

Kommunikasjonsnettverk på tvers av organisasjonen for bedre å kunne informere nye studenter på HiOA

Ved Tonje Dahlbak og Silje Christine Andersen
Avdeling for samfunnskontakt og kommunikasjon (fellesadministrasjonen)
Høgskolen i Oslo og Akershus (HiOA)

Sammendrag

Vi fant ut at nye studenter misforstår eller går glipp av viktig informasjon i studiestart, og at kommunikasjon derfor er en svært viktig del av studentenes suksess den første tiden på studiestedet. På bakgrunn av dette startet vi et kommunikasjonsnettverk å skape en møteplass for kommunikasjonsrådgiverne i de ulike enhetene på HiOA (fakultetene, IT-avdelingen, studieavdelingen, opptakskontoret, kommunikasjonsavdelingen og samskipnaden). Hovedmålet var å samkjøre kommunikasjonen til nye studenter. Mange gode tiltak ble koordinert gjennom dette, for eksempel felles mal på nettsidene, tidslinje for all kommunikasjon med studenter, gjennomgang og evaluering av datoer for utsendelser og forenkling av IT-prosesser for studentene. Det er fortsatt enkelte utfordringer med samkjøring, men nettverket har gjort det enklere å se helheten i studentkommunikasjonen.

Bakgrunn og utgangspunkt

Resultatene fra SHoT-undersøkelsen 2014 startet et viktig arbeid med studiestart på HiOA i 2015. Tiltak ble satt i gang i mange ledd i organisasjonen samtidig, men de fleste ble implementert på hvert studieprogram der vi mente at den viktigste delen av studiestart foregår.

I kommunikasjonsavdelingen i fellesadministrasjonen ble vi oppmerksomme på (gjennom resultatene fra lokale spørreundersøkelser, supplert med fokusgrupper og jevnlig, praktiske brukertester) at nye studenter misforstår eller går glipp av viktig informasjon i studiestart. Særlig problemområder var informasjon om obligatorisk oppmøte, oppmøtested og tid, og fadderordningen, i tillegg til generell forvirring rundt bruksområdene for de ulike informasjonskanalene og -plattformene på nett. Det var også et problem at studenter begynte på studiet, med «feil» forventninger til hva det egentlig innebar. Vi fant ut at kommunikasjon er en svært viktig del av studentenes suksess den første tiden på studiestedet.

Hvorfor fikk ikke studentene informasjon?

- Vi kom frem til, sammen, at vi tror alle tilsatte, seksjoner og avdelinger har for lite kjennskap til hva «de andre» sender ut av informasjon og når. Det gjør det vanskelig å skrive og planlegge det man selv har ansvar for å sende ut.
- Det var ofte dårlig sammenheng mellom innholdet i en e-post og nettsidene det ble henvist til i e-posten. For eksempel var det ulik begrepsbruk, manglende informasjon, dobbeltpublisering.
- Vi oppdaget at det ble kjørt for mange budskap på samme tid og at det burde være tydeligere hvilke budskap vi fokuserer på i de ulike periodene.
- Vi utnyttet ikke mulighetene vi har for å ta kontakt med studentene godt nok, også i tiden etter søknadsfristen i april.

På bakgrunn av dette satte vi i gang med et prosjekt for å bedre kommunikasjon for nye studenter på HiOA.

Tiltak: Vi startet et kommunikasjonsnettverk på tvers av organisasjonen

Først startet vi et større nettverk for alle som jobber med studiestart i hele organisasjonen. Gjennom dette arbeidet skulle vi finne ut hvem som har ansvar for studiestart på hvert program, finne best practice på HiOA og få dem til å dele dette med hverandre i en nettverksgruppe.

Fordi studentkommunikasjon viste seg å være en så viktig del av studiestart, startet vi også et eget, mindre og mer arbeidende nettverk for å ta tak i kommunikasjonsutfordringene spesielt.

Tanken bak kommunikasjonsnettverket var å skape en møteplass for kommunikasjonsrådgiverne i de ulike enhetene på HiOA (fakultetene, IT-avdelingen, studieavdelingen, opptakskontoret, kommunikasjonsavdelingen og samskipnaden) slik at disse kunne samkjøre kommunikasjonen til nye studenter. Et viktig mål var også å få alle til å være bevisst på at tiltak og informasjon burde spres utover første året – og ikke bare konsentreres til første skoledag.

Mål og mening

Målet for møtene og arbeidet var at den nye studenten skal få helhetlig og god informasjon når de trenger den. Mottoet til nettverket ble «Riktig budskap til rett tid».

Vi ble enige om at vi skulle ha en felles rød tråd, og «tone of voice» i kommunikasjonen og at alle skal kjenne til hva som kommuniseres med studenten til hvilken tid.

Dette ble man enige om med kommunikasjonen:

- HiOA må snakke med én stemme i kommunikasjon, og gå vekk fra fokuset på hvem som er lokal avsender og vår egen organisering.

- Vi må bruke de samme begrepene og ordene i alle kanaler.
- Vi må ha få og klare budskap hver gang vi tar kontakt.
- Vi må unngå dobbeltpublisering av informasjon, lister osv.
- Vi må ha et detaljert skjema som gjør det tydelig når og hva som sendes ut og hvem som gjør det, samt hvilke eksterne faktorer som påvirker oss (f.eks når data flyttes fra en database til en annen)

Arbeidsflyt og verktøy

Hovedansvaret for nettverksmøtene ble lagt til rådgiver for studentkommunikasjon i kommunikasjonsavdelingen i fellesadministrasjonen. Det er opp til hvert fakultet/seksjon å sørge for at noen er med på møtene og at tidslinjen blir oppdatert. Ansvar for kommunikasjon følger deretter linjen i de ulike enhetene.

Nettverket jobber veldig «hands-on» og detaljert. Et eksempel er at man går gjennom tidslinjen for utsendelser og kommunikasjon i felleskap, samtidig som man også går gjennom maler. Man ser på hvorvidt informasjonen fra de ulike avsenderne gir mening for studenten og ikke er motstridende. Dette fører for eksempel til at studentene ikke lenger får pin-kodebrev 10 dager før de faktisk er meldt opp i systemene, eller at de får beskjed om å sjekke timeplanen en måned før den faktisk er oppe og går.

Nettverket har hatt fire møter mellom mars og mai, der man strategisk og målrettet gikk gjennom plattformer, tidslinjer, frister, nye regler og begreper – og sørget for at alle er på samme side.

Eksempler på tiltak og verktøy:

- Alle la ut forskjellig informasjon i ulik mal på nettsidene – vi laget derfor sammen en mal som nå alle bruker
- Vi laget en egen tidslinje for studentinfo gjennom året. Vi ble enige om at tidslinjen måtte deles og spres til riktige mennesker på fakultet/seksjon
- Vi gikk gjennom alle datoer for utsendelse av informasjon til nye studenter
- Vi evaluerer hver studiestart og bestemmer tiltak utfra tilbakemeldinger og evalueringer fra studenter og ansatte
- Hvert møte ender med en to-do-liste

Hvilke tiltak og positive utfall har vi fått ut av dette?

- Pin kode og studentnummer sendes nå på sms
- Pin-kodebrev sendes ut på en bedre dato for å slippe forvirring
- Prosessen for aktivering av it-konto er forenklet
- Velkomstbrevet har informasjon også på engelsk
- Informasjonen til studenter med sent opptak er bedret
- Et nytt og klarere pinkode-brev

- Ny mal for studiestartsider
- Nye maler for e-poster
- Ny e-post til studentene der hovedbudskapet er oppmøte første studiedag
- En egen ordliste for tilsatte med hvilke ord man har lov til å bruke
- Infomøter til ansatte om studiestart og kommunikasjonen som sendes ut
- Mer informasjon på engelsk

Utfordringer

En av de største utfordringene er å vite hvilke personer som skal være med i nettverket. Det har vært en utfordring å identifisere alle i en kompleks organisasjonsstruktur som jobber med disse problemstillingene. Hovedproblemet var jo nettopp det at kommunikasjonen ikke var godt nok samkjørt fordi den kom fra ulike hold som ikke snakket sammen. Bare å samkjøre kommunikasjonsarbeidet gjennom å møtes har derfor gitt gode resultater.

Kommunikasjonsnettverket er fortsatt ganske høst og bachelor-fokusert, mens vi også har en del studenter som begynner på master eller videre- og etterutdanninger – både på høsten og våren. Her er det imidlertid andre som personer som er ansvarlige, og en utfordring er derfor å få til den samme mekanismen på studiestart om våren. Dette blir et viktig prosjekt for nettverket videre.