



Förstudie

Inom projektet Samordnad kommunikation
till KTH-studenter

Innehåll

Bakgrund	3
Metod	4
KTH:s styrdokument	4
Befintliga studier på KTH	4
Externa rapporter	4
Studier inom projektet	4
Studenter – djupintervjuer, workshop, enkät	4
Medarbetare – djupintervjuer, enkät	5
Metoddiskussion	5
Insikter	6
Börja på KTH	6
Det är svårt att ta till sig information i början av studierna	6
Mottagningen är uppskattad, men de som inte deltar riskerar att missa viktig introduktion	6
Övergången från gymnasium till högskola är en stor omställning	7
Hitta och förstå studieinformation	9
Olika upplägg för kurskommunikation försvårar för studentens lärande	9
Viktig information missas på grund av stora informationsmängder och otydliga notifieringar	10
Information är splittrad och i för många kanaler	11
Stöd under studierna	12
Otydligt vilket stöd som finns för att må bra och klara av studierna	12
Olika förutsättningar att få stöd utanför KTH	13
Olika lätt att be om stöd	13
Viktigt att känna stöd och gemenskap med sina studiekamrater	14
Påverka studierna	14
Otydligt vart studenten ska lämna klagomål	14
Brist på återkoppling om vad som sker på KTH efter studenternas klagomål	15
En del studenter upplever att behörighetskraven är otydliga och godtyckliga	16
Kommunicera till studenter, som medarbetare på utbildningskansli	17
Behöver hitta på egna kommunikationslösningar	17
Frustration att studenter inte tar del av informationen	17
Personlig individanpassad kommunikation är viktig	18
Kommunicera till studenter, som lärare	18
Mycket administrativa frågor som redan finns besvarade i Kurs-PM	18
Lärare behöver stöd som underlättar i arbetsbelastningen	19
Slutsatser av förstudien	20

Bakgrund

Rektor beslutar i samband med *Verksamhetsplan 2020* att KTH ska identifiera insatser som främjar att kommunikation till studenter sker på ett likartat sätt oavsett var inom KTH studenten läser.

Utifrån detta uppdrag startar projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter. GVS/EDO är projektägare. Projektgrupp och styrgrupp består av representanter från skolor, GVS och THS. Projektets syfte är att kommunikation till studenter ska ske på likvärdigt sätt, att det ska bli lättare för studenten att genomföra sina studier och få en positiv bild av KTH, samt att resurserna inom KTH ska användas mer effektivt.

Ett av projektmålen är att ta fram en förstudie gällande kommunikation till KTH-studenter. Denna rapport beskriver resultaten av förstudien.

Metod

Projektet går igenom KTH:s styrdokument, befintliga studier inom KTH, externa rapporter och genomför egna djupintervjuer, workshops och enkäter.

KTH:s styrdokument

- Vision 2027
- Utvecklingsplan 2018-2023
- Etisk policy
- Kvalitetspolicy
- Kommunikationsstrategi
- Verksamhetsplan 2020
- Verksamhetsplan 2021

Befintliga studier på KTH

- Mellanårsenkät (2019)
- Doktoranduppföljningen (2020)
- Startenkät (2020)
- Karriärenkät (2018)
- International Student Survey (2020)
- Användarstudier, IT-utveckling studieadministrativa system Canvas, Ladok, Kursinformation, Personliga menyn. Intervjuer och workshops med studenter och lärare (2013- tillsvidare)
- Enkät webbplatsen kth.se (2020)
- Material från storträffar och PriU-grupp (2018-2020)

Externa rapporter

- Att inte gå framåt är att gå bakåt – om genomströmning, pedagogik och matematik på Sveriges tekniska högskolor (Sveriges ingenjörer, 2014)
- Orsaker till studieavbrott (Högskoleverket, 2010)
- Analys av åtgärder för ökad genomströmning på Sveriges ingenjörsutbildningar (SKILL, 2009)

Studier inom projektet

Studenter – djupintervjuer, workshop, enkät

Projektet genomför fem workshops med tjugo studenter samt tretton djupintervjuer. Vi träffar representanter från olika studentgrupper, bland annat studenter på fristående kurs, forskarstuderande, internationella mastersstudenter, svenska programstudenter på olika utbildningsnivåer samt studenter

med behov av kompensatoriskt stöd. Studenterna representerar olika åldersgrupper, kön, länder, socioekonomisk bakgrund samt studerar på olika delar av KTH.

Projektet skickar ut en enkät till alla studenter på KTH i maj 2021, som vi fortsättningsvis benämner *Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter (2021)*, för att mäta studenternas upplevelse av kommunikation från KTH. Totalt svarar 902 studenter på enkäten.

Medarbetare – djupintervjuer, enkät

Projektet genomför fem djupintervjuer med programansvarig på grundnivå, programansvarig på forskarnivå, lärare, internationell handläggare, programstudievägledare och masterkoordinator. Projektet väljer att inte göra ytterligare intervjuer med lärare, utan tar istället del av de lärarintervjuer som genomförs i uppdrag av Utbildningsplattformen.

Vi skickar ut en enkät till medarbetare som jobbar som internationell handläggare, programstudievägledare eller masterkoordinatorer på skolorna i februari 2021, som vi fortsättningsvis benämner *Enkät till medarbetare inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter (2021)*.

Projektet försöker att samla in svar från några programansvariga på liknande sätt, men får bara några fåtal svar.

Metoddiskussion

Under intervjuerna med studenter observerar vi att forskarstuderandes situation skiljer sig åt jämfört med övriga studentgrupper. Det finns därför behov att göra fler intervjuer med forskarstuderande.

I vissa enkäter, exempelvis *Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter (2021)*, är svarsfrekvensen låg. Det vi dock kan se är att alla enkäter, workshops, djupintervjuer och användartester som gjorts, både utanför och inom projektet, pekar på samma återkommande upplevelser och behov hos studenter. Det gör att vi inom projektet sammantaget utgår ifrån resultaten, även om vissa enkäter har en låg svarsfrekvens.

Insikter

Börja på KTH

Det är svårt att ta till sig information i början av studierna

Studenter beskriver att det är svårt att ta till sig information under den första tiden på KTH. Det är många intryck och studenter är fokuserade på att lära känna andra studenter. Mycket av den praktiska informationen, på till exempel på informationspass, är svår att ta till sig. Det är många studenter som skulle behöva få tillgång till information senare på terminen när studenten är mer mottaglig.

Det var väldigt nervöst och mycket intryck och nya människor, särskilt om man aldrig har studerat på högre nivå tidigare.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Det var mycket att ta in på samma gång. Jag tror inte så många kommer ihåg så mycket från genomgången av hur man hanterar sitt kth-konto eller passerkort. Därefter gick man in till D och uppropet där SYV informerade om inlogg, canvas, KTH-kontot och kortet, men av det minns jag inget för efter det tar mottagningen över och dagen är också så lång, börjar typ 8 och håller på till 5 och sen är det grillning.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Det är mycket information under mottagningen, och det är svårt att veta vad jag ska göra med all information, hur jag ska bearbeta den. Jag känner mig förvirrad, men tänker, äsch jag kommer nog komma in i det.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

På uppropet var personalen ganska på, och nästan lite skrämmande. Det jag minns från uppropet är egentligen SYV som sa "om du har ett extrajobb - säg upp dig". Det var ett skräckexempel - jag minns ingenting de sa om KTH-inloggning.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Mottagningen är uppskattad, men de som inte deltar riskerar att missa viktig introduktion

De allra flesta studenter som deltar på mottagningen är väldigt nöjda och studenterna berättar att de har fått en bättre studiestart på KTH tack vare mottagningen.

Jag blev helt klart tryggare av mottagningen. Finns alltid oro men minskade helt klart under och efter mottagningen. Man träffade andra som var i samma sits, man pratar med dom och lär känna dom. Blir lättare om man står inför samma sak som andra.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Jag var med på i stort sett allt med kårens mottagning. Jag hade bestämt innan att jag skulle vara med på så mycket som möjligt, då det ger samhörighet och motivation med gemenskapen. De bästa vännerna jag har på KTH lärde jag känna under mottagningen. Det var också viktigt ur ett studieperspektiv: att lära känna människor som man senare ska jobba med. Det som var mest givande studiemässigt var då vi fick intro från andra studenter om hur det funkar. De hade mattestugor med studenter som var väldigt bra.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Det var mycket nytt men skönt och tryggt att bli omhändertagen under 3 veckor av äldre studenter. Skönt att hitta några att umgås och att plugga med. Kände mig motiverad och inte ensam.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Men det finns studenter som inte vill delta för att de inte känner sig bekväma med mottagningens upplägg. Det finns också studenter som inte kan delta på mottagningen för att de inte kan ta ledigt från jobb innan terminen börjat. Dessa studenter, som inte vill eller kan delta på mottagningen, riskerar att hamna utanför gemenskapen när studiegrupper och introduktion redan genomförts under

mottagningsveckorna. En del studenter efterfrågar en obligatorisk introduktion till studierna för att alla ska ha möjlighet att lära känna andra studenter och få verktyg för att klara studierna.

Jag förväntade mig nog något socialt obligatoriskt utöver mottagningen, och jag blev förvånad när det inte var något. Någon form av grupparbete eller klassintro, hade nog bara tänkt nån form av att alla säger sitt namn på nåt sätt, eller nåt mer om sig själv, tänkte nåt måste jag ju ha för att veta vem jag vill vara kompis med. Det kändes oproffsig med hur det sociala sköttes .. och det var svårt med sån uppdelning mellan det sociala och studierna. Önskar att KTH hjälpt till att skapa kontakter för bättre förutsättningar att trivas och klara utbildningen. Det hade varit så givande att ha mer kontakt med klasskamrater och hjälpa varann, det hade kunnat höja standarden för alla.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

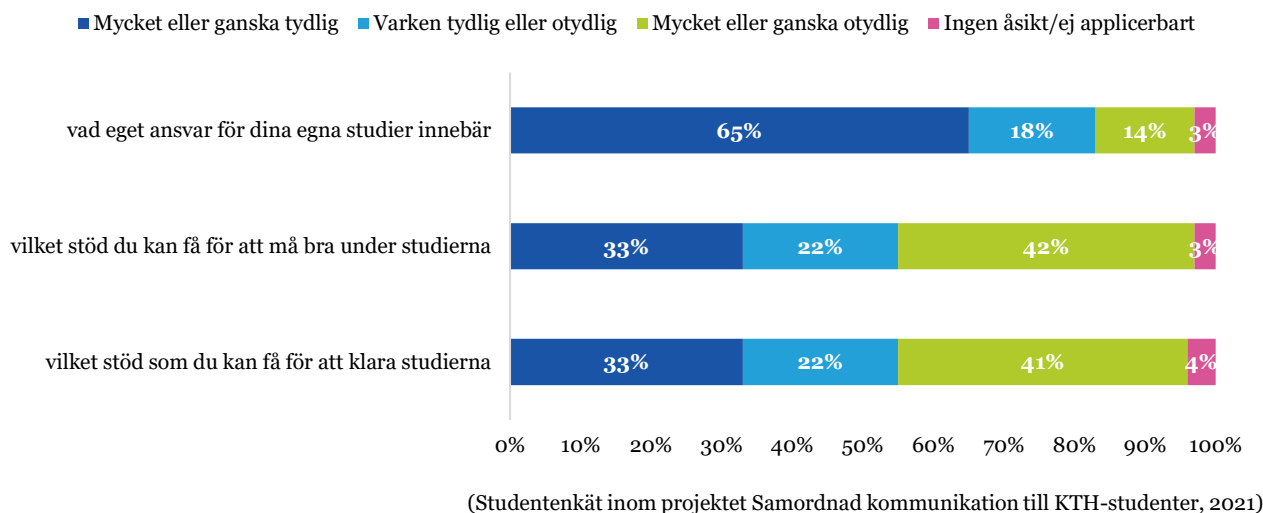
Jag önskar att KTH kunde hjälpa oss studenter mer i början. Ta bort intro/mottagning med lekar. Istället fokusera på att ge mer information och mer stöd, mer introduktion till studierna.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Övergången från gymnasium till högskola är en stor omställning

En del studenter upplever de första föreläsningarna som en chockartade. Studenter lämnar föreläsningarna med rädsla och oro samt ifrågasätter om KTH är rätt för dem. För vissa beror det på att en del medarbetare eller äldre studenter skrämmar studenter om det höga studietempot och vilka förkunskaper studenten borde ha, och för andra på att övergången från gymnasiestudier till teknisk högskola är en stor omställning. Studenter upplever att KTH är tydliga med att studenter har eget ansvar för sina studier, men inte lika tydlig med vilket stöd studenten kan få för att klara och må bra i studierna. Många studenter skulle få bättre förutsättningar att klara sina studier om de fick mer stöd i början.

Hur tydlig eller otydlig tycker du att informationen från KTH är om...?



Jag var skräckslagen under min första föreläsning i matte, man kommer in och har viss nivå av kunskap och sen kommer nån och undervisar på en betydligt högre nivå och jag undrar om det är jag som är dum, men inser sen att andra känner samma sak. Då får man tankar om att hoppa av och många gjorde det. Tror det är generellt problem på KTH att många hoppar av. Jag tänkte att jag är för dum för det här, jag klarar inte det här. Slutade med att jag skippade den kursen och gjorde den året efter. Vilket var dumt för i efterhand insåg jag att det inte alls var svårt, det var bara hur det förmedlades. Det var pedagogiken.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Det nämns första dagen på KTH att du måste studera otroligt hårt för att klara dig, men ingen nämner t.ex. att dina professorer inte kommer kontakta dig om du inte gör en uppgift (som i gymnasiet). Det lär man sig den hårda vägen!

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Eget ansvar över studier har jag märkt är problematisk då många studenter som börjat i år har mentaliteten av gymnasieelever. Det känns som att de inte förstått skillnaden mellan gymnasium och högskola och vissa krav man ställer på kurserna kan många gånger snarare handla om ett "du-problem" och inte ett faktiskt problem med kursen i sig.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Jag fick ingen hjälp av KTH med att hitta studieteknik. Pratade med andra studenter, det var så jag lärde mig. Nån sa till mig att kolla gamla tentor, nån annan att prioritera det här. Och sen kan man använda det andra materialet för att komplettera med, men allt är inte ett måste. Jag var så insatt i att allt är eget ansvar. Och det tyckte jag förmedlades av kursansvarig och föreläsare, om jag sa att nåt var svårt sa de: ni är vuxna, ni ska ta eget ansvar. Vissa var snälla och uppmuntrade en att ta kontakt, mejla, ringa. Men andra vågade jag inte fråga, det beror på vibben man får av kursansvarig.

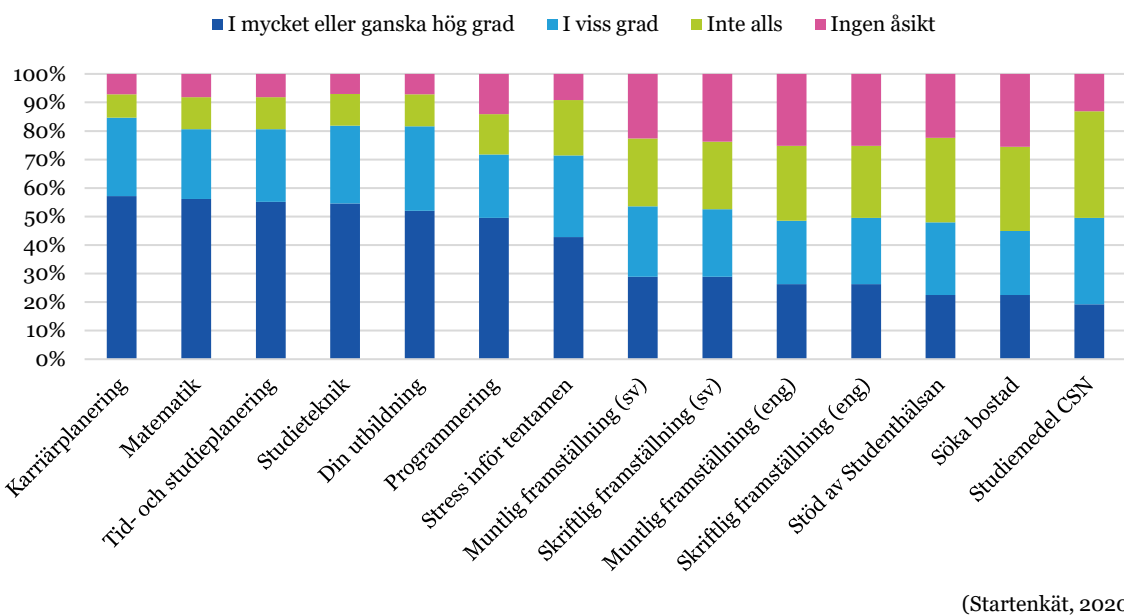
(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Jag personligen tycker att det var otroligt svårt i början av studierna att veta när man skulle och hur man anmälde sig till kurser. Jag fick lite information eller mera likt tips under nollningen, men sedan när studierna började så kände jag inte att jag hade koll på vart jag hittade aktuell information gällande kurser och exempelvis registrering för kurser. Jag förväntade mig att jag skulle behöva ta reda på saker själv, men då jag inte ens visste vad jag leta efter för information så var det otroligt svårt att känna att man inte missat något viktigt som registrering för ny kurs, anmälan till termin osv.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

I *Startenkät (2020)* svarar respondenterna att de har störst behov av att få mer stöd/information om tids- och studieplanering, studieteknik, karriärplanering, om sin utbildning och matematik.

I vilken utsträckning skulle du NU vilja ha stöd/information om något av följande...?



Hitta och förstå studieinformation

Olika upplägg för kurskommunikation försvårar för studentens lärande

Studenter berättar att för varje ny kurs måste studenten förstå hur just denna lärare har valt att strukturera sin kurs. Det går inte att känna igen sig från tidigare kurser eller kunna förutsäga hur läraren kommer att informera under kursens genomförande. Det går åt mycket energi och tid åt att administrera kursen, att lära sig hur kommunikationen fungerar, som i stället skulle kunna läggas på lärandet.

Olika lärare har olika idéer om hur man ska kommunicera. Vissa skapar anslag, vissa redigerar huvudsidan i Canvas. Vissa antar att man tittar efter nya filer i Canvas, vissa säger att filerna innehåller en massa ointressant från tidigare kursomgång och att man gör klokt i att inte titta bland dem. Vissa vill ha mejl, vissa vill ha kommunikation via Canvas, vissa specificerar inte hur man ska nå dem.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Alla lärare kommunicerar olika, särskilt hur de använder Canvas vilket är katastrof. Vissa sköter stora delar av kursen genom direkt meddelanden medan andra har tydligt strukturerade moduler. Flera har dubbelinformation på olika platser där vissa filer är uppdaterade och andra inte. Detta måste standardiseras. Även kommunikation så som labb instruktioner är helt skilda. Till och med grupp indelning och labbbokningssystem kan skilja. Allt detta försvårar mycket vid inläring. Exempel: Hade en kurs med information så som labbinstruktioner uppdelad på 4 ställen och minst en kurs med lärare som inte ens använde Canvas.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

De flesta lärare har svag förmåga att strukturera Canvas sidor. Att utforska Canvas sidorna tar runt 8h innan man börjar veta vart saker finns i de värsta fallen. Skulle inte vara helt dumt att skapa en grundmall för lärare så de kan strukturera upp sidorna på ett sätt som alltid är familjärt mellan kurser. Många canvas sidor drabbas också av utdaterad information då canvas sidorna är så komplexa att läraren i fråga inte klarar av att hantera sidorna.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Varje ny kurs måste man gå en minikurs i hur det funkar. Väldigt frustrerande. Har overseende med att det ibland måste se olika ut men varför kan det inte finnas en mall? Gör att man missar info. På en kurs nu t.ex. upptäckte jag för sent att det fanns lösningsförslag att ta del av som hade hjälpt. Jag löser det genom att kolla igenom jättenoga för att se till att jag inte missat något. Jag lägger ner mer energi på det än vad som är rimligt. Den största bristen är att struktur på info i canvas är dålig, man måste gräva i mappar och leta all over the place. Viktigt med struktur pga. lätt kunna se vad som är viktigt för mig och jag behöver lägga mindre energi i onödan på att leta. Utan struktur blir det svårare studiemässigt.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

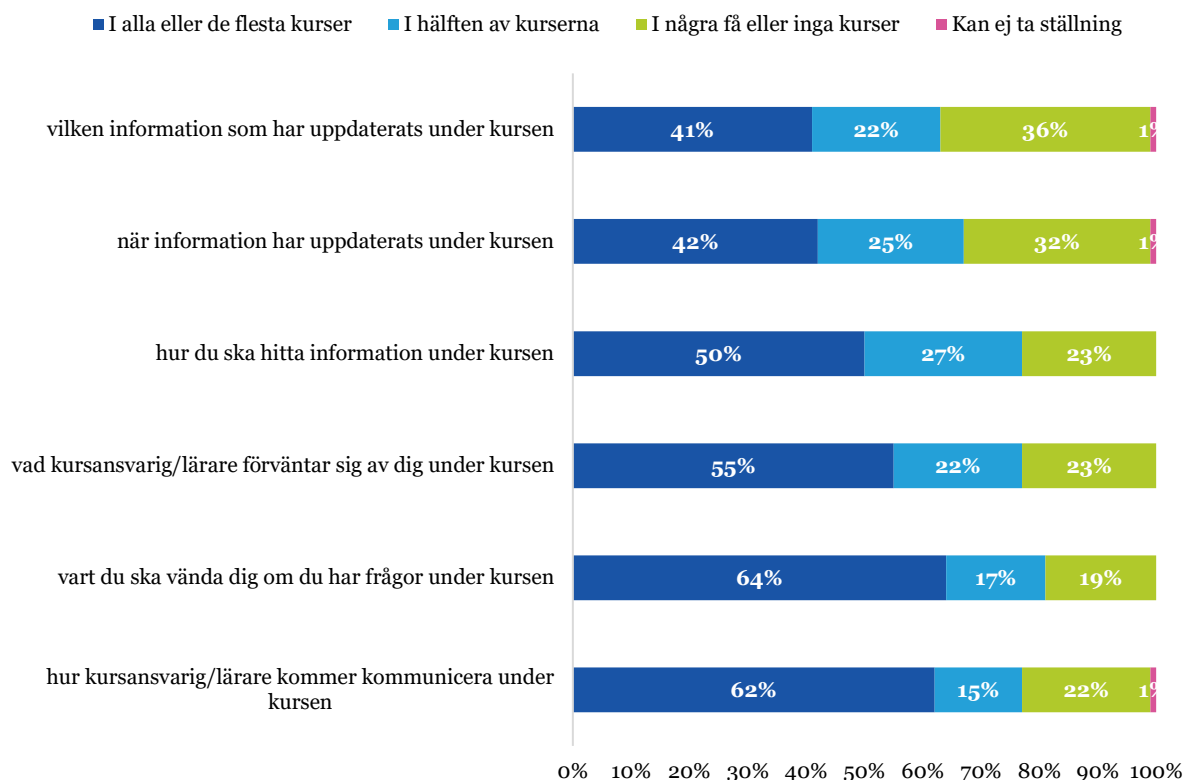
Det är vansinnigt att alla lärare använder canvas olika. Helt orimligt att systemet är så inkonsekvent och kaotiskt på en skola av KTHs kaliber. Skärpning!

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Nu med Canvas är det lättare att se vilken kurs uppdateringar berör, men informationen skickas ut inkonsekvent. Ibland skickas det på mejlen, ibland kommer det som en uppdatering (tänker på den lilla klockan på KTH.se) och ibland som ett meddelande på Canvas (kommentar osv. på en specifik sida). Detta beror såklart på hur varje professor väljer att lägga upp sin kurs, men det kan vara förvirrande ibland och det är lätt att missa information - speciellt nu när infon inte sägs i sal på en föreläsning.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Om du ser tillbaka på de kurser du läst hittills, i hur många av dina kurser har du upplevt att det varit tydligt... ?



(Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Viktig information missas på grund av stora informationsmängder och otydliga notifieringar. Studenter berättar att de får stora informationsmängder och behöver lägga mycket tid på att sälla bland information som är relevant.

Det är för mycket info och blir svårt att sälla. Lärare gör tio anslag på en vecka, svårt att veta vilket jag behöver ha koll på. Vissa uppmaningar är inte viktiga, annat som deadlines, inlämningar och material är viktigt. En del lärare lägger upp en massa info, t.ex. 10 dokument, så att vi skulle behöva vägledning kring dokumenten.
(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Man får ofta mycket information, ibland kan det vara svårt att sälla ut det som är gällande för en själv. På samma sätt att gå tillbaka i tiden för att få informationen som fann intressant.
(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Det fanns hur många underlänkar och hur mycket info som helst i canvas. De la in hur mycket som helst. Man visste inte vad man skulle läsa.
(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Informationsflödet har helt enkelt blivit alldeles för likt att bli sprutad av en högtrycksslang vilket lett till informationsoverload och förvirring när man inte kan utläsa informationen då den varit för tätt packad. Däremot så har ju all info man behövt funnits, den har bara varit svårtillgänglig läsningsmässigt.
(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Studenter meddelas bland annat om ny information genom notifieringar från olika system (tex. Canvas, Ladok, Programwebben). Studenter berättar att notifieringarna är inkonsekventa i sin utformning, otydliga med vilken information som uppdaterats och inte alltid relevanta för studenten. Många studenter nämner särskilt notifieringar om schemaändringar. Så fort en schemaändring görs, även flera månader framåt i tiden, får studenten en notifiering om att något ändrats en viss dag men inte exakt vad som ändrats. Det leder till att viktig information försvinner bland oviktig information eller att studenten stänger av alla sina notifieringar.

There is often an avalanche of information (multiple emails on minor changes on canvas, multiple webpages for similar or even the same topic, etc.) increasing the likelihood that important information will be missed or lost.
(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Canvas kan ge notis men sedan har ingen ändring skett / man förstår inte vad som ändrats.
(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Viktig information försvinner bland oviktig. Ingen går in på mailen som handlar om schemaändringar.
(Student, Workshop inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Kansliet använder programwebben för att förmedla information, men all information på programwebben försvinner i ett hav av "spam" i form av att schemat ändrats, ibland flera månader fram.
(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Nu går jag bara en kurs, men skulle inte palla att gå ett helt program och få aviseringar varje dag. Jag får aviseringar på aviseringar. Jag får aviseringar att jag ställt in aviseringar. Det blir risk att man missar viktiga mail. Nu tog jag bort alla aviseringar för jag pallar inte.
(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Information är splittrad och i för många kanaler

Information från KTH är splittrad och i för många kanaler. Studenter förklarar att det finns liknande information i flera olika kanaler, där en del information inte är uppdaterad eller skiljer sig från andra kanaler. Det är svårt att förstå vart studenten ska vända sig för att hitta korrekt och uppdaterad information. Det leder till att studenten hör av sig till sin lärare eller studievägledare med sina frågor, och får ibland olika svar beroende på vem studenten frågar. Studenter efterfrågar en samlingsplats för all information som rör studierna, som är korrekt, uppdaterad och tillgänglig för alla.

Väldigt förvirrande överlag när olika personer säger olika saker när studenter har frågor om sin utbildning, så försök se till att alla har tillgång till samma information.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Upplever att det är många kurser och bitar information att hålla reda på, så när man väl kommunicerar något nytt till studenter så är det viktigt att informationen är så centrerad som möjligt. Svårt om det både är kth social och canvas, eller om canvasrummet är för spretigt/oklart.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Istället för att information skickas ut till alla kontinuerligt vad det är som gäller, måste man själv jaga informationen via SYV, studentexpeditionen osv.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Just nu är information spridda på många KTH social sidor som ofta innehåller utdaterad information.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Jag varit tvungen att lägga många arbetsdagar på allmänt admin arbete och försöka lista ut diverse saker om utbildningen. Känns som om programwebben ofta glöms uppdateras.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Informationen behöver alltså bli mindre utspridd, gärna kort, koncis information samlad på ett ställe, med tydliga anvisningar vart man vänder sig för ytterligare frågor.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Låt samma sorts information ligga på samma plats eller nåt en kunna hitta det på samma sätt (T.ex. klickar på samma filer eller följer samma väg som leder till informationen man söker). Låt det inte variera beroende på ämnet eller skolan.

(Student, Enkät webbplatsen kth.se, 2020)

Det är svårt att som student hitta information om olika saker. Det står olika på KTH centalt och de olika programwebbarna osv.

(Student, Enkät webbplatsen kth.se, 2020)

Ett tips för studenter skulle vara att ha en "studentvy", visste canvas finns ju, men man blir alltid slussad fram och tillbaka från canvas, ladok, kth. Att ha allt tillgängligt från samma sida skulle vara toppen.

(Student, Enkät webbplatsen kth.se, 2020)

Student fliken på startsidan har mycket info som är bra, men den känns ointuitiv att använda då den är relativt dold och inte integrerad med sidorna man får upp när man går via kursfliken från den övre menyn.

(Student, Enkät webbplatsen kth.se, 2020)

Färre separata system - en tydlig och klar plattform som innefattar allt innehåll på ett standardiserat sätt. Väldigt enkelt att missa information i dagsläget.

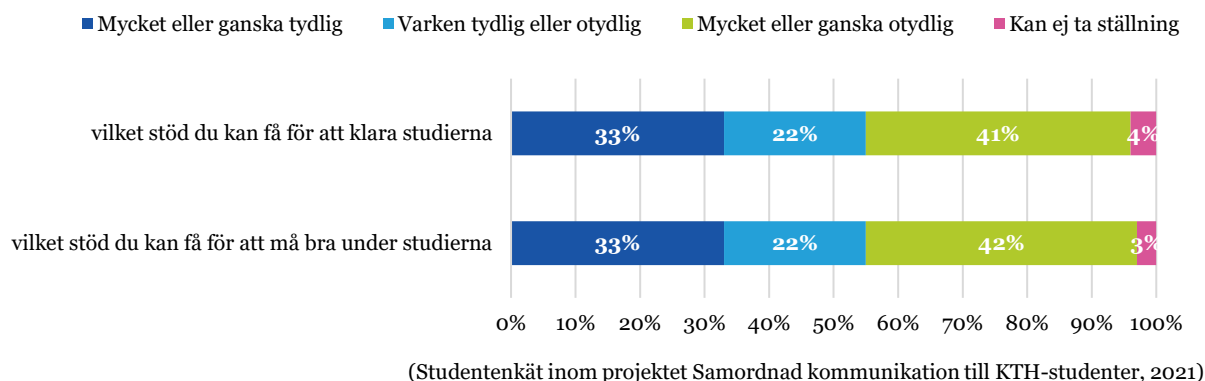
(Student, Enkät webbplatsen kth.se, 2020)

Stöd under studierna

Otydligt vilket stöd som finns för att må bra och klara av studierna

I *Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter (2021)* anger cirka 40% att informationen om stöd för att klara studierna och må bra i studierna är mycket eller ganska otydlig.

Hur tydlig eller otydlig tycker du att information från KTH är om...?



Samtidigt så vet vi att många studenter är i behov av stöd. 38% av respondenterna i *Mellanårsenkäten (2019)* anger att studiesituationen känns så svår att studenten behövt hjälp. Mer än en tredjedel av respondenterna på grundnivå och en fjärdedel på masternivå anger att de minst 1-2 gånger i veckan har svårt att sova på natten på grund av tankar på studierna. 18% på grundnivå och 16% på masternivå anger att de minst 1-2 gånger i veckan hoppar över måltider för att de har så mycket att plugga.

Olika förutsättningar att få stöd utanför KTH

Studenter har olika förutsättningar att få stöd i studierna. Studenter som har föräldrar med akademisk bakgrund kan ofta vända sig till familjen för att få hjälp. Studenter utan akademisk bakgrund är mer beroende av studiekamrater och stöd som är tillgängligt på KTH.

Jag upplever att lärarna pratar om att det här är dina kollegor, att man ska hjälpas åt och göra saker tillsammans men ges inga verktyg, resurser, ingenting. Jag har inte behövt hjälp med planering och struktur för det är jag jättebra på. Utan mer i de uppgifterna vi får, pga. jag inte har teknisk referensram och inte förstått vad de menar, så då har jag tagit hjälp av vänner för att få veta vad jag ska göra egentligen. Det blev tydligt för mig att om jag inte haft det sociala nätverk jag har privat skulle jag inte klara kurser i höstas. Det här sättet att lära ut upplever jag som fel, ett sätt att sälla ut folk som inte kan få hjälp på andra håll.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Båda föräldrarna och syskon har gått på KTH (läst till civilingenjör). Det var självklart, har KTH i släkten och många att diskutera med.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Olika lätt att be om stöd

En del studenter har lättare att be om stöd än andra studenter. Många studenter har i gymnasiet alltid varit bäst i klassen och är inte vana med att behöva stöd. Men studierna på KTH är svåra och de flesta behöver stöd någon gång under sina studier.

Jag är nog en människa som är beredd att ta hjälp. Märkte det med en kompis, han har jättesvårt att ta hjälp, att fråga. Ibland tänkte jag: hur ska jag nå ut till honom, jag satt och funderade på det, hur han skulle gå till studievägledare. Där tror jag man skulle kunna jobba mycket, såna som jag kommer alltid leta upp hjälp men alla gör inte det. Man kanske kan sänka tröskeln lite för studievägledarna var väldigt viktiga.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Jag känner att det finns andra som behöver stöd mer än mig, jag har en diagnos men inte jättegrov. Det finns andra som behöver hjälp mer och vill inte belasta stödsystemet. Jag vill vara välfungerande och klara saker själv. Känns nog lite bättre om jag klarar kurs utan att jag tagit stöd. Det skulle gå bättre om jag tog hjälp av alla stöd

som finns.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Viktigt att känna stöd och gemenskap med sina studiekamrater

Många studenter menar att det viktigaste för att klara och må bra i studierna är att känna stöd och gemenskap med sina studiekamrater. Genom att lösa uppgifter tillsammans och motivera varandra blir det lättare att klara svåra uppgifter.

Jag tror de flesta har misslyckats med minst en tenta under sin KTH-tid. Så länge man inte känner sig ensam i det, men i första kursen inser man nog att alla inte klarar alla tentor hela tiden. Men det är tråkigt att faila tenta, men man är ofta inte ensam. Då kan man plugga till omtenta tillsammans med andra.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Ja det är en röd tråd, att jag tog hjälp av kompisar. Kanske inte att jag mailade studievägleddare, men jag tog alltid hjälp av kompisar.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

När det blir jobbigt i studierna så diskuterar jag med kurskamrater. Hjälper ibland praktiskt, men framförallt för att få ut frustration.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

På mitt program var det en väldigt familjär stämning. Blev en bra lärandemiljö. Det var en grundpremiss för att det skulle känna bra.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Det som får mig att trivas på KTH är andra studenter och lärare. Trevlig stämning. Att man känner sig välkommen och gemenskap med andra studenter.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

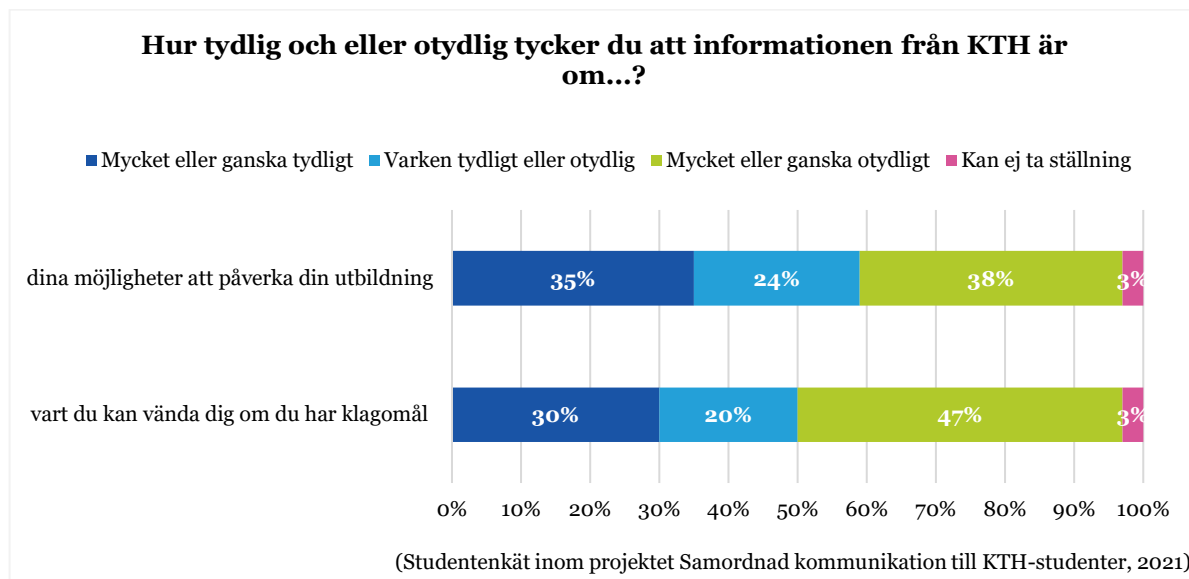
The people I meet here motivates me and that there is a clear sense of community.

(Student, Workshop inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Påverka studierna

Otydligt vart studenten ska lämna klagomål

Mer än en tredjedel av respondenterna i *Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter (2021)* anger att KTH:s information om studentens möjligheter att påverka sin utbildning är mycket eller ganska otydlig. Ännu fler, nästan hälften, tycker det är mycket eller ganska otydligt vart studenten ska vända sig vid klagomål på sina studier eller studiesituation.



Brist på återkoppling om vad som sker på KTH efter studenternas klagomål

En del studenter upplever att KTH inte bryr sig om studenternas klagomål som lämnas in. Studenter saknar återkoppling på vad som händer när de har lämnat in klagomål eller synpunkter i kursutvärdering och varför vissa klagomål inte tas vidare. KTH behöver kommunicera att studenter har inflytande i utbildningens utveckling och varför KTH tar olika typer av beslut.

Jag tycker det är tydligt var man kan vända sig med klagomål kring sin studiesituation/hur man kan försöka påverka sin utbildning/kurser, men har erfarenheter av att kursansvariga struntar i feedback. KTH verkar överhuvudtaget vara ganska dåliga på att följa upp att kursansvariga gör det som de är ålagda att göra. Exempelvis står det i högskoleförordningen att information från kursenkäter ska tillgängliggöras, men för många av de kurser jag har läst finns inte en enda kursanalys att läsa.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Efter varje avslutad kurs har studenter givit feedback med vad som kan förbättras kring kommunikationen etc men nästa gång kursen ges så är det samma problematik, det är helt sjukt att ni ens frågar om feedback när inget händer, det känns som att ni efterfrågar feedback för att det är lag på det men det är inte lag eller intresse av att göra något med feedbacken så ni struntar i det, katastrofskola.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Att studenter kan påverka sin utbildning håller jag inte med om. Det finns flera lärare som får fortsätta examinera/ skriva tentor/ rätta tentor trots upprepade klagomål från studenter. När saker inte går rättvist till upplever jag att detta bortförklaras med att studenter inte tagit sitt ansvar, istället för att försöka förbättra undervisningen.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Vissa lärare verkar ej ta emot feedback, utan kör på samma bana år efter år. Tråkigt. Vad är meningen med utvärderingarna och tidigare elevers konstruktiva kritik om läraren ändå ska köra sitt race?

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Klagomål samlas in men jag har aldrig sett att det någonsin påverkat nåt under mina 5 år.

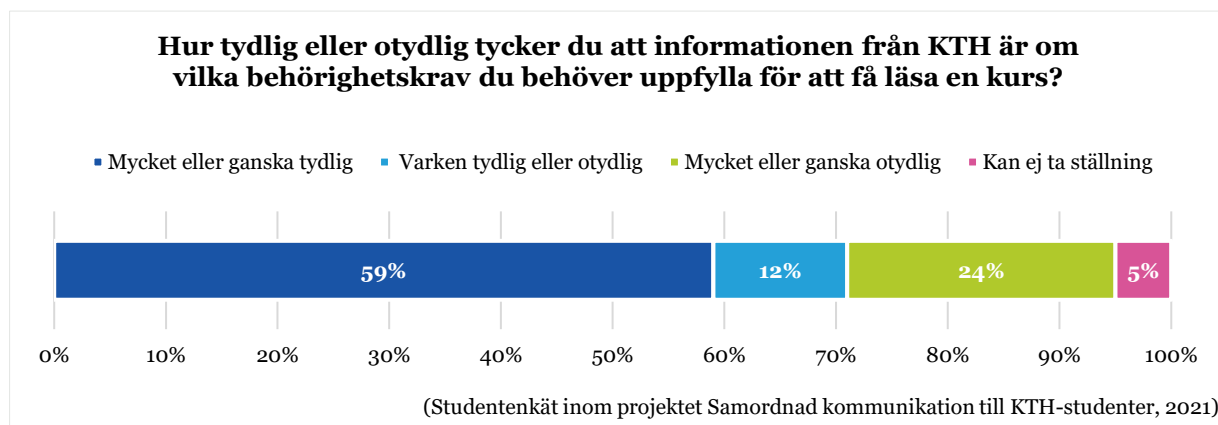
(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Jag har varit med om att jag har haft synpunkter på att programansvarig ej skött kurs, men jag vet inte vem jag ska vända mig till då.

(Student, Workshop inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

En del studenter upplever att behörighetskraven är otydliga och godtyckliga

En majoritet (59%) av respondenterna anger i *Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter (2021)* att informationen om behörighetskrav är mycket tydlig eller ganska tydlig. I fritextsvaren finns det dock en del studenter som upplever att behörighetskraven ändrats på kort tid och inte är lika för alla studenter.



Sen är det också olika beslut från student till student. Detta fattar jag heller inte. Gäller då behörighetskrav bara för vissa? Det verkar också som att vissa behörigheter blir snabbt ändrat. En sekund behövde man vara klar med flervariabelanalys för att få skriva båda tillämpad termodynamik och differentialekvationer, men i det nästa har dom tagit bort behörigheten igen. När man försöker fråga om andra behörighetskurser får man besked om att dom inte har tagit beslut än. Att försöka lägga upp sin kursplan och studera vidare i total ovisshet är otroligt frustrerande.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Behörighetskrav som finns nedskrivna verkar inte gälla, många i klassen som inte uppfyller kraven får läsa flera av kurserna ändå..?

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Jag känner mig osäker om vad som gäller, t.ex. valbara kurser och poäng. Saknas centrala guidelines så nu är det upp och till den individuella studievägledaren om man får läsa kurser eller inte, t.ex. språkkurser. Fick ett mail från en studievägledare ang. en språkkurs att om jag läste kursen skulle det kanske påverka mig sen. Det gör det jobbigt att fatta beslut och att inte veta.

(Student, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Det är en stressfaktor att inte veta om man är behörig eller inte. Svårt att veta vem som är högst ansvarig/beslutande i frågan. Det saknas samordning mellan kursansvariga, programansvarig och grundutbildningsansvarig samt syv. Syv är en överflödig funktion då de saknar makt och kunskap om behörighetskrav. Dubbla budskap från olika personer är stressande.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Behörighetskrav för att påbörja examensarbete tycker jag står skrivet tydligt, men samtidigt fick jag veta vid ett samtal av min studievägledare att de var nyare krav än de som gällde för mig. Denna information fanns alltså inte att läsa sig till eller något som jag var informerad om.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Det är otydligt med behörighetskrav till kurser eftersom vissa lärare följer detta stenhårt, medan andra lärare inte riktigt bryr sig. Jag tycker att alla lärare borde följa samma regler så att studenterna vet hur de ska förhålla sig till behörighetskraven. Det påverkar vilka kurser som är viktigare att fokusera på.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Eftersom de ansvariga för programmet har försökt ändra behörighetskraven för examensarbete under utbildningens gång har det varit mycket förvirrande, särskilt när det sedan framgick att de inte hade rätten att ändra kraven efter att utbildningen hade påbörjats.

(Student, Studentenkät inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Kommunicera till studenter, som medarbetare på utbildningskansli

Behöver hitta på egna kommunikationslösningar

På skolorna har utbildningskansliets medarbetare (exempelvis studievägledare, masterhandläggare och internationella koordinatörer) uppdraget att ge studieinformation till studenter inom skolan. Det skiljer sig mellan skolorna vilket stöd som utbildningskansliet kan få av skolans kommunikatörer. Oftast sker information via programwebbar, informationsträffar och e-post. Många andra verksamheter inom KTH vill nå ut med information till studenter och vill att utbildningskanslierna sprider det i sina kanaler exempelvis programwebben. Det kan vara väldigt svårt att avgöra vilken av information som ska förmedlas vidare och på vilka sätt. Eftersom det saknas samordning och gemensamma arbetssätt får alla hitta på egna kommunikationslösningar efter bästa förmåga. Det leder dessutom till att studenterna får olika information beroende på vilken del av KTH som studenten läser.

Vi får mycket information och vi behöver avgöra vad studenterna behöver. Det tar tid att kommunicera via programwebben. Har man en massa olika program behöver man ju sitta och lägga in på respektive programwebben. Så det är mycket tid som går åt till att bara lägga ut saker på programwebben.
(Studievägledare, Enkät till medarbetare inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Det vore bra att ha någon att bolla med när man känner sig osäker. Ibland känner man att KTH bör ha tydligare och enhetliga informationskanaler som används på samma sätt på hela KTH. Ofta försöker man lösa olika situationer på egen hand.
(Studievägledare, Enkät till medarbetare inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Jag har också funderat på hur mycket information studenterna kan ta till sig t ex på välkomstmötet. Bör vi sprida ut informationen till flera tillfällen? Man försöker göra en bedömning på vilken informationskanal som passar bäst i de olika situationerna.
(Studievägledare, Enkät till medarbetare inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Många olika plattformar (på gott och ont). Som koordinatör är man spindeln i nätet men känner ändå att jag inte riktigt har koll på alla delar som rör studenternas "studievardag", Canvas exempelvis. Vad kommuniceras där? Vad skickas ut via Ladok? Vad gör KTH entré för utskick? Vem gör vad och när osv? Är det bra att info kommer från flera håll eller blir det bara förvirrande för studenten? Rätt info från "rätt" person.
(Studievägledare, Enkät till medarbetare inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Vi vet inte om det är lönt att lägga upp information på programwebbarna. Är det några studenter som tar del av den informationen? Det borde man kunna ta reda på. Fyller de någon funktion eller gör vi bara en massa arbete i onödan?
(Studievägledare, Enkät till medarbetare inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Frustration att studenter inte tar del av informationen

Många uttrycker frustration att informationskanalerna inte fungerar och att en del studenter inte förstår att de har ett eget ansvar att hålla sig uppdaterad med information som KTH förmedlar.

Det kan vara frustrerande när studenterna missar information. Det är så onödigt att de missar information när det är så viktigt. Det är så synd för det kan verkligen blir jobbigt för dom om dom missar det, så då kan man önska att informationen funkade helt och hållet. Det kan undvikas om de bara får informationen, om man är 100 % säker på att de får informationen. Det är det som är mest frustrerande.
(Studievägledare, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Upplever som att behovet av kommunikation har ökat. Studenterna vill gärna stämma att de har förstått rätt en extra gång av någon på utbildningskansliet. Därför är det viktigt att man lägger ut tydlig information och kanske på färre kanaler så att alla lär sig från början att allting tex kommer bara läggas ut på programwebbarna om man bestämmer sig för just den kanalen?

(Studievägledare, Enkät till medarbetare inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Jag hoppas att de läser de meddelande som läggs ut på programwebben i annat fall har jag studenter som är missnöjda att de inte har fått informationen. Det ligger i studentens intresse att ha koll på programwebben.

(Studievägledare, Djupintervju inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Svårt med studenter som inte aktivt tar del av information men tycker att "vi missar dem".

(Studievägledare, Enkät till medarbetare inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Det är vanligt att känna frustration eftersom många av studenterna vi kommer i kontakt med är stressade, förvirrade, oroad och förstår ofta inte skillnaden mellan vad som är deras ansvar och vad som är vårt ansvar.

(Studievägledare, Enkät till medarbetare inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Behovet av information är stort, samtidigt som en del studenter inte tar till sig informationen (ex.vis inte läser mailen). Tror att det behövs förtydliganden om att det är studenternas eget ansvar att reda ut frågor och söka information. Studenterna, som vi har kontakt med, lever för det mesta i en bubbla och när de kontaktar oss (vaknar upp ur bubblan) är allt jättebråttom och akut. De projicerar väldigt mycket av sitt eget ansvar på oss studievägledare liksom oro och stress. Hur mycket vi än kommunicerar med studenterna och oavsett vilka kanaler vi använder så är det alltid studenter som inte tar till sig av informationen, omedvetet och medvetet.

(Studievägledare, Enkät medarbetare utbildningsadministration 2021)

Personlig individanpassad kommunikation är viktig

De flesta medarbetare på utbildningskanslierna är eniga om att det vore bra att viss KTH-gemensam information samordnas, men betonar att viss information måste kunna anpassas utifrån studentens individuella behov.

Viss information måste vara individanpassad men en del info kan definitivt centraliseras. Det som kan centraliseras är det som berör den stora massan: info om terminstider, registreringstider, öppettider, info från Ladok osv. mm. Tror dock många gånger att studenter vill ha ett personligt svar och i dessa tider kanske det är ännu viktigare. Även om man kan jobba med standardsvar och enhetlig kommunikation så måste man ändå ofta modifiera infon och anpassa till individen då ett mejl exempelvis kan innehålla många olika frågeställningar.

(Studievägledare, Enkät till medarbetare inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Det är både bra och mindre bra med gemensamma riktlinjer. I mycket skulle det underlätta då tydlighet och struktur hjälper ens dagliga arbete. Jag tror dock att risken är att vi inte längre ser och bemöter studenternas individuella behov på samma sätt och att kommunikationen blir mindre personlig.

(Studievägledare, Enkät till medarbetare inom projektet Samordnad kommunikation till KTH-studenter, 2021)

Kommunicera till studenter, som lärare

Mycket administrativa frågor som redan finns besvarade i Kurs-PM

I intervjuer med lärare är det tydligt att lärare får lägga mycket tid på administration och svara på administrativa frågor från studenten.

Under första veckan söker många studenter information om registrering. Jag hänvisar då till studievägledaren. Sen brukar det komma ett gäng andra veckan som helt missat början av kursen och säger "Jag var inte där, vad händer?". Många mail handlar om kommunikationsproblem, till exempel att studenter inte kan nå sina labbpartners. Det är många frågor som rör Kurs-PM och hur jag lagt upp kursen. Studenter brukar ofta missa instruktioner som finns i Kurs-PM. Man borde lära studenter att läsa Kurs-PM innan kursstart och hur studenten ska förbereda sig inför kursstart.

(Lärare, Djupintervju, Användarresor lärare 2021)

Lärare behöver stöd som underlättar i arbetsbelastningen

Lärare med stort engagemang för undervisning får inte tiden att räckta till, särskilt under vissa perioder.

Uppstart är lite hetsigt för många studenter behöver hjälp med att komma igång. Efter det så rullar det på rätt bra. I slutet av perioden så kommer examinationen vilket gör saker svårt.

(Lärare, Djupintervju, Användarresor lärare 2021)

Flera lärare berättar att de behöver enklare, smidigare stöd i arbetet, allt från systemstöd i Canvas till de administrativa rutinerna. Däremot är det viktigt att det inte blir fler obligatoriska arbetsuppgifter för läraren och mindre flexibilitet då det leder till sämre förutsättningar för att jobba med kursutveckling och kommunikation till studenter.

Tycker sammanfattningsvis att canvas är okej, det är ett bra verktyg ...Problemet är att hitta rätt arbetssätt. Han har testat många arbetssätt, men hittills har inget arbetssätt funkat bra, utan workarounds.

(Lärare, Djupintervju, Användarresor lärare 2021)

Önskar att det var lite jämnare över året eftersom P1 är lite jobbig. Det är mycket detaljer att hålla reda på med t.ex. Canvas, Möbius, tentor i augusti. Har svårt att sova, vaknar och funderar på alla detaljer.

(Lärare, Djupintervju, Användarresor lärare 2021)

En pedagogisk resa är inte så statiskt, man är hantverkare, och man vill veta vilka verktyg man har och att de man behöver finns. Ungefärligt upplägg hur man lägger upp arbetet. Men händer det något, behöver man kunna göra något annat, och då behöver verktygen vara flexibla nog.

(Lärare, Djupintervju, Användarresor lärare 2021)

För schema kan det vara att jag stryker schemahändelser släpper dem halvtid. När dom kommer in till kursen har dom alla schemahändelser, då stryker jag hälften de första 10 veckorna, behåller friheten att behålla de andra för jag kanske har ändrat planer sen kursen startade.

(Lärare, Djupintervju, Användarresor lärare 2021)

Slutsatser av förstudien

Nya studenter får stora mängder information i början av sina studier. Dessutom upplever många att övergången från gymnasiestudier till teknisk högskola är en stor omställning. KTH är tydlig med att studenter har ett eget ansvar för sina studier, men studenterna får oftast ingen information om vad eget ansvar innebär eller hur studenterna kan göra för att skapa goda förutsättningar för att klara studierna.

När studierna kommer igång behöver studenter lägga mycket tid på att förstå och sälla bland stora informationsmängder och notifieringar. Information ges i många kanaler av flera olika delar inom KTH. Studenter upplever att informationen är inkonsekvent och osammanhängande. De blir förvirrade av att information skiljer sig åt inom olika delar av KTH. De blir osäkra på vilken kanal som har uppdaterad och korrekt information. Det leder till att många studenter istället vänder sig direkt till sin lärare eller studievägledare för att få svar på sina frågor.

Lärare och studievägledare behöver i sin tur lägga mycket tid på att svara på studenternas frågor och hjälpa studenterna med var informationen finns. Det gör att en del medarbetare blir frustrerade. De tycker att studenterna inte förbereder sig tillräckligt och inte tar ett eget ansvar för att hålla sig uppdaterade med information. Men studenterna får inte särskilt bra förutsättningar att hitta och förstå informationen.