnat fundera ett bra tag, sökt upp International Office för rådgivning, fått träffa inresande, föreläsning kulturkrock – redo att åka iväg. Fått kontakt med studenter som ska till samma lärosäte. [oro] [glada] [många frågor]

Kurser:

- Flera olika möjligheter i mitt program – kort/lång/praktik, kan välja det som passar mig. Nära samarbete mellan Kau och mottagande lärosäte och programledarna så det finns kurser som kan tillgodoräknas inom programmet men även sånt som språk osv. Om en kurs var för svår och måste byta så är det enkelt att få råd av mottagande lärosäte och programledare och lätt att ordna. Lätt att tillgodoräkna. [trygghet] [nöjda över att få hjälp]
- Fri termin i programmet så det är enkelt att välja kurser, kan välja vad jag vill. Bekymmer om vad som motsvarar hela terminen. Lite svårare när programledare måste godkänna, men guidning av International Office och programledare vad som kan passa. [lite hopplöst ibland om programmet kräver mycket] [kan inte uppnå det som jag vill] [glädje]
- Fått hjälp av studie- och karriärvägledare att välja kurser innan hon ger lista till programledare, kurslistan hittas enkelt, mottagande lärosäten enkelt, kurspaket på mottagande om vad som passar, programledare som kan ge vägledning bra på vad som passar. [stressigt] [lite jobbigt] [kan var tufft att hålla på att byta] [osäkerhet vad som passar]
- Student har sökt i kurskataloger, fått stöttning av programledare vad som passar, koll på språk, är beredda på att söka kurser själv, gör grävjobbet själv. [spänning] [förväntan] [nervositet]
- Funkar akademiskt, programmen har tydlig information om vilka lärosäten de jobbar med, hur det skulle vara, lätt att hitta information om kurser och kursplaner. [tillfredsställda kurser] [vet att det kommer funka]

International Office och övrigt:

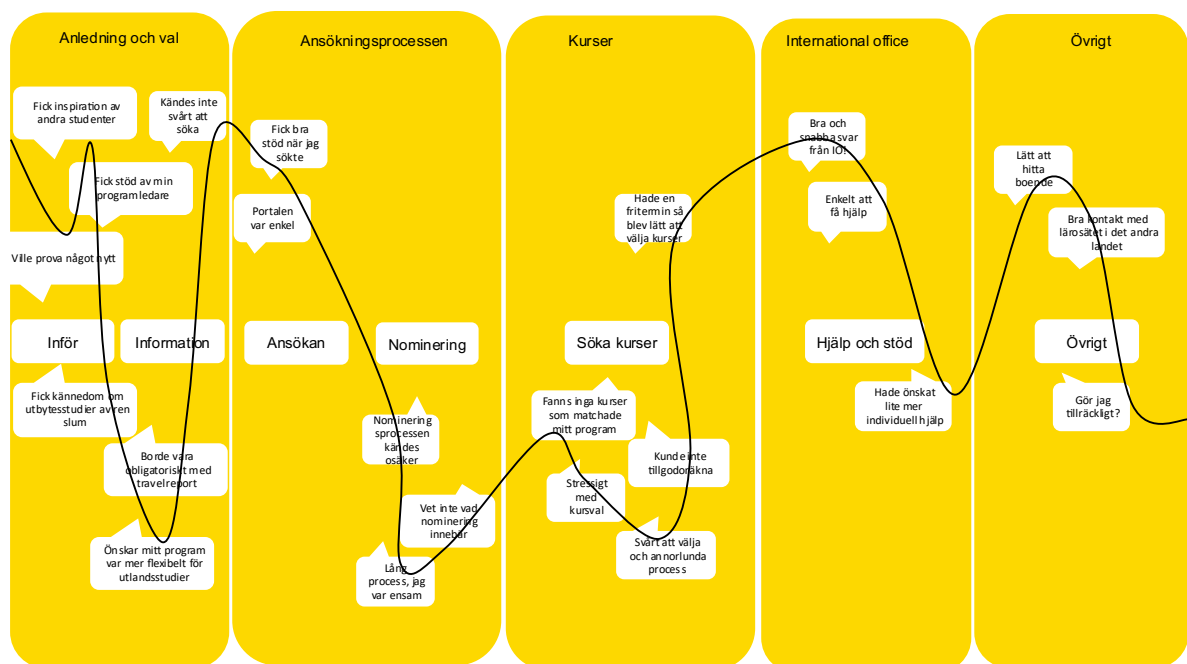
- Rätt information vid rätt tillfälle.
- Varit fadder för internationella studenter före och efter. [engagemang] [roligt] [vill hjälpa]
- Inga bekymmer i alla delar i processen som ska göras, allt rullar. [trivsel] [arbetsglädje för International Office]
- Mindre utbyten som sköts till stor del på fakulteterna. [de uppvisar mindre oro]

- Tydligt vad International Office kan göra och inte göra, kontaktpersoner mot länder för att ge bra information, presentera hela processen från början till slut, studenter får svar snabbt, International Office tillgänglig. [känslan för studenten är att jag får hjälp]
- Studenten är ambassadör efter, träffar andra internationella studenter innan de åker.
- Studenterna kommer på International Offices möten, läser information och sedan kommer till dem, att International Office då finns som ett stöd. [nöjda studenter] [tillfredsställelse för International Office]
- Alla frågor som poppar upp – bra om International Office kan vara stöd, och om utresande kan hjälpa varandra. [oro] [förväntan] [spännande]
- Stöd innan, under och efter. Tydlig, korrekt och enkel information, snabb återkoppling, bra guidning. [sedd och omhändertagen student]
- Forum för att träffa de som är på utbyten, ska på utbyten osv. Aktiv på sociala medier – ambassadörer. Programmen har mobilitetsfönster.

UPPLEVELSER UTRESANDE STUDENTER

Upplevelser

Från de intervjuer som genomfördes med utresande studenter, samt inskickade kompletteringar från studenterna, kan följande upplevelser av att vara utbytesstudent dras:



Anledning och val:

Vissa studenter inspirerades till utbytesstudier av andra studenter och vänner, vissa erhöll stöd från programledare samt drevs av en önskan att prova något nytt. Flera studenter uttryckte en önskan om att deras program skulle vara mer anpassat för utbytesstudier och att *travel reports* om de olika skolorna borde vara obligatoriska, för att underlätta sök- och informationsprocessen.

Ansökningsprocessen:

Studenterna fick stöd när de behövde och upplevde att portalen var enkel. Nomineringsprocessen var svår att förstå och kändes osäker, begreppet "nominering" i sig var svårt att förstå vad det innebar. Processen kändes lång och emellanåt ensam.

Kurser:

Hade man en fri termin var det lättare att söka kurser. Om man inte hade det var det svårt att hitta kurser som matchade ens program och upplevdes stressigt och svårt att veta om man fick tillgodoräkna sig eller inte. Processen att söka kurser var annorlunda och det blev svårt att välja.

International Office:

Studenterna fick bra och snabba svar från International Office, det upplevdes som om det var lätt att få hjälp men några hade önskat mer individuell hjälp.

Övrigt:

Lätt att hitta boende och för vissa ingick boende när man sökte. Kontakten med det andra lärosäket upplevde oftast bra och lätt. En känsla som fanns under utbytet var frågan om man gjorde tillräckligt, både i sina studier, och processen.

Idéer

Utifrån den ideala bild som International Office diskuterade och de upplevelser som studenterna som deltog i studien lämnat kunde ett antal problemområden identifieras. Gruppen valde att arbeta vidare med följande skillnader i processen:

Problemställning: Programstrukturen kan påverka möjligheterna att resa ut

Varför är det så? I vissa program finns ingen fri termin eller termin där det går att byta ut kurser.

Varför? Programledare har inte lagt upp programmet för att det ska fungera eller har engagemang för att se över möjligheterna

Varför? Programledare ser ibland bara kursinnehållet och tycker att det vi erbjuder är bäst. Man ser inte värdet för studenterna

Hur får vi programledare att se värdet för studenterna:

- Regelbundna träffar med programledare där vi kan uppmuntra till utbyten, visa upp goda exempel, låta vissa programledare vara ambassadörer och inspirera till hur vi kan göra.

Problemställning: Studenterna förstår inte begreppet nominering

Varför är det så? Studenten förstår inte skillnaden på att söka, nomineras och söka kurser

Varför? De tar inte till sig informationen som lämnas

Varför? Informationen är spretig och lämnas inte på ett aktuellt sätt. Den är inte alltid tydlig.

Hur kan vi lämna information på ett sätt studenterna tar till sig?

- Förmedla processen grafiskt och var tydlig. Ta hjälp av kommunikation för att informera om processen.
- Se över om begreppet nominering måste användas för studenterna eller om det räcker att det används internt.
- Se över landningssidan på kau.se – överväg att dela upp den i olika regioner, tidslinjer per land eller liknande.
- Försök tydliggöra hur lång tid processen tar och i vilket steg studenten är i nu.

Problemställning: Studenterna upplever det svårt att välja kurser

Varför är det så? Informationen om kurser är inte alltid lätt att hitta och den är ofta på andra språk.

Varför? Det finns inte alltid länkar i sökverktyget och om de finns kan de vara inaktuella.

Varför? Partneruniversiteten uppdaterar inte alltid.

Hur kan vi göra det enklare för studenter att välja kurser?

- Kan vi ha utvalda kurser som passar till särskilda program som vi rekommenderar?
- Uppdatera informationen i Move On – utskick till partners t.ex.
- Göra ett "personlighetstest" – rolig marknadsföring av "hit borde du åka" som hjälper studenterna framåt med lite allvar också.

Det är projektgruppens rekommendation att International Office avsätter ytterligare tid för att diskutera de förslag på åtgärder som framkommit, prioriterar bland dessa och fördelar ansvar för utförande av aktiviteter i gruppen. Både bland de kortsiktiga och långsiktiga aktiviteterna kan stor

skillnad för studentupplevelsen göras, något som i slutändan kan bidra till att fler studenter väljer att studera utomlands. Vidare kan International Office se över fler skillnader mellan studenternas kundresa och den ideala bilden som dem själva målat upp för att jobba med ytterligare idéer och förbättringsmöjligheter.

Avslutande reflektioner

Idéerna som framkommit visar på en medvetenhet om vikten av att skapa en inkluderande och stödjande miljö för alla studenter. Genom att implementera dessa åtgärder kan man förbättra både den akademiska och sociala upplevelsen för studenterna och stärka universitetets internationaliseringsarbete.

Projektets syfte var att se över hur Karlstads universitet kan förbättra och utveckla områden för utbytesstudenter. Under studiens gång blev det tydligt att de inresande studenterna har en väldigt positiv upplevelse under sin vistelse vid Karlstads universitet. Områdena med förbättringsmöjligheter trättades ner till *samlad information, översyn av introduktion, möjliggör rätt utbildningsval och ökat socialt sammanhang*.

För de utresande studenterna låg fokus på tiden innan de reste och handlade mycket om transparens i processen och tydlighet i denna. Det är viktigt att arbeta långsiktigt med att få upp *programledares intresse för utbyten* och att få dessa att propagera för studenternas möjligheter till internationalisering. Att arbeta med att synliggöra goda exempel kan vara en väg till detta. Kortsiktigt kan sådant som att *förenkla hur man hittar kurser*, se till att *information är uppdaterad och relevant* en väg till att skapa en bättre upplevelse för studenterna. *Möjligheterna att träffa inresande studenter och skapa en relation till dessa* skulle även kunna ha en stor påverkan i upplevelserna för både in- och utresande studenter.

Utvärdering av projektets resultat rekommenderas att genomföras februari 2026.