

# FÖLJ EN STUDENT

AV ANYA ERNEST OCH KATARINA WETTER-EDMAN

**KAU.SE**

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Introduktion</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Projekt "Följ en student"</b>                            | <b>4</b>  |
| Studenter vid lärarutbildningarna födda före 1990.          | 5         |
| Insamling av upplevelser                                    | 6         |
| Service safari  | 7         |
| Resultat av insamlad kunskap                                | 7         |
| Resa för förskollärostudent                                 | 8         |
| Resa för idrottslärostudent                                 | 11        |
| Resa för lärostudent 4-6                                    | 13        |
| Resultat av tjänstedesignprocess                            | 15        |
| Studentprojekt Userinnovation I och II                      | 15        |
| Userinnovation II - Välkommen till KAU                      | 17        |
| <b>Nästa steg</b>   | <b>18</b> |
| <b>Reflektioner på projektet följ en Student</b>            | <b>19</b> |
| <b>Bilaga 1.</b>  | <b>20</b> |
| Antagningsinformation - problematik och samarbetsvårigheter | 20        |
| Projekt Bostäder  | 21        |
| First day at Karlstads University                           | 22        |
| First Week  | 23        |
| The mission- the problem                                    | 23        |
| Researchbrief:  | 24        |
| Pitch/Brief Socialization                                   | 25        |

# INTRODUKTION

Under hösten 2014 genomfördes projektet Följ en student på Karlstad Universitet. Målet med projektet var att få en förståelse för en ny students upplevelse av Karlstad Universitet, samt att identifiera vilka metoder som med fördel kan användas vid denna typ av projekt.

På Karlstad Universitet är tjänstedesign etablerat som ämne och av den anledningen initierades ett tjänstedesignprojekt med studenten i fokus och en projektledare med kompetens inom designmetod anställdes för att genomföra och utvärdera.

Studenter i alla åldrar och från alla typer av program tillfrågades men få önskade delta i projektet. Dessutom fanns en önskan om att ha en mer homogen grupp av deltagare för att lättare kunna jämföra och analysera resultaten. Av dessa anledningar begränsades urvalet till lärarstudenter födda före 1990 och 13 studenter accepterade att delta i projektet.

De samlades på morgonen samma dag som programstart och introduktion där de instruerades att skicka in sina upplevelser löpande med start samma

dag och tio veckor framåt i form av text, bild och rörlig bild via den iPad som de fick vid tillfället. De fick också veta att de i slutet av perioden skulle kallas till enskilda intervjuer.

Studenterna genomförde sina uppdrag mycket väl med bra beskrivningar av sina upplevelser som sedan vid intervjutillfället kunde fördjupas och analyseras. Projektet genomförde även service safaris på att vara ny student som komplement till studenternas upplevelser.

Parallellt med projektet löpte två kurser på Karlstad Universitet; User Innovation I & II, som studerade hur det är att vara ny student.

Resultatet av studenternas upplevelser visualiserades med hjälp av customer journeys i vilka kritiska touch points identifierades för att påvisa potential för möjliga förbättringar i ett nästa steg.

# PROJEKT "FÖLJ EN STUDENT"

Studentcentrum vid Karlstad universitet har som huvudsaklig uppgift att möta och guida både nya och befintliga studenter. Studentcentrum önskar att göra det så bra som möjligt och har tidigare arbetat med olika metoder och förhållningsätt för att undersöka och förbättra studentupplevelsen vid KAU

För att pröva hur väl administrativa processer fungerar gentemot studenterna föreslås ett projekt – "Följ en student". Projektmetoden testas i mindre skala och om metoden faller väl ut kan upprepning göras i större skala.

Att göra förändringsarbeten inom organisationer är inget nytt; problem identifieras, undersöks och justeras eller optimeras. Enstaka problem angrips och det blir svårare att se helheten, och hur varje förändring kan påverka ett annat område. Problemen som identifieras blir ofta baserade på en befintlig process, internt analysarbete eller på klagomål, effektiva öar skapas och kundens perspektiv igenom den hela upplevelsen saknas.

Genom att använda tjänstedesign för förändringsarbete lyfts användarperspektivet från början. Användarens perspektiv kartläggs och visualiseras sedan för att genom det se var i flödet problemen uppstår och hur det påverkar flödet i stort. Metoder som används inom tjänstedesign är först användarstudier som bland annat intervjuer, service safari, enkäter, skuggning, text-, video- och/eller bilddagbok. Inför analys av den insamlade kunskapen visualiseras den med customer journeys.

En service safari är när den som undersöker, på ett medvetet sätt själv upplever tjänsten som undersöks för att på så sätt få en djupare förståelse för hur identifierade användare upplever den.

En customer journey är en visualisering av en upplevd resa där positiva och negativa upplevelser, så kallade touch points, blir väldigt tydliga över tid. En resa kompletteras med fördel av kortare kommentarer eller citat för att förtydliga vad som påverkade upplevelsen.

## Bakgrund

På Karlstad Universitet initierades projektet "Följ en student" våren 2014 för att få en förståelse av studenternas upplevelse av sin första tid på Karlstad Universitet. Initialt handlade det om att pröva hur väl administrativa processer fungerar gentemot studenterna.

## Syfte

Under hösten 2014 undersöks upplevelsen för de nya studenterna på en mindre skala med hjälp av en tjänstedesignprocess för att få en förståelse för hur den kan hjälpa i ett förändringsarbete som är mer holistiskt och som har ett utifrånperspektiv.

## Mål

Målet med projektet "Följ en student" är att ta fram en Customer Journey där kritiska touch points är identifierade. Dessa touch points får en känsla kopplad till sig och fördjupad information kring vad som är bra eller dåligt antecknas.

Målet är även att identifiera och analysera vilka metoder som fungerar bra eller dåligt för den undersökande delen av projektet för att på så sätt kunna genomföra det på en större skala.

## Genomförande

I projektet ingår två parallella processer för att kunna uppnå de två satta målen. Varje vägval i projektet återföljts av en kort analys om varför valet gjordes för att på så sätt lättare kunna ta ett beslut kring när valet ska göras om i ett annat projekt. Då tjänstedesign alltid söker ett utifrånperspektiv med användaren i centrum är det ständigt föränderligt. Användaren är aldrig den samme även om den är samma fysiska person har hen vid en andra undersökning en större förståelse vilket ger en annorlunda upplevelse.

## Urval

Efter att det mailats ut till 60 studenter om att de hade möjlighet att få delta i projektet kom endast sex svar in, samtliga födda innan 1990 och fyra från lärarutbildningen.

Parallellt med detta gick diskussionerna kring urval; borde man skapa en mer homogen grupp av deltagare för att på så sätt få mer jämförbara svar som inte var helt individ- eller programberoende. För att varje enskild customer journey ska kunna vara jämförbar kommer urvalet i detta initiala projekt vara begränsat till förstaårsstudenter på LUB, kurs ett. Både distans och campus. Efter att ha ringt runt till lite studenter var resultatet fortfarande detsamma, nämligen att endast de födda före 1990 tackade ja och beslut om en ytterligare homogenisering togs.

## STUDENTER VID LÄRARUTBILDNINGARNA FÖDDA FÖRE 1990.

En student född 1993 kom också med på grund av en miss i kommunikationen. Denne student valde sedan att hoppa av projektet och återlämnade sin iPad.

Ett personligt skrivet mail skickades till ett trettiotal studenter enligt urval och 11 tackade ja.

*Jag arbetar på Karlstad Universitet som projektledare på projektet "Följ en student" där vi önskar få feedback på studentens upplevelse av sin första tid hos oss. Genom vad vi får reda på kan vi sen göra en förbättringsplan. Projektet är initierat av studentcentrum.*

*Skulle du vara intresserad av att vara med i detta projekt? Det vi vill ha av dig är feedback på vissa moment under första halvan av termin ett samt att vi får göra en intervju med dig när denna första halva är avslutad. Feedback görs via en iPad (film, text, bild) som du får av oss i samband med projektstart nästa vecka i så fall.*

*När projektet sen är slut får du som tack för hjälpen behålla denna iPad.*

*Hör gärna av dig om du har några frågor och vi är tacksamma för snabbt svar.*

### Svar

*Jag kan absolut tänka mig att vara med! :-)  
Allt kommer ju vara nytt för mig. Hittar knappt till Universitetet! Så det kan vara bra att engagera sig lite utöver studierna! :-)*

*Så kul :) ser fram emot måndag ännu mer nu.*

*Tack Anya för att jag blev tillfrågad, för detta känns som ett roligt projekt.  
Ses på måndag!*

*Underbart ! Jag är gärna med. Tack så mycket !*

*Ja :D, tack så mycket. Vi hörs vidare.*

*Jag tycker det här låter intressant och kan tänka mig att ställa upp;)*

*Ja det låter väldigt intressant och spännande. Hur kommer min feedback att användas?*

*Låter jättespännande! Vill gärna vara med i ert projekt!*

*Låter kul! Jag är på :)*

*Det jag funderade över var lite mer ingående hur det skulle gå till. Jag får väl erkänna att jag i vanliga fall skulle svarat nej utan att tänka efter, men samtidigt har jag tänkt att göra saker som är utanför min trygghetszon från och med den här hösten. Sådant som är gör mig lite osäker alltså. Så jag är faktiskt väldigt peppad!*

|          |                |
|----------|----------------|
| 19860927 | Förskola       |
| 19850515 | Förskola       |
| 19730810 | Förskola       |
| 19750317 | Förskola       |
| 19780326 | Åk 4-6         |
| 19840104 | Åk 4-6         |
| 19810422 | Åk 4-6         |
| 19870914 | Åk 4-6         |
| 19861026 | Distans Åk 4-6 |
| 19890305 | Idrott         |
| 19841124 | Idrott         |
| 19930418 | Förskola       |

## INSAMLING AV UPPLEVELSER

Studenterna fick yttlig information kring projektet i samband med att de tackade ja samt en inbjudan till att komma på information samma dag och direkt innan deras första introduktion till Karlstad Universitet.

*Hej,*

*Välkomna till projektet "Följ en student"! Vi uppskattar mycket att ni valt att delta i detta projekt och beskriva era upplevelser av er första tid här hos oss på KaU.*

*Vi arbetar ständigt med att försöka förbättra oss men i nio fall av tio tänker vi inifrån och ut. Vi tror att genom att få ert perspektiv, som faktiska användare av det vi tar fram, kommer vi att kunna få en mycket bättre förståelse. Och på så sätt kunna justera och göra er resa ännu bättre.*

*Vi önskar att möta er alla i grupp för gemensam projektstart nu på måndag 25 augusti kl 9.30. Tiden är anpassad efter att ni ska vara i aulan kl 10.30 och att vi vill ha igång er direkt i samband med starten.*

*Vi möts direkt ovanför trappan vid huvudentrén och därifrån tar vi oss till ett större rum där vi bjuder på lättare fika som ni kan ta samtidigt som vi informerar vad vi önskar oss av er och ni får möjlighet att ställa frågor. Där kommer ni även att få kvittera ut era iPads.*

*Jag välkomnar alla frågor och all feedback och nås enklast via mail, men ni får gärna prova att ringa också eller skicka sms.*

*Tack igen så ses vi på måndag.*

På måndagen 25 september samlades gruppen ovanför trappan innanför huvudentrén. Det fanns en hel del utställare och jag hade inte gjort någon skylt så jag informerade alla utställare om projektet och att de kunde hänvisa till mig. Varje student som kom upp för trappan (som såg lite vilsen ut) tillfrågades om det var Följ en student de sökte. Gruppen samlades snabbt och vi tog oss till vårt bokade rum.

Det kändes viktigt att de förstod vikten av deras deltagande i projektet, men att de inte kände någon ytterligare press då detta skulle kunna påverka engagemanget. Hela anledningen till varför de deltar är att visa på kritiska lägen och svårigheter, då var det viktigt att undersökningen i sig inte adderades till frustrationen.

Min erfarenhet av att göra användartester säger också att många tror att de gör fel när de inte förstår, eller att de är lite dummare än andra, och därför berättade jag en liten anekdot kring min upplevelse av att försöka hitta hur deras första tid såg ut på kau.se.

Jag klickade på BLI STUDENT då jag tänkte att det ju så klart är först efter registrering som de ÄR STUDENT. Det blev lite fniss och en tjej berättade att hon hade gjort exakt samma sak. Detta blev ett tydligt exempel

på att inget är självklart och att om inte vi fattar var vi ska klicka så är det fel – det är trots allt vi som är målgruppen.

Beslut hade tagits att all feedback skulle postas till ett projekt på ITs Learning, men det var för mig väldigt viktigt att studenterna skulle känna sig trygga i att dela med sig av sina känslor. Detta kan uppfattas som svårt om man kan läsa varandras inlägg.

Adderat till detta var att jag inte hittade alla studenterna och därför lade vi ner ITs helt och hållet och alla postningar skickades till min mail vilket funkade helt fantastiskt bra.

Studenterna uppmanades att förutom skriva om sin upplevelse varje dag även filma och ta bilder på sin dag.

Totalt skickades drygt 130 mail in med upplevelser!

Inga av dem skickade vare sig bilder eller filmer.

En hade ambition att skicka bilder men stoppades av för hög ambition. För mig var det fortsatt viktigt att de upplevde projektet som positivt och inte pressande och därför ställdes inte några vidare krav på bild eller film.

Stundtals kom lite färre mail och då skickades peppning och stödfrågor ut till studenterna.

*Hur går det för dig? Tänkte att jag skickar med lite frågor som du gärna får ta till dig om du känner att det är svårt att hitta rätt nivå. Observera att dessa bara är för inspiration och att du inte behöver svara på alla rakt av.*

- *Vad är din upplevelse vad gäller information som du har fått? För mycket/lite? I fel/rätt form? Vid rätt/fel tillfälle?*
- *Vad är din upplevelse vad gäller lokaler? Lätta/svåra att hitta? Väll/dåligt planerade?*
- *Hur väl lever din upplevelse hittills upp till dina förväntningar?*
- *Har du interagerat med de sociala kanalerna (Facebook /Twitter) som KaU är aktiv inom? Vad är din upplevelse av dessa?*
- *Har du haft kontakt med studentcentrum? Vad är din upplevelse av dem?*
- *Har du haft kontakt med Kåren? Vad är din upplevelse av dem?*

*Hör av dig om det är något du vill bolla.*

Mot slutet av projektet efterfrågade jag två bilder från dem vardera; en som visade deras bästa respektive sämsta upplevelse hittills.

Ett doodle-dokument sattes upp i slutet av oktober där studenterna kunde välja en tid som passade dem för att göra en intervju runt deras upplevelser samt om de ville addera något. Sju av dem genomfördes. Intervjuerna som gjordes baserades på deras skickade mail med målet att få fram en customer journey.

## SERVICE SAFARI

Parallellt ansökte även jag till en kurs på distans vid Karlstad Universitet (som jag ämnade läsa) samt återregistrerade mig vid Chalmers för att på så sätt få en egen upplevelse av vad studenterna i projektet genomgick.

När jag hade blivit antagen vid kursen på Karlstad Universitet fick jag ett personligt brev från kursansvarig som bjöd in till första träffen i Karlstad. Detta brev fick mig att känna mig välkommen och viktig. En mycket positiv upplevelse.

Som nyanställd blev jag väl omhändertagen när jag kom till Karlstad Universitet och kunde ta rygg på mina kollegor vad gällde att hitta till olika ställen. Detta har gjort att jag inte har behövt sätta mig in i logiken bakom benämning av rum, eller att försöka hitta till dem.

För att hitta till min kurs på kau.se använde jag mig av Google.

På återregistreringen vid Chalmers fanns det en hel del administration som behövde göras. Förståelsen för dess olika innebörd var inte helt tydlig. Till exempel en återregistrering på en kurs som påbörjats året innan innebär att de eventuella poäng jag tagit året innan går förlorade. Var hittar jag den informationen?

## RESULTAT AV INSAMLAD KUNSKAP

Resultatet av all insamlad kunskap visualiserades i fyra olika customer journeys; en samlad resa, en för förskolelärlärostudenter, en för idrottslärlärostudenter samt en för lärlärostudenter 4-6.

### Samlad resa

I den samlade resan blir det väldigt tydligt med vilka touch points som är mer generella. Majoriteten av studenterna upplevde en positiv känsla av att ha kommit in på den utbildning som de hade sökt, men upplevelsen av den information som studenterna fick efter var mer negativ. Det är svårt att hitta informationen kring sitt specifika program vilket gjorde att studenterna inte upplevde sig som sedda eller välkomnade.

Att samlas i gruppen "Följ en student" precis innan programintroduktion upplevdes som väldigt skönt och tryggt. Studenterna hade hittat en grupp och kunde gå tillsammans till själva introduktionen. Vissa studenter träffade även en studiekamrat på samma program som ytterligare förstärkte känslan av gemenskap och trygghet.

Nollningen som har som ambition att underlätta för studenternas nya liv upplevs som allt för generell och stor. Att studenterna var äldre och redan hade familj och socialt sammanhang, samt bodde på annan ort gjorde att en mycket liten andel av dem tog del av aktiviteterna.

De första dagarna upplevdes som mycket, men genom att det blandades med positiva och negativa känslor om vartannat kunde blev den retrospektiva upplevelsen i stort positivt. Genom att få till sig (viktig) information upprepat blev det lättare att känna trygghet allteftersom.

Allt efter som terminen löper på upplever studenterna en ökad positiv känsla, främst står begrepp som ökad förståelse och trygghet bakom deras upplevelse.

Ytterligare en samlad upplevelse är den negativa känslan kopplad till ITs learning då den har en hög inlärningströskel samt upplevd teknisk problematik. ITs learnings som multikompetent system gör att studenterna behöver lära sig en mängd funktioner för att kunna leverera enligt krav från utbildningen. Parallellt ligger en otrygghet då mycket som ska laddas upp till ITs learning har skarpa deadlines och också är avgörande för att bli godkänd på kurser.

Att få sitt resultat, i tid, upplever alla studenter i undersökningen som mycket positivt och motiverande. Studenterna i detta projekt blev alla godkända vilket såklart påverkat deras rapporterade upplevelse.



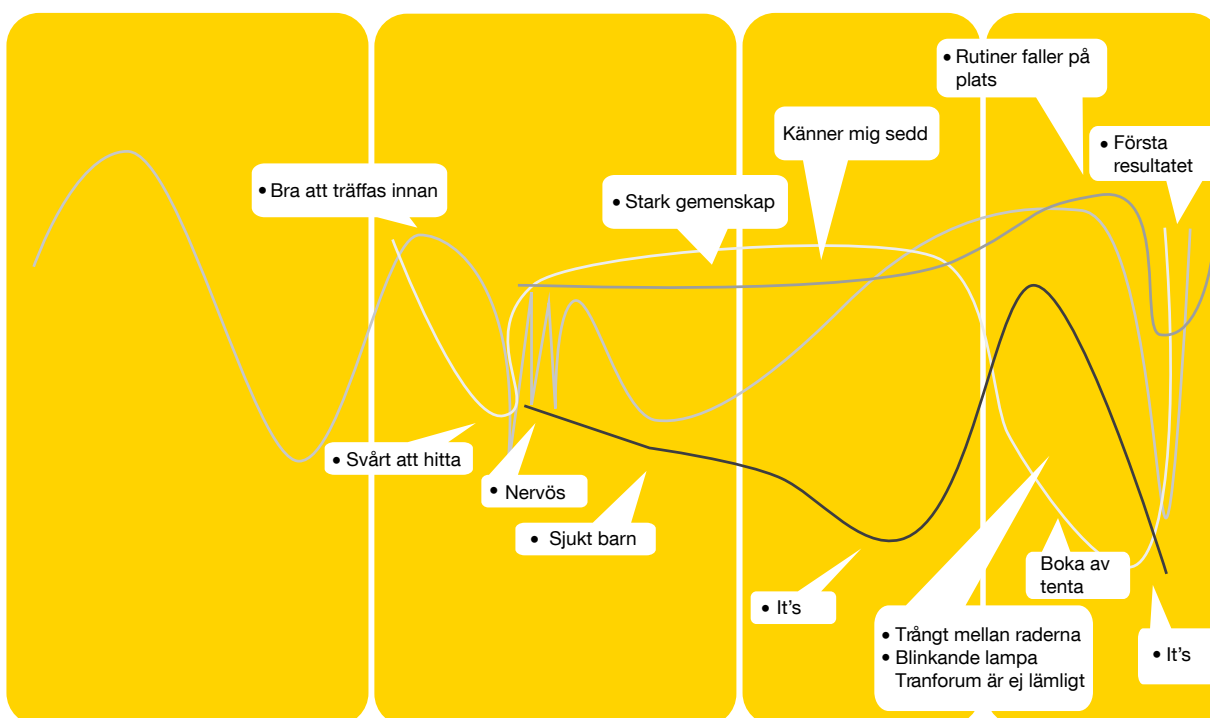
## RESA FÖR FÖRSKOLLÄRARSTUDENT

Det som skiljer ut sig i förskollärostudenternas samlade resa var hur tydligt det visade sig när en student missade den första tiden där gemenskap skapades. Hens mer positiva upplevelse blev framskjuten i tiden.

Förskollärostudenterna hade i sin första studietid en hel del olika typer av inlämningar via ITs learning vilket tydligt visade sig som en negativ och otrygg upplevelse.

Varje inlämningstyp behövde förstås och läras om vilket ansågs som tidskrävande och problematiskt. Adderat var problemet med att det inte upplevdes som att alla typer av inlämning återkopplade med ett kvitto vilket också gav otrygghet.

Customer Journey Förskollärostudent. Den grå linjen representerar den generella resan, de olikfärgade linjerna representerar var och en av de intervjuade studenterna





Customer Journey Förskollärarstudent. Den grå linjen representerar den generella resan, de olikfärgade linjerna representerar var och en av de intervjuade studenterna.

Citat från dagböcker samt intervjuer.

*"Transforum är inte en bra lokal för föreläsningar."*

*"Otroligt att det är tekniska problem i lokalerna, det tar lite av varje föreläsning. Är det inte tekniska problem är det istället föreläsare som inte kan tekniken."*

*"Nu har jag landat lite, det är väldigt skönt!"*

*"Jag älskar KAU! Mycket skratt och alla upplevelser. Det är en magisk atmosfär. Jag är mycket positivt överraskad. Alla är så hjälpsamma och jag känner mig sedd och välkommen. Jag har hittat rätt och känner delaktighet."*

*"Det är väldigt mycket nya begrepp för mig."*

*"Biblioteket är alltid fullbokat. Man måste boka många dagar i förväg."*

*"Kan man inte bygga om lts helt?"*

*"Nykvist är en bättre föreläsningssal, Momentum är väldigt dålig."*

*"Det är så härligt att det är rökfritt!"*

*"Det är så fint med allt vatten runt om byggnaderna."*

*"Jättebra parkeringsmöjligheter, det trodde jag inte."*

*"Det är väldigt svårt att få lägenhet i Karlstad."*



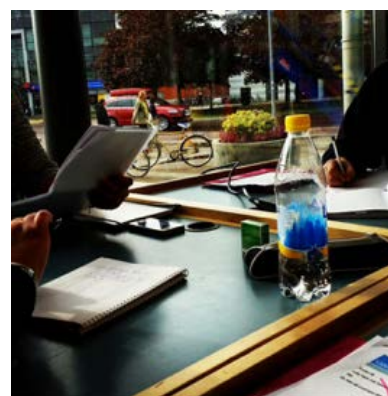
*"Sämsta upplevelsen var enklast då jag bara har en och det är bilden på salladen som reflekterar ceasersalladen på cafe elvan. Jag åt nog mitt livs värsta ceasar sallad där vilket gjorde den dagen till en tråkig upplevelse."*



*"när man jobbar med världens bästa arbetslag (vinkel från biblioteket) så är bara det en härlig upplevelse."*



*"En bild från en föreläsning, för att jag gillar våra föreläsningar och de är intressanta."*



*"Sista bilden är mer för att fånga min känsla över att gå här på universitetet. Lugnet som finner sig när man kommer tidigt på morgonen och har parkerat bilen vid ägget och bara andas in höstluft och tycker att vad roligt det är att vara här... då har man hittat rätt plats för sig själv."*



*"Äggmacka = God & prisvärd i Gläntan!"*

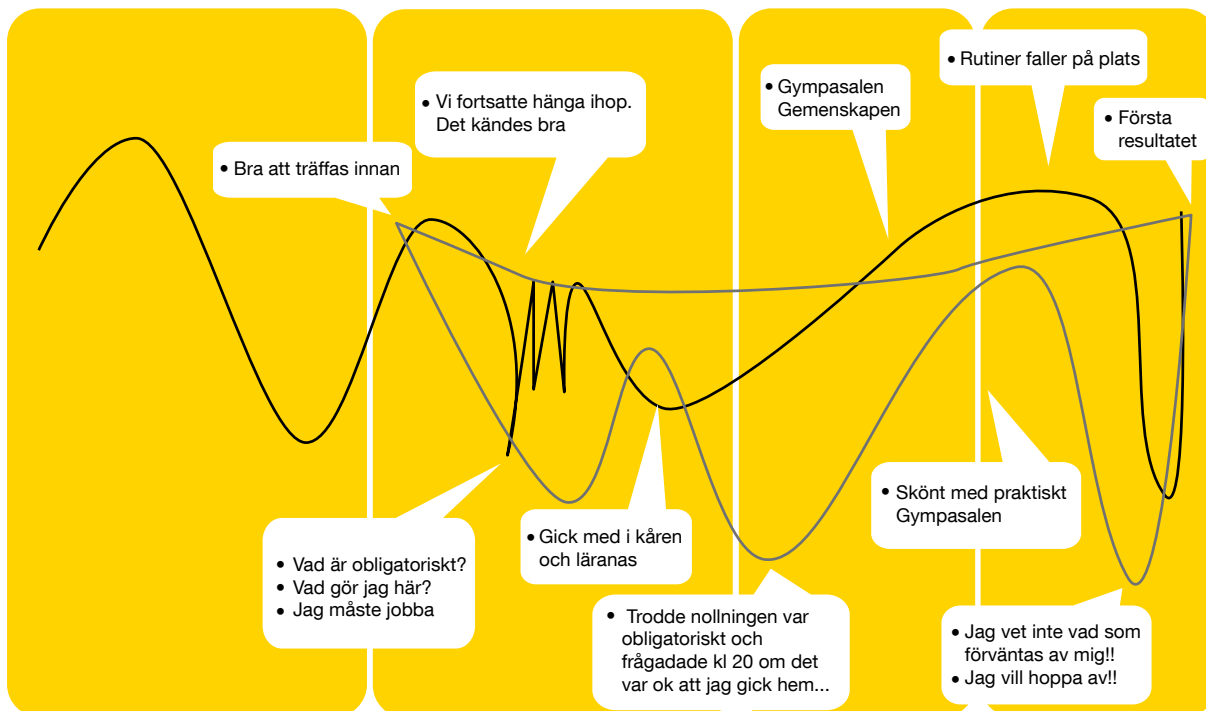


*"Parkeringsautomat. Jag trodde att det skulle vara dyrare att betala parkering, men det finns både gratis-, 1kronas- & 2kronorsparkering. Helt klart prisvärt!"*



*"Nygqvist- & Rejmersalarna. Här säger varje föreläsare i Rejmer "det finns ingen mikrofon. Hoppas att ni hör ändå". Vid varje föreläsning i Nyqvist säger föreläsaren (oftast efter att ha haft den brusande mikrofonen på i några minuter) "Ojoj. Ni hörde ju mikrofonen. Vi får klara oss utan".*

*"Reflektion kring det - hur svårt ska det vara att fixa de där mikrofonerna. Vi hör ju för det mesta vad föreläsaren säger ändå, men ändå ska varje föreläsare beklaga sig över problemet med mikrofonen eller brist på mikrofon."*



## RESA FÖR IDROTTLÄRARSTUDENT

Den stora skillnaden för idrottslärarstudenterna att de har sina studier på ett och samma ställe och att de där är tillsammans med de idrottslärarstudenterna som läser andra året. Det ger en stark positiv upplevelse genom trygghet och gemenskap.

Gemensamt för idrottslärarstudenter är osäkerheten kring vad som krävs av dem i form av studieprestation. Efter examinationen blev upplevelsen direkt mer positiv.

Customer Journey Idrottslärarstudent. Den grå linjen representerar den generella resan, de olikfärgade linjerna representerar var och en av de intervjuade studenterna.

Citat från dagböcker samt intervjuer.

*"Jag hade gärna fått schemat för de första veckorna skickade till mig innan kursstart."*

*"25 augusti var ju inte obligatoriskt. Jag vill veta vad jag måste gå på och vad jag inte behöver gå på."*

*"Jag blir hela tiden urloggad från ITs i mobilen. Man blir irriterad."*

*"Att få ett fysiskt papper för delkurs 1 var perfekt."*

*"Biblioteket är som ett fik."*

*"Vad är en examination? Vad är en tenta?"*

*"Fika i 21 är bra."*

*"Jag umgås bara med klassen, vi är lite isolerade."*

*"Med mitt resultat fick jag ett kvitto på att det blev bättre."*

*"Jag fick stöd från en i tvåan och från min mamma, annars hade jag nog hoppat av."*

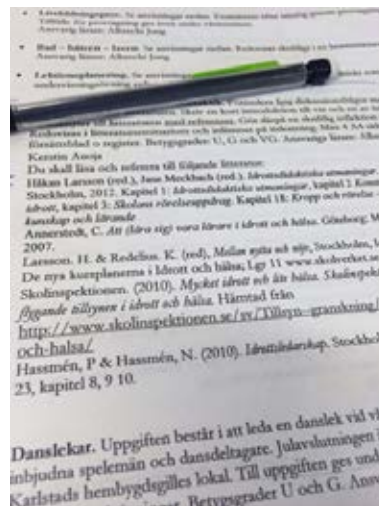
*"Det finns folk i gruppen som har läst innan och det är bra."*

*"Det är väldigt tryggt att ha någon som man kan fråga om saker."*

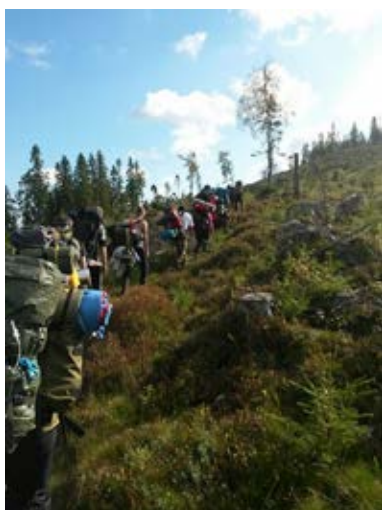
*"Det är ett par tjejer som rör sig mer på hela universitetsområdet och de har koll. Man kan fråga dem om allt. Oftast postar de viktiga saker i vår Facebookgrupp."*



"Här min sämsta känsla. Den illustrerar alla jobbiga studiestunder när jag inte fattat vad man ska göra och allt bar varit en enda stor röra."



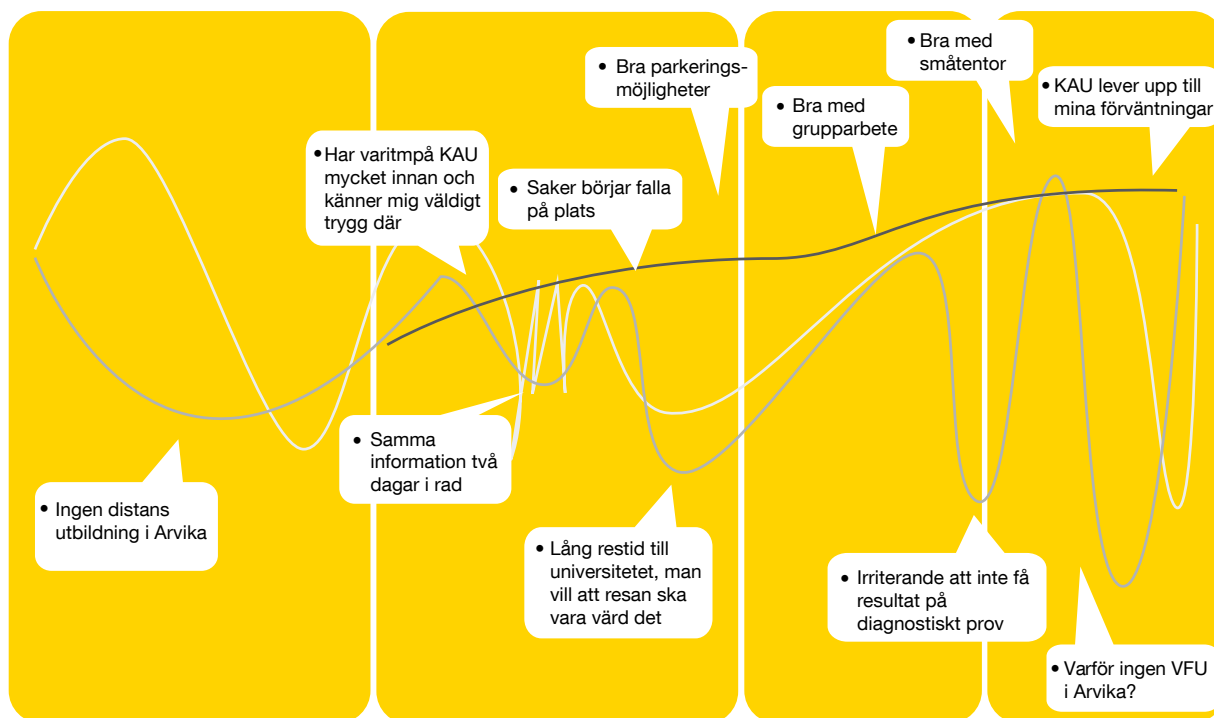
"all litteratur som måste införskaffas som skapar stress och dålig ekonomi"



"Det här min bästa känsla när vi va ute och vandrade med klassen i skogarna i norra Värmland."



"gymnastiksalen vi håller till mycket i där jag trivs."



## RESA FÖR LÄRARSTUDENT 4-6

För lärarstudenterna 4-6 är resan väldigt positiv, men en av studenterna hade sökt till distansutbildningen i Arvika som inte blev av. Hens upplevelse av detta var att hen inte hade fått information kring varför detta hände. Det blev därför en mycket negativ upplevelse. En tid in i terminen fick hen återigen en liknande negativ upplevelse då den praktiska delen av programmet inte heller kunde utföras i Arvika. Känslan kopplad till upplevelsena var att inte vara sedd.

Ytterligare en faktor som utmärkte sig mer var att de hade långt pendlingsavstånd. Något som de var medvetna om när de accepterade sina platser på programmet men som ändå upplevdes som mindre positivt.

Customer Journey Lärarstudent 4-6. Den grå linjen representerar den generella resan, de olikfärgade linjerna representerar var och en av de intervjuade studenterna.

Citat från dagböcker samt intervjuer.

*"Ellos har en bättre hemsida!"*

*"Skönt att vi var en mindre grupp som gick tillsammans till aulan. Det kändes tryggt."*

*"Det är väldigt rörigt. Vad är viktigt för mig och vad är allmän information?"*

*"Jag är rädd att jag har missat viktig information."*

*"Det är svårt att veta var man ska hitta rätt information. Vissa saker är på ITs och andra på hemsidan"*

*"Man borde fått en samlad lista över de länkar som det tipsades om i början. Nu när man behöver dem så kommer man inte ihåg dem."*

*"Its learning är så svårt! Jag måste lägga det åt sidan för att kunna koncentrera mig på studierna istället. Jag skriver på papper först och sen lägger jag in det i Its. Jag fick kvitto på hementan men inte på reflektionen."*

*"Vilken nivå ska jag prestera på?"*

*"Föreläsarna bokat grupprum till oss i biblioteket vilket är bra. Ibland använder vi dem inte men jag tror inte de bokas av ändå."*



*"det bästa är studiekamraterna"*



*"det sämsta är Campuset eftersom de ej är tillmötesgående och lyhörda för vår studiegrupps behov"*



*"Det här har blivit mitt lilla skyffe på universitetet som jag fullkomligt älskar. Jag bokar in mig i tysta avdelningen så fort jag behöver studera och här finner jag den frid jag behöver för att kunna studera. Min lilla smultronplats helt enkelt."*



*"Det ena är en bild på området utanför aulan och får symbolisera min sämsta upplevelse. Det kanske inte är min sämsta upplevelse egentligen, men första dagen var det så mycket av allt. Mycket folk, mycket information, lång dag. Men samtidigt så var det ju en bra och och spännande dag. Fast det är det dåliga med första dagen jag kommer ihåg nu när jag ska komma på nåt negativt. Stressen de första dagarna innan jag började känna mig hemma."*



*"Den andra bilden är ett grupprum och får symbolisera studiegruppen och allt med den. Studiegruppen fick stressen de första dagarna att försvinna. Hade vi funderingar tog vi upp det i gruppen. Vi har kunnat diskutera allt. Jag hoppas nästa studiegrupp är lika bra!"*

## RESULTAT AV TJÄNSTEDESIGNPROCESS

När man undersöker användare och deras upplevelser för att få en förståelse är det viktigt att också förstå att deras upplevelser är individuella. För att lättare kunna dra slutsatser av att upplevelser inte är för individuella är det viktigt att få homogena grupper av användare. Ska en större och mer generell undersökning göras behöver således en större grupp av användare undersökas.

Exempel på viktiga perspektiv att beakta är;

- Program
- Ålder
- Pendlare / Karlstadbo
- Distans / Campus

Val av metoder påverkar också resultatet. I detta projekt visade det sig att de som undersöktes hade problem med att beskriva upplevelser med annat än text. Vikten av att skriva så ofta som möjligt med mindre upplevelser visade sig då det var dessa resor som lättare kunde redovisas. Det är därför viktigt för den som undersöker att själv vara aktiv i att göra snabba analyser av de upplevelser som kommer in och ställa följdfrågor. På samma sätt är det även viktigt att aktivera de personer som är mindre aktiva.

Även om de uppmanades att lämna upplevelser i form av bild var det först när de fick ett specifikt uppdrag med att dokumentera bästa/sämsta upplevelsen på sin första tid som de kände att de klarade av uppdraget.

Hur de olika studenterna skrev sina upplevelser skiljde sig en hel del. En skrev mycket kort varje dag, vissa skrev lite längre lite mindre ofta och ett par skrev väldigt långt ett fåtal gånger. En student skrev inte alls och istället gjordes två längre intervjuer med denne student.

Avslutningen med intervjuer var också väldigt positiv då den ytterligare fördjupade förståelsen kring upplevelserna. Viktigt inför intervjuer är att studera enskild students upplevelser som skickats in. Förslag på vad som kan göra annorlunda är att vid behov göra första utkast på enskilda customer journeys som studenterna kan titta på och fördjupa beskrivningen av sin upplevelse.

Att visualisera upplevelserna genom customer journeys ger en mycket tydlig beskrivning av studenternas resor.

Genomförandet av service safaris var mycket positiv då den gav en mycket djupare förståelse av studenternas upplevelser. De som gjordes var högst begränsade och personberoende och kan utvecklas vidare.

## STUDENTPROJEKT USERINNOVATION I OCH II

Kurserna Userinnovation I & II syftar till att ge studenterna teoretisk och praktisk kunskap om tjänsteinnovation och tjänstedesign utifrån ett användardrivet perspektiv. Kursen ges på avancerad nivå av Maskinteknik i samarbete med Företagsekonomi. Hösten 2014 läste 29 studenter varav 3 utbytesstudenter UI I.10 av dessa inklusive de tre utbytesstudenterna läste vidare i UI II. I första kursen har studenterna ett projekt parallellt med de teoretiska delarna, och den andra är fullt ut en projektkurs.

Ht 2014 gavs studenterna i UI I uppgift att komplettera huvudprojektet Följ en student med ytterligare fördjupade studier av studentupplevelsen.

Det genomfördes i två huvudsteg:

1. Alla studenter fick i uppgift att individuellt beskriva i ord och bild hur de själva upplevde att det var att börja vid KaU, samt gruppvis sammanställa det i en samlad kundresa; customer journey. Ur denna customer journey identifierades 5 olika steg lämpliga för fördjupning: 1) Antagningen, 2) Boende, 3) Första dagen, 4) Första veckan, 5) Första kursen
2. Fem grupper arbetade därefter vidare med ett av dessa 5 steg under resterande delen av kursen och presenterade dessa som 5 delprojekt. Syftet för studenterna var att undersöka studentupplevelsen samt identifiera problem i denna, med målet att formulera ett projektförslag.

Förutom studenternas inlämningar skrev de om sina projekt på bloggen: <http://www2.kau.se/kom/claes/foljenstudent/>

Studenterna genomförde bland annat: fokusgrupper, djupintervjuer med studenter och anställda, enkäter, observerade och filmade till exempel hur man finner en lokal, och hur man orienterar som ny på webben. Därefter utvecklade de personas eller liknande, aktörskartor, customer journeys och blueprints på de olika delarna av den övergripande kundresan.



Sammanfattningsvis identifierade studenterna fram en rad olika problem och möjligheter (Projektgruppernas slutgiltiga pitcher finns i bilaga 1.).

I korthet:

1. **Antagningen:** processen i sig är i stort sett oproblematiskt. Därefter i kontakten med Karlstad universitet stöter nya studenter på en rad problem och otydigheter gällande välkomstinformationen. Hur och vad som kommuniceras skiljer sig också väsentligt åt mellan institutioner och fakultet. Studenterna konstaterar att den brist på samarbete som verkar finnas internt på KAU återspeglas i hur man kommunicerar med nya studenter.
2. **Boende:** att finna ett boende är ofta ett problem som kan ha konsekvenser på den första studietiden i form av oro och otrygghet. På KaUs hemsida presenteras Bostadsgarantin, som egentligen erbjuds av Karlstad Kommun men effektueras via KBAB. Studenterna identifierade att begreppet Bostadgaranti i sig ger en falsk trygghet då studenten tror "att det löser sig" när de i själva verket behöver vara aktiva. Den fungerar dessutom inte som en garanti. De identifierade även bristande kommunikation mellan parterna KaU, Karlstad Kommun och KBAB.
3. **Första dagen:** är intensiv och tre huvudområden identifierades av studenterna som problematiska och viktiga: Information, Orientering och Socialisering. Gruppen valde att fokusera på Orientering, dvs att hitta dit man ska den första dagen på KaU. Avsaknad

Service Blueprint: First day orientation



av tydliga och lättlästa kartor, personer och interaktioner med tydlig KaU identitet att fråga och strukturerad namngivning av byggnader/lokaler var saker som togs upp.

4. **Första veckan:** den första veckan kvarstår ofta problem med att hitta på KaU samt var man ska bo, samt hur man ska ta del av all den information som krävs. Studenterna i den här gruppen visade på problem med tydlighet och tillgänglighet med KAU.SE att hitta fram till rätt information. De påtalade också komplikationerna med olika system såsom Its learning, kurstorget, registrering och de många olika kort för olika funktioner.
5. **Första kursen:** förutom att komma igång med studierna så är det sociala en viktig bit. Om studenterna trivs studiesocialt så ökar chanserna att de klarar sina studier och slutföljer dem. Den här gruppen identifierade att behovet och utbudet av sociala aktiviteter skiljer sig väsentligt beroende av vem studenten är men också vad



studenten läser. Är man intresserad av festande och nollning är det inte några större problem. Är man inte det så är det i stort en avsaknad av aktiviteter där du kan träffa studiekamrater och detta skulle kunna stöttas av KaU.





## USERINNOVATION II - VÄLKOMMEN TILL KAU

Projektets uppdragsgivare var kommunikationsavdelningen och fokus var att undersöka hur studenter oberoende av program och fakultet kan få ett likvärdig och trevligt bemötande och information. Huvudsyftet med del två är förutom fördjupad problemförståelse även generera idéer kring möjliga lösningar.

Projektet har genomförts av tre studenter, två utbytesstudenter och en ordinarie. De har liksom i den tidigare kursen genomfört intervjuer, observerat och tagit del av de tidigare projektens research.

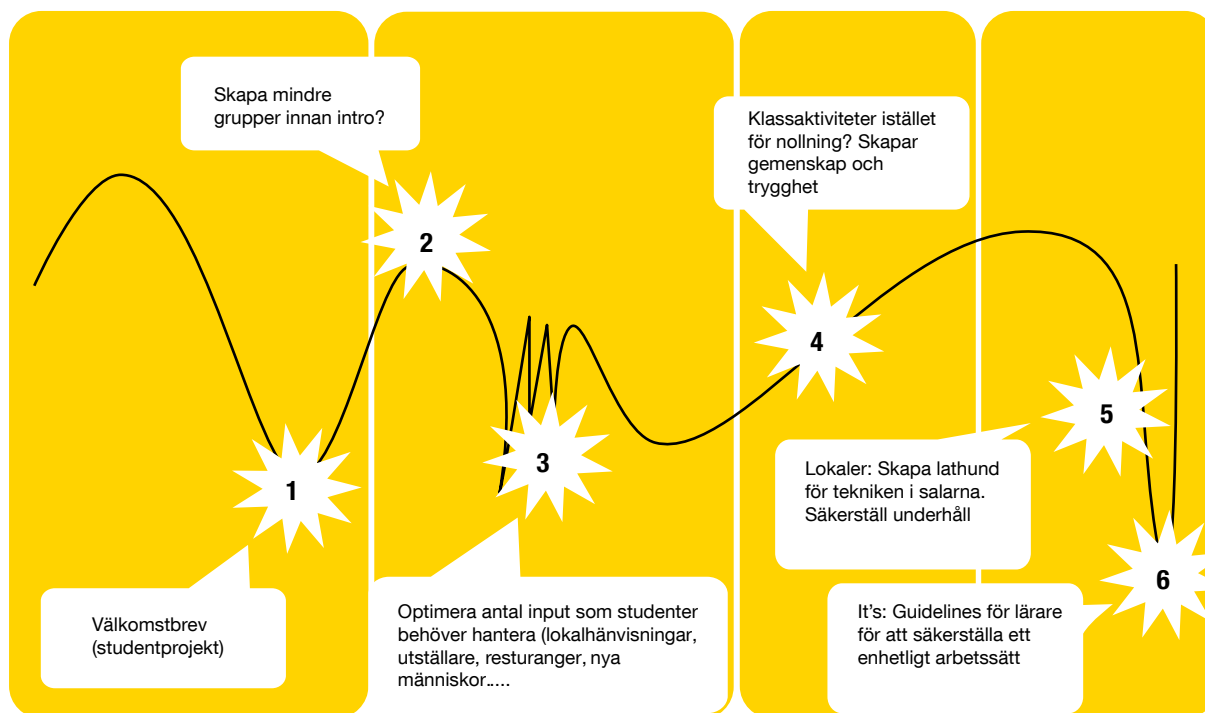
Projektet presenteras i sin helhet i den slutrapport som studenterna sammanställt och överlämnat till kommunikationsavdelningen.

Sammanfattningsvis så återkommer flera av de problem som huvudprojektet identifierat. Till exempel avsaknad av tillräcklig information inför starten, problem med hemsida och lärplattformen Its learning, svårigheter att hitta på universitetet samt en önskan om att snabbt hitta studiekamrater och genom det ett socialt sammanhang.

Student gruppen föreslår baserat på användarstudier följande lösningsförslag:

1. En fysisk mapp där nödvändig information sammanställs och skickas ut till studenten i samband med antagning. Bland annat studentens NetID som gör det möjligt för studenten att komma åt mer personlig information på kau.se. Mappen kan i andra hand vara i form av en app, och sista hand via e-post.
2. Vård-grupper, liknande de som utbytesstudenterna har som möjliggör att man tidigt träffar någon att slå följe med.
3. En "map-app" för att underlätta orienteringen på KAU
4. En service utbildning för personalen vid KAU för att säkerställa ett gott bemötande oavsett fakultet/institution
5. Interaktiv "My Page" som hjälper studenten att se vad som behöver göras inför och under kursstarter.

# NÄSTA STEG



I de customer journeys som skapades i detta projekt har ett antal kritiska touch points identifierats och att vidareutveckla dem som projekt är en möjlighet till nästa steg.

## Välkommbrev

Välkommbrevet från universitetet behöver utvecklas till att innehålla vad studenten vill och i vissa fall bör veta snarare än vad universitetet vill säga. Ett projekt skulle kunna innehålla en analys av en blivande students behov och att skapa innehåll och form som möter detta. Utgångspunkten kan tas i det arbete studenterna redovisas, men balansen i vad som är tryckt information som skickas i brev samt vad som istället kan skickas som e-mail behöver undersökas. Vidare bör tajming, dvs. när olika typer av information skickas, också undersökas.

## Social trygghet

Studenterna behöver redan tidigt få hjälp med att hitta social trygghet. Möten med mindre grupper innan den stora introduktionen tillsammans med blivande studiekamrater skulle kunna skapas.

Social trygghet kan även skapas genom fysiska platser dit studenterna i en viss grupp känner som sin. Förslag är att skapa sådana platser utifrån gruppernas behov.

## Första dagen

Första dagen (dagarna) skulle kunna designas utifrån ett användarperspektiv. En analys av vad studenternas intresse och behov skulle kunna ligga som grund för designen. Hur skulle man förbättra deras upplevelse och möjlighet att ta in all den information som erbjuds. Teknisk genomgång av lokaler samt lathund

Inför varje termin bör varje lokal gås igenom för att minimera risken att teknik inte fungerar. En lathund och eventuellt en utbildning kan skapas så att tid inte försvinner från föreläsningar i väntan på tekniker.

## Its learning

Its learning återkommer som ett stort problem hos de nya studenterna, men ett projekt bör undersöka om samma typer av problem upplevs av studenter som är i årskurs tre. Utifrån det resultatet skulle det kunna skapas gemensamma riktlinjer för hur föreläsare och kursansvariga lägger upp kursinformation. På så sätt behöver inte studenten lära om sin systeminteraktion vid byte av kurs eller kursansvarig.

# REFLEKTIONER PÅ PROJEKTET FÖLJ EN STUDENT

Det finns många aspekter av studentupplevelsen vid KaU som är positiva, syftet med de här projekten har varit att visa på förbättringsmöjligheter. Det finns relativt stora överlapp mellan huvudprojektet Följ en student och de delprojekt som studenter har genomfört inom ramen av två kurser. Där huvudprojektet har gått in i detalj och när studerat ett antal studenter har kursprojekten gjort lite bredare svep och på så sätt fångat ytterligare perspektiv genom kontakt med fler studenter från fler program.

Att hitta gemenskapen tidigt påverkar resan mycket positivt. Det ger trygghet som gör det lättare att fokusera på studier än på det sociala. Det sociala ger även stöd i studierna.

Något som framkom i studentprojekten är också vikten av boendesituationen och hur den påverkar den första studietiden. Bostadsgarantin i sig verkar inte vara avgörande för att få sökande till Karlstad, därför är en rekommendation att förändra namnet på den till något mindre löftesrikt såsom till exempel bostadshjälpen.

## Reflektioner på pilot och metod.

Ett syfte utöver de faktiska resultaten av projektet, var även att beskriva och rekommendera en metod för den här typen av undersökningar. Utgångspunkten var att Följ en student var ett pilotprojekt. Efter att ha genomfört både huvudprojektet och kurserna så står det klart att kombinationen har varit bra. Att de båda har kommit fram till liknande resultat gör det sannolikt att det faktiskt är i dessa områden som problemen finns. Därför verkar det inte rimligt att lägga ner ytterligare resurser på att undersöka samma fråga.

I denna typ av projekt blir resultatet aldrig detsamma då nästa projekt lutar sig mot den kunskap som presenterats här. Av den anledningen är det inte helt säkert att ett större projekt behöver göras över huvud taget. Istället kan projekt skapas på de event eller upplevelser där det finns behov av mer kunskap, alternativt gå vidare till mer lösningsorienterade projekt.

Däremot så kan vi dra några lärdomar och ge några rekommendationer. En blandning av metoder i denna typ av studie visade sig vara positiv då de kompletterade varandra.

Anteckningarna som gjordes löpande var viktiga för att studenten på så sätt inte skulle missa att reflektera

över sina upplevelser samt för att kunna ställa följdfrågor i de fall det behövs. På grund av att det är individer som deltar i studien varierar den data som samlas en hel del. Att styra mycket ger data som kan vara mer jämförbar men kan i gengäld verka begränsande för studenterna som deltar. Balansgången kan underlättas genom att vara aktiv i att läsa det som kommer in, samt notera när det inte kommer in data. Då kan också de studenter som inte skrivit på ett tag fångas upp i tid.

Det är nödvändigt att även intervjua respondenterna, även om anteckningarna är detaljerade. Intervjuerna ger fördjupning och utvecklad förståelse för upplevelsena. Anteckningarna gav en förståelse men först i samband med intervjun kunde en tydligare customer journey ritas upp. Anteckningarna användes då som stöd.

Studenterna hade stundtals problem att formulera sig och konkreta frågor på ett visst område kunde då underlättas. På samma sätt gjorde konkreta uppdrag på bildokumentation att bilder postades.

Det fanns en ambition att samla in både visuellt och audio/visuellt material från studenterna, det visade sig vara svårt. Däremot svarade de bra på direkta uppdrag såsom foto på bästa/sämsta sak/upplevelse.

Det är viktigt att ha en låg tröskel gällande teknik för att kommunikationen inte ska bli lidande. Likaså att tidigt att hitta en bra nivå på vad respondenterna förväntas leverera så att inte pressen upplevs för stor.

En lärdom från detta projekt vad gäller hur ofta upplevelser ska dokumenteras är att försöka fånga så mycket och så ofta som möjligt i de första dagarna och att intensiteten kan mattas av allteftersom projektet lider. Av denna anledning skulle exempelvis skuggning med fördel kunna användas som metod de första dagarna.

En metod som inte användes som skulle kunna komplettera eller möjligen ersätta intervjuer är fokusgrupper där upplevelser och händelser diskuteras tillsammans.

För studien anställdes en person utanför Karlstad Universitet med förståelse för användarcentrerad metod. Att personen var extern innebar också att hen inte hade kunskap om de system och processer som studenterna mötte och av den anledningen kunde informationen tas emot mer objektivt och följdfrågor kunde ställas istället för att fyllas i av egen kunskap.

# BILAGA 1.

## ANTAGNINGSPÅSKEDSINFORMATION - PROBLEMATIK OCH SAMARBETSVÅRIGHETER

### Bakgrund

Karlstads universitet har under hösten 2014 valt att satsa på ett projekt för att förbättra upplevelsen för nya studenter på universitetet. Projektet heter "Följ en student" och drivs främst av universitetet men studenter i kursen Userinnovation har hjälpt till med att samla in data och identifiera problem. Fokus för vår grupp har varit tiden innan studentens första dag på universitetet. Undersökningen har gjorts med hjälp av personliga intervjuer med både studenter och personal.

### Problem

Vid intervjuerna upptäcktes problem med hur välkomstinformationen förmedlas till studenten. Med välkomstinformation avses information som till exempel var studenten ska befinna sig första dagen, vart man hittar schema och annan praktisk information som är nödvändig innan kursstart.

Inom fakulteterna skiljer det sig mellan programmen hur studenten får tag på informationen. Alla studenter får en länk i antagningsbeskedet men bara vissa studenter får ett separat mail. Programmen bestämmer själva om

de vill skicka ytterligare information eller om de anser att länken i antagningsbeskedet är tillräcklig. Många studenter missar länken i antagningsbeskedet och får svårigheter att hitta välkomstinformationen.

Ett annat problem som har identifierats är att det finns samarbetsvårigheter mellan personalen på universitetet. Det gäller oenigheter kring arbetsuppgifter, svårigheter med den interna kommunikationen samt att det saknas gemensamt arbetsätt för att bemöta nya studenter.

### Frågeställning

Vad kan göras för att personalen på Karlstad universitet ska samarbeta bättre, så att varje student:

- Får ett liknande bemötande
- Enkelt får tillgång till informationen som är nödvändig inför den första dagen
- Känner sig personligt bemötta och välkomna till universitetet

## PROJEKT BOSTÄDER

### Bakgrund

I kursen User Innovation I behandlas de två första stegen i modellen "double dimond" vilket innebär "Reseach" och "difine". I vårt case som omfattar att ta reda på studenters erfarenheter från att skaffa sig en bostad när de började på Karlstads Universitet har vi gjort informationsinhämtning från första- och andraårs studenter, enheter kring Karlstads Universitet, Karlstad kommun och Karlstads Bostads AB (KBAB). Därefter har vi identifierat tre huvudproblem samt definierat dem.

### Identifierade Problem

#### Begreppet "Bostadsgarantin"

Som begrepp har vi funnit att "Bostadsgarantin" ger en falsk trygghet i sökandet efter en bostad som ny student vid Karlstads Universitet. Det är eget ansvar som gäller för studenter vid sökandet efter bostad och inget ansvar ligger hos Universitetet. Men det sättet som "Bostadsgarantin" kommuniceras ut från framförallt KAU, men även andra aktörer (KBAB och Karlstads Kommun). Det har visat sig att den första och främsta kanalen för information för nya studenter är KAU:s hemsida och att informationen delvis misstolkas och detta leder till att studenter inte söker bostäder med den frekvens som är lämplig.

#### Bostadsbrist

Det råder bostadsbrist i Karlstad och bostäderna räcker inte till alla studenter i bemärkelsen studentbostad. Detta är ett politiskt problem och kräver år av finansiering och diskussion för att lösa på en helt annan nivå. Däremot finns det relaterade problem till detta, att många studenter får sina lägenheter efter att terminen startat innebär i många fall väldigt märkliga boendesituationer. Speciellt om du inte känner någon i Karlstad sedan innan. Boende i bilar, vandrarhem o.s.v. detta påverkar studierna på ett negativt sett då tryggheten är viktig för att kunna prestera.

#### Kommunikation

Det sista problem som har identifierats är det i kommunikationen. Dels den mellan studenten och KAU, KBAB. Den har kantats av otydlighet och bör ses över för att underlätta för studenterna, vilket är det egentliga syftet. Informationen om att det finns andra bostadsalternativ än "Bostadsgarantin" med KBAB har uppfattats som undermålig. Bakgrunden till denna kommunikation är tvetydig har vi fått glimtar av då KBAB och KAU säger olika saker gällande vissa bitar. KBAB tror att det skickas ut välkomstbrev med bostads information och KAU säger att vi inte skickar ut välkomstbrev. KAU säger att vi har regelbundna möten

och KBAB säger att vi kommunicerar nästan inte alls. Att gräva djupare här och titta på hur informationen kommuniceras ut generellt är visentligt för att skapa en bättre bostadsmiljö för nya studenter vid Karlstads Universitet.

#### Process

Första steget är att skapa sig en uppfattning om hur de olika problemen framställs och vilka personer som ansvarar för dessa. Sedan kontakta KBAB, KAU och Karlstad Kommun. När bilden klarnat så bör nog projektet avgränsas för att sedan gå vidare mot olika lösningar.

#### Vidare Rekommendationer

- Utveckla och hitta en lösning för begreppet "bostadsgaranti" så att det blir mindre vilseledande.
- Utred om det finns och om inte skapa en kommunikationsplan mellan Studenter – Karlstads universitet – Karlstads kommun – KBAB. Framförallt en bättre kommunikation och bättre information till studenter.
- Undersök om det finns möjligheter till andra, även billigare, lösningar för tillfälligt boende än vandrarhem/hotell

## FIRST DAY AT KARLSTADS UNIVERSITY

The focus of this project is on what problems new student could have on their first day at Karlstad University. After having a couple of persons interviewed in focus groups we divided the project into three different parts: orientation, information and socialization.

During our research we found out that most of the problems on the first day are connected to missing information about orientation. While the information part is rather a problem that should be solved in advance, the socialization is rather a part of the whole first week or month. To sum it up, the biggest problem occurring to students right on the first day is the orientation.

### The following problems occurred:

- The signage can be unclear on the first day when walking around in school. Students may have a hard time seeing the logic in where to go. There are not enough signs and some of the signs are too small to be useful.
- Furthermore, the house numbers seem unlogic. When looking at maps students on their first day can't really see a pattern in the house numbering. Like the numbers has been set to the houses so they aren't starting from west to east or north to south, they are just placed. There aren't for example even houses up to number 21.
- Visibility of university staff. It is not so much interaction between students and university staff on their first day.

### The mission

Based on our research, the orientation on the first day is very difficult for new, non-exchange students, from outside Karlstad. From the service-blueprint we have been able to specify the problem about interactions. We don't think that the problem is based on the amount of available interactions with onstage, offstage our physical evidence, though about the positioning and quality of the interactions in the journey.

### Process

The project group needs to find all the available interactions. They need to identify where and how those interactions can be involved in the blueprint and minimize the time gaps that are in between. They also need to minimize the amount of interactions to make this a seamless process for the students' journey from the head entrance to their lecture hall. The project group needs to get in contact with the student union, the welcome centre and administrative personnel in order to conduct the project.

### Research Brief

- How many available interactions are there for new students and are students aware of those?
- Where and how can the students access those interaction points?

## FIRST WEEK

### Background:

The project about “First Week at Karlstad University” is finished and it is time to think about the future. The first part of User Innovation is over and it’s time to sum up. According to the double diamond diagram, we now have to present our findings (discover and define) in a final pitch. This should be a starting point for the next part of User Innovation (develop and deliver), and this is presented as a question in the end of this paper.

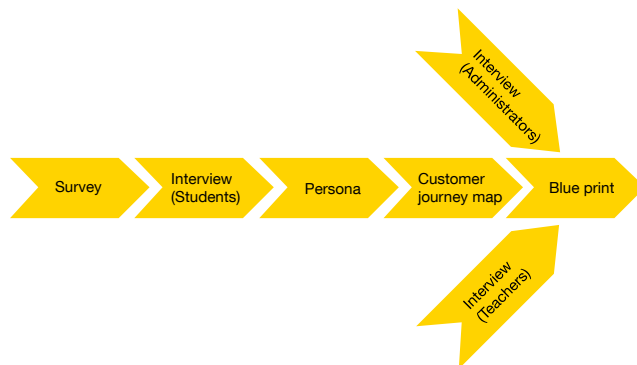
This final pitch will be divided in five parts. First of all we will talk about the background and the problems, after that a mission for a future project will be stated, then the process will be describe, follow the researchbrief, and finally the important dates of the process will conclude the final pitch.

### Problems:

The different methods that were used during the project:

- Surveys
- Interviews
- Personas
- Customer Journey Maps
- Blue Prints

This diagram includes the following feelings:



According to the administration, “It’s Learning” and “Kau.se” work together in a good and effective way. But some of the teachers have another view of this. Some say that it’s not meeting the requirements of the administration needs for the courses. Some say that it’s more than enough for their needs, so the question is: how can it get easier to administrate as well to use for the students? Students experience problems finding information because of the use of both websites and it is not always clear where to find relevant information and inconsistencies occur, thus creating some confusion.

“It’s learning” is a closed system that means it cannot be changed, so no improvement can be done on this platform. So the focus should be more about how to improve the flow of information on both sites and how the make KAU.se easier to use.

From the project brief for User Innovation I.

“The aim with the case is to complement the “Follow a student” project with a broader set of student experiences, including your own.”

## THE MISSION- THE PROBLEM

This is a starting point to conclude about some problems in the project:

- Problems:
    - Log in problem on “it’s learning”: two possibilities:
      - This problem concerns everybody. It’s really confusing to make the difference between the two possibilities to log in. For new students, you can only use the “CAS log in”.
      - Why not simply use only one possibility to log in?
      - In fact, the reason is about security. And currently the system cannot be changed. Consequently, we cannot combine the both “log in” in one. But the real problem now is more about information for everybody, like: Why there is two “log in”? What “log in” can I use?
    - Of course, create only one “log in” is the perfect way. But the administrators must change all the system, and this is another story...
    - Finding the way to register a course: course portal/my page:
      - This second problem concerns the students. How to register for a course when you are on the home page seems to be very confusing. In fact, we recorded a video which show that the student choose the way “course portal” instead of “my page” with the intention of register for a course. It is natural to make this mistake because of the link “course portal/ course registration”. It is once again a problem about information, it can be useful to specify that you must go to my page for the registration, or simply create a shortcut on the home page.
    - Finding information about a course on “it’s learning”:
      - This problem concerns only the students, and it is more about information and organization of “It’s Learning”. Obviously, “It’s Learning” has a great potential, but the teachers and administrators don’t use it in a right way. In fact, the students are confusing with the wrong organization of the information and sometimes are just lost by the important flow of information.
- These problems have one common problem: INFORMATION. So because of that, it can be necessary and important for KAU to look further into this problem area to simplify and make it more convenient to use the websites.

**RESEARCH BRIEF:**

How can Kau.se improve their website to be more intuitive to use?

**Process:**

First of all, it is important to analyse the first part of the project previously stated in Userinnovation I because all the major problems are established. The problem is to improve Kau.se to be more intuitive, so the project group have to be in contact with the website's administrators, and try to create some simple tools for students and teachers to complete the mission. But before that, the most difficult and important step is to understand how the website is working. And for that, the group will have to contact administrators, teachers and/or maybe students, and create several simple diagrams (like flow diagramming for example).

- Are the already existing interaction points simplifying the new students' journey on the first day?
- How can the already existing interaction points be improved and which new interaction points should be implemented?



## PITCH/BRIEF SOCIALIZATION

### Background

This project is a part of a bigger project at Karlstad University "Follow a student". This project was initiated by the school because they are interested to know more about how it is to start studying at Karlstad University. In addition, the aim for this project is to come up with new ideas on how to develop the first experience for the students. Our part of the project was to focus on the first course, social issues and becoming a student. After the first research period, we changed focus to meeting new students. This means how new students interact with each other and find friends in the beginning of the first course. We find out that there is a lack of "getting to know each other activities" during school time. Four typical students were found and they are described in a segmentation matrix.

### The Mission the problem

From the finding in our research, we found some problems that we want to bring out. The research showed that there is not enough "getting to know each other"- activities during school time. We also think that KAU can maybe create more situations where student can meet up and interact. The third problem we identified was that most of the students get to know each other during activities outside the course, and if you do not attend these activities it may be harder to find study friends.

### Process

For further developing in this project it will be important to build a relationship with student union, KAUIF and teachers at school. Because this stakeholders can and offers the most interesting activities for the students. The first contact should be made with the persons responsible for events and activities in the different organizations.

When it comes to activities during school hours, we find that the teachers at pre-school program are acting admirable. They have a lot of getting to know each other activities during the first three weeks of the program. To know more about their activities please contact Anita Malmgren, teacher at the pre-school program. Group E User Innovation 1 HT-14 MSAD98

### Research brief

We found three different ideas for future projects and they are about looking into how more social activities and meetings can be created during university hours.

\* What can we do to help teachers arrange more networking activities during the first course?

\* In what ways can Karlstad's University create a more "meeting" friendly environment for new student?

\* How can KAU If and the Student Union be more involved in creating activities during university hours for new students?



**KAU.SE**