



NTNU

| Kunnskap for en bedre verden

# Hvordan opplever studenten kommunikasjon med oss?

Nettseminar: Kommunikasjon og kamp om studenters oppmerksomhet 9. nov



## To parallelle prosjekter

- Prosjekt Studentkommunikasjon
  - Kartlegge studentenes brukerreise:
    - hvordan opplever studentene kommunikasjonen med oss gjennom studietiden.
  - Studiestart: Brukerreise for nye studenter og Brukerreise for eksisterende studenter
- Prosjekt Massekommunikasjon – ny publiseringsløsning for nett
  - Stort innsiktsarbeid blant mange målgrupper, blant annet
    - Studentene og digitale flater



## Hva vi ønsker å finne ut av

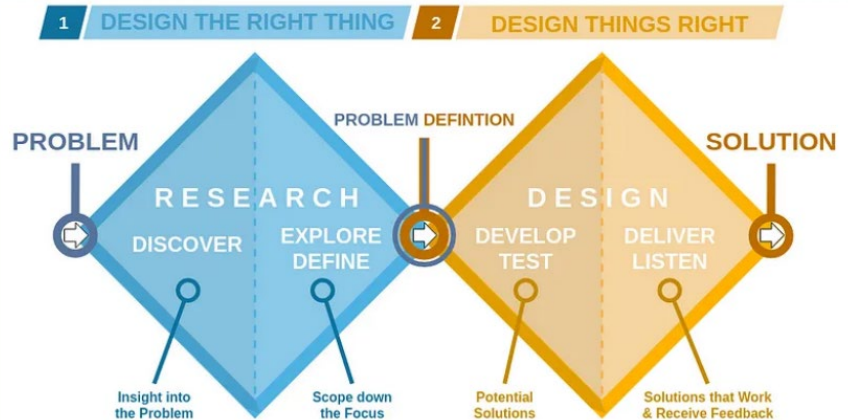
- Helhetsblikk på kommunikasjon med studentene
- Kartlegging av brukerreisen til studenter
- Ansatt og studentperspektiv
- Hvordan opplever studentene kommunikasjonen med NTNU?
  - Får de den informasjonen de trenger?
  - Hva fungerer og hva fungerer ikke?
- Hvilke kanaler og verktøy bruker studentene i studiehverdagen?
- Sees i sammenheng og bidra med innsikt inn i andre digitaliseringsprosjekter



# Innsiktsprosjekt

Metodikk:

- Samtaler med ansatte for innsikt
- Workshops for ansatte og studenter
- Intervjuer med studenter
- Utforskende og iterativ
- Den doble diamant; fokus på de to første fasene - Forstå og definere





## Hva sier studentene?

En foreløpig  
oppsummering av  
intervjuer med 20  
studenter



## Mye er bra

- Inkluderende institusjon
- Føler seg godt ivaretatt, at de ønskes velkomne og er akseptert i det akademiske miljøet
- Klart språk i informasjon om oppstartsuka og fadderuka
- Mange synes infoen er god og at de får god hjelp
- Raskt svar, men også varierende
- De har forståelse for at NTNU er en stor organisasjon og at det kan by på utfordringer
- Forståelse for at ansatte har begrenset kapasitet
- Mange skryter veldig av sine faglærere, som gir dem god hjelp og støtte



## Slik opplever de kommunikasjonen

- De får enorme mengder informasjon
- Studentene er opptatt av at innholdet skal være nyttig og relevant.
  - Kan nå fremstå inkonsekvent
- De mister oversikten og ønsker mer tydelig informasjon
  - Hva er viktig og ikke viktig? Hvem skal jeg spørre om hva?
  - Det brukes stammespråk
  - For mange kanaler å forholde seg til
  - Lager egne løsninger fordi vi ikke klarer å lage ett godt nok system
- Vi må finne ut hvor vi legger ulikt innhold
  - Hvordan kategoriserer og prioriterer vi?



## Forskjellig praksis

- Informasjonen varierer fra mellom studier og studiesteder
- Hver faglærer har sin informasjonslogikk som studentene må tilpasse seg
- Noen mottar generell informasjon andre mer detaljert og omfattende
- Ønsker mer felles praksis, at det er forutsigbart hvordan innhold er strukturert, «maler for innhold».

«Sendte e-post med spørsmål. Kvaliteten på svarene er veldig varierende! Noen svarer med ett ord, mens andre svarer veldig godt»

Man merker veldig hvem som er flinke på Blackboard, og hvem som ikke er så flinke".





## Hvor kan jeg få hjelp?

- Får samme informasjon på ulike steder
- Noe skriftlig og noe muntlig i forelesning
- Usikre på om de har fått riktig informasjon og om de gjør ting riktig. Og ønsker bekreftelse på at de har forstått.
- Usikker hvor de skal sjekke at de har fått riktig informasjon og hvem de skal kontakte

«Lurte på noe om eksamen og tok derfor kontakt med eksamenskontoret da jeg tenkte det var åpenbart. Det var ikke de som kunne svaret på akkurat dét om eksamen»



## Jungeltelegraf

- Nye studenter får hjelp av erfarne studenter.
- De spør andre studenter om råd, f.eks. på slack og messenger
- Opplæringen blir veldig personavhengig – lærer du av en student som har gjort feil kan det slå negativt ut
- Det blir tilfeldig hva de nye studentene får høre om og ikke.
- Studentene savner en innføring i det å være student

«Jeg var så heldig å ha fetteren min - som allerede hadde tatt en bachelor - når jeg begynte å studere»



## Bruk av kommunikasjonskanaler og verktøy

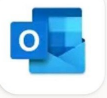
«Etter første uka måtte jeg sette meg ned og sortere alt jeg hadde fått av informasjon.  
Det var så mye, kaos rett og slett, og jeg var redd for å gå glipp av noe»

«Jeg sjekket disse sidene i starten, men så ble det for mange kanaler å følge med på»

# Tjenester og apper studentene nevner



Blackboard



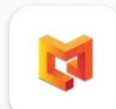
Microsoft Outlook



Microsoft Teams



Zoom



MazeMap

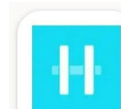
inspera



Google Meet



Panopto



Hold



Mitt Sit Sit



Notion



Akademika

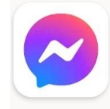


NTNU sine nettsider, bla.

- Timeplan
- Bibliotek
- Rombooking
- Eksamen
- Utveksling



Instagram



Messenger



## For nye studenter er dette stort og uoversiktlig

For mange nye og forskjellige verktøy

- Hvor gjør jeg hva?
- Hva er nyttig og ikke?
- Hva **må** jeg ha og hva **kan** jeg bruke?

Flere ønsker en form for opplæring/intro til de ulike tjenestene



## Hvilke kanaler bruker de mest?

«Jeg sjekker Blackboard,  
timeplan og mail hver dag»

[Blackboard er vårt LMS]



## LMSet er navet i hverdagen

- Kommunikasjon med faglærer
- Beskjeder, undervisningsressurser, pensum, innleveringer
- Her MÅ du følge med

Typiske utfordringer med brukervennlighet i et LMS

- Mange varslinger
- Navigasjon mellom emner/oppgaver
- Finne igjen beskjeder og innhold
- Hyppig innlogging/appen krasjer
- Hver lærer lager sin struktur

"Så bare her om dagen så hadde jeg 52 varslinger bare etter noen dager. Da er det veldig vanskelig å finne ut hva som er relevant og ikke. Også får du som regel ikke hele informasjonen heller. Du får kanskje bare opp emnekoden og hvilken type mappe. Også står det ikke noe mer. Du må gå inn og se hva som er gjort."



## Hovedfunn kanalbruk og kanalforståelse

- **LMS** er det mest sentrale verktøyet i studiehverdagen.
- **Epost** er viktige meldinger fra NTNU som angår seg spesifikt  
Opplevs relevant – fordi vi er strenge med å sende ut epost!
- **Nettsidene** brukes til problemløsning, google viser veien inn
- **Medstudenter** er viktige infokilder, og de har mange uformelle kanaler også digitalt
- **SoMe**: uformelt, om studielivet, ikke faglig
- I tillegg må studentene forholde seg til **mange ulike verktøy og tjenester** som de gjerne skulle sett hang bedre sammen:  
Studentweb, timeplan på nett, rombestilling i TP, studentbevis-appen, Mazemap, osv.
  - Innsiktsarbeidet viser at studentene trøbler mye med **timeplan og kalender**





## De grunnleggende behovene

- Få hjelp til å holde oversikt over studiehverdagen
  - Timeplan/kalender
  - Påminnelser om frister, ting de må gjøre og at de blir rutet til riktig sted for å gjøre det
- Mer forutsigbarhet og felles praksis: Hva finner jeg hvor? Hva gjør jeg hvor?
- Bedre oversikt over tilbudene, tjenestene, verktøyene
- Tjenester som henger bedre sammen, slik at de slipper å sjekke mange steder
- Et lavterskel-tilbud for å kunne spørre om det de lurer på

**Helhetlig brukeropplevelse, personaliserte og mer sammenhengende tjenester**



## Hvordan bruke denne innsikten videre?

- Under arbeid: vi skal fortsatt intervju flere studenter
- Oppsummere og dele i organisasjonen
- Felles forståelse om hva som fungerer bra og mindre bra.
- Hjelp oss i å prioritere hva vi vil gjøre av tiltak og endringer i organisasjonen.
- Viktig grunnlag for videre arbeid med nye nettsider og digitale tjenester for studentene



# Spørsmål?