

∞

# Onboarding av studenter tidlig i semesteret

Rapport laget av Netlife Bergen  
v/ Hanne Wetland og Tormod Nordsletten  
hanne.wetland@netlife.com,  
tormod.nordsletten@netlife.com

# Innhold

<b>1. Intro</b>	<b>3</b>
<hr/>	
<b>2. Hvem designer vi for?</b>	<b>4</b>
<hr/>	
<b>3. Funn</b>	<b>5</b>
<hr/>	
<b>4. Forslag til tiltak</b>	<b>8</b>
<hr/>	

# 1. Intro

## Det er identifisert et behov for mer strukturert og tydelige kommunikasjonslinjer mellom UiB og student.

For å avgrense prosjektet handler dette om kommunikasjonen i begynnelsen av semesteret. Mer nøyaktig omtrent fra juni og ut i september. Dette tidsspennet er valgt fordi de ansatte melder om at det er den tiden det er desidert mest trøkk i henvendelser fra studenter. Og da særlig fra nye studenter.

- De ansatte i studentadministrasjonen og i fakultetene og instituttene bruker mye tid, særlig i begynnelsen av semesteret, på å svare på studenthenvendelser.
- Ansatte har lite oversikt over hva andre ansatte ved UiB har gjort med samme henvendelse. Studenter henvender seg ofte flere steder med samme problem.
- Det er en grad av usikkerhet både hos ansatte og hos studenter angående hvem som skal svare på hva hos UiB.
- Det er ingen som har ansvar for totalopplevelsen av den første tiden som student.
- Nettstedet til UiB har informasjon om det meste, men det er så stort at studentene ikke finner frem.
- Studieadministrasjonen på fakultetene blir rent ned av forespørsler den første tiden. Det tar måneder før de er ajour.

Prosjektet startet med en tjenstedesign-workshop med ansatte hos UiB. Her avdekket man de største utfordringene, og fikk verifisert at heller ikke ansatte er helt enige eller har full oversikt over flyten i den første fasen av semesteret. Vi har kalt denne fasen for “onboarding”.

*‘Det er EKSTREMT TRAVELT i begynnelsen av semesteret. Helt vanvittig. Jobber kanskje 12-14 timer om dagen. Mengden epost, oppmøte, søknader vokser seg kjempestort. Jeg kan bruke 2 måneder på å komme ajour ‘*

*Ansatt studieadministrasjon fakultet*

## **I oppstartsworkshoppen ble det identifisert noen hovedfloker i kommunikasjonen som gjelder alle studenter.**

- Hva står i velkommen-mailet? Er det for mye? For lite? Riktig?
- Hva skjer på informasjonsmøtene? Hva får studentene av informasjon og hvordan føres de videre?
- I hvilken rekkefølge skjer registrering og oppkobling i systemene? Hvor og hvordan får de informasjon om dette?
- Hvilken rolle spiller faddergruppen? Andre aktører som demmer opp for spørsmål.
- Det er lite konsistent flyt mellom informasjonspunktene for studentene i denne fasen.

## **Kort oppsummert må noen hos UiB få det overordnede ansvaret for å designe en onboardingprosess der flyten mellom digitale, analoge og menneskelige kontaktpunkt er gjennomtenkt.**

Dersom dette gjøres er hypotesen at dette vil fjerne de aller fleste av de generiske henvendelsene til universitetet i denne perioden og dermed frigi tid og fjerne frustrasjon hos ansatte og studenter.

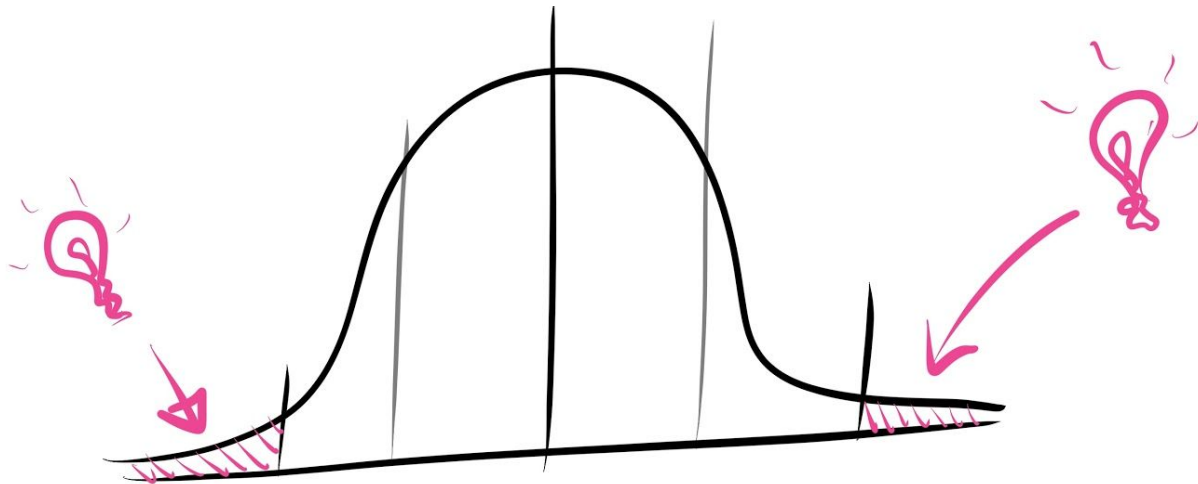
Og det vil heve omdømmet til UiB som et oppdatert og fremtidsrettet universitet.

Netlife har intervjuet 16 personer. Rapporten er bygget på analyse av disse intervjuene. Litt over halvparten av intervjuobjektene er studenter. De andre er ulike ansatte og personer som har roller i onboardingprosessen til studentene

## Hva er dybdeinnsikt og hva er det ikke?

Dybdeintervjuer er ikke statistisk valide. Funn kan ikke sees på som generelle kjennetegn. Dybdeintervju brukes for å få tak i følelser rundt adferd (glede, interesse, fortvilelse, forvirring, irritasjon osv).

Og innsikten brukes best som innsats i en ideprosess. Spesielle innsikter om enkeltpersoner kan lære oss om ytterkantene av adferd og dermed være med å stressteste systemene. Innovasjonsprosesser drives best om man designer for “krevende spesielle brukere” enn kun mot et normalt og “kjedelig” flertall.



## 3. Design for kravstore

Innen design er det et knep å lage personaer (fiktive personer) som representerer de brukerne som setter strengest krav til tjenesten. Ved å teste systemene med en slik persona får man mer interessante svar enn om man tester det med en fullt fungerende person fra midt i målgruppen.

Noen studenter krever mer av systemet enn andre. Ansatte ved studieadministrasjonen pleier si at 10% av studentene står for 90% av forespørselene.

Studieadministrasjonen både sentralt og ved fakultetene skal kunne bistå de spesielle tilfellene. Dette prosjektet er et ledd i arbeidet med å frispille ansatte til dette arbeidet. Dvs de skal slippe å bruke tid på generelle henvendelser som burde vært automatistert og besvart av systemet.

I samtale med studenter er det noen karakteristika som går igjen i de studentene som opplever mest usikkerhet, uro eller irritasjon.

Denne personaen (som vi har kalt Stine) kan beskrives slik med disse kjennetegnene

- Rett fra videregående
- Vil være forberedt og vite hva som kommer
- Pliktopplyllende - redd for å gjøre feil
- Oversikt og kontroll
- Trenger bekreftelser

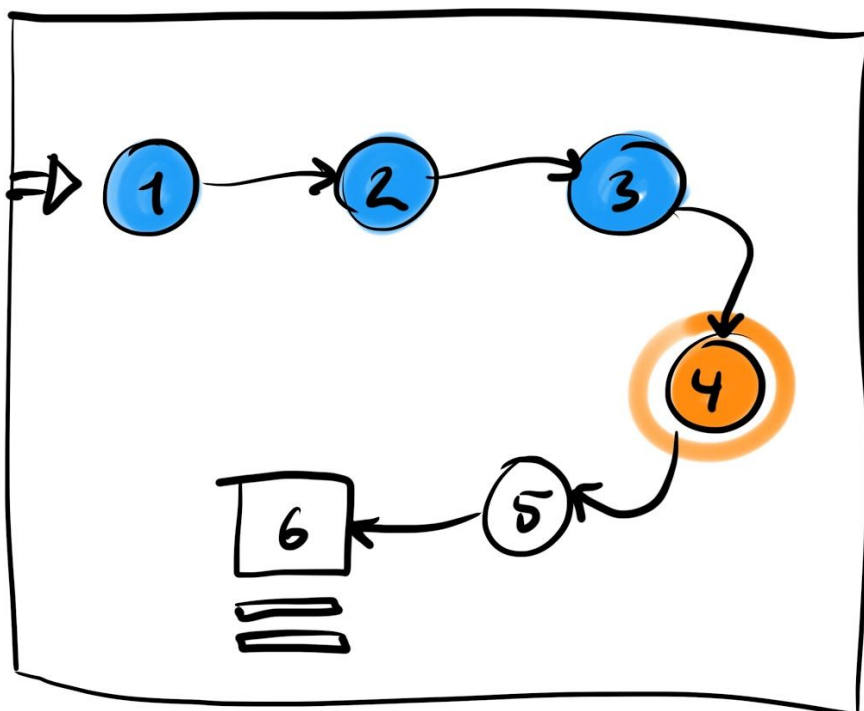
Vår hypotese er at dersom man lager en onboarding som tilfredsstiller denne personaen, er det meget sannsynlig at også alle andre blir tilfredsstilt.



## Drømmescenario for Stine

"Jeg søkte om plass på bachelor i rektor nordisk. I juni fikk jeg epost fra UiB om at jeg var registrert søker. Eposten var kort og enkel med en link til en onboardingsside der jeg raskt laget en bruker. På denne siden var det en tidslinje som viste hvor i prosessen søknaden min var og hva som kom til å skje. Det stod at jeg ville få videre beskjed om ca to uke. Da to uker var gått fikk jeg sms (jeg hadde lagt inn telefonnummeret mitt), med link til onbardingssiden. Der var det nå huket av at jeg hadde fått plass, og neste steg på linjen var at jeg måtte si ifra at jeg ville ha plassen. Det gjorde jeg ved å trykke på ikonet og kom videre til en side på samordna opptak. Jeg takket ja til plassen. Da jeg kom tilbake til onboardingssiden var det huket av at jeg hadde takket ja, og det var en lenke til informasjon fra mitt fakultet. Det var en enkel side med oppmøtedato første dag +++. Samtidig hadde det dukket opp tre nye oppgaver til meg på onboardingssiden. De var: Betale semesteravgift, registrere emner, og lage bruker på studweb. Da jeg hadde gjort disse oppgavene ble også disse huket av som fullført. Siden jeg skulle inn på pedagogikk fikk jeg også en oppgave som het send inn politiattest.

Da jeg hadde gjort alle disse tingene, så kom det nye oppgaver som så litt annerledes ut. De var litt mer sånn kjekt-å-vite oppgaver."



(Forslag: Onboarding dashboard)

# 1. Funn - oppsummert

**Vi har sett endel trekk ved dagens informasjonsflyt som vi har kategorisert under følgende overskrifter:**

1. Studenter vil ha oversikt og være forberedt.
2. Utydelig skille mellom ulik type informasjon
3. Studenter trenger bekreftelse på at de har gjort ting riktig.
4. Nettstedet er for stort.
5. Studenter må finne informasjonen. Informasjonen finner ikke studentene.
6. UiB har høy brukerterskel, men rask mestring.
7. Overinformasjon fører til overinformasjon
8. Det er for mye informasjon den første dagen.
9. Fysisk orientering på campus gir trygghet
10. Faddergruppen/Studiestartgruppe smører systemene



## 1. Studenter vil ha oversikt og være forberedt.

Studenter ønsker i større og større grad å ha oversikt over egen situasjon og være forberedt på hva som kommer.

De strever for å få oversikt. Uten dette føler de seg usikre. Noen leser alt de får og opplever det som for lite. Noen leser alt de får og opplever det som for mye. Felles er et ønske om en rolig oversikt over *hvor de er i prosessen*. Hva som venter dem? Hva de har gjort? Hva de skal gjøre? Hva som haster? Hva som kan vente? “Generasjon flink” vil ha kontroll.

Studenter som ønsker å ha oversikt og være forberedt prøver f.eks å registrere seg så snart de kan. Før første dag. Dette medfører mange telefoner til fakultetene, feiloppmeldinger til fag, og generelt mange spørsmål. En ansatt ved psykologisk fakultet spør seg: “Er det egentlig en fordel at Studweb er åpent for registrering før første dag?”

Epostene studentene får før opptak er ordrike og mange. Åpenbart et forsøk på å tilfredsstille behov for oversikt. Mange studenter henviser til disse når vi spør om hvordan vi forberedte seg til å starte opp. Likevel opplever flere epostene som “overinformasjon” eller generell informasjon som ikke gir tilstrekkelig trygghet.

De som leter etter informasjon på nettsidene forteller om at “de fant det til slutt”. De fleste studentene forteller om hvordan de leter og til slutt finner den informasjonen de trenger. At flere studenter opplever at de leter implikerer også at det medfører en viss usikkerhet rundt om de har funnet alt. Finnes det mer gjemt informasjon et sted?

*“Det var veldig lite informasjon i forkant av studiet. Det synes mange andre også.”*

Student om informasjon før oppstart

*“Dette var mer komplisert enn det trengte å være.*

*Alt kunne vært samlet i en mail. Jeg følte at det var spam egentlig”*

Student om informasjon før oppstart

*“Studentene ringer og sender epost før de kommer første dag.*

*De vil bare vite at de har alt i orden.”*

Student om informasjon før oppstart

*“De er livredde for å gjøre noe feil. De er ekstremt pliktoppfyllende. De stresser mye mer og dobbeltsjekker alt. ‘*

Ansatt studieadm fakultet

## 2. Utydelig skille mellom ulik type informasjon

Hverken i valg av kanal eller i utforming er det lett for studenter å skille mellom viktig og mindre viktig informasjon. Dette er et problem fordi man begynner å ignorere informasjon som ikke bør ignoreres og bruker for mye energi på å skille viktig fra uviktig. Det stresser de pliktoppfyllende, mens de mindre pliktoppfyllende kanskje går glipp av ting.

Dette problemet bunner i to faktum. Det ene er at det er ekstremt mye informasjon fra UiB til studenter. Både på nettsidene, i epost, i introduksjonsuken, via faddere, i mitt uib, og via andre kanaler. I webmail melder mange studenter om at dette problemet er spesielt stort. Der dynges studentene ned av epost.

Den andre årsaken til dette problemet kan være at designsystem for innhold og interaksjon på uib.no tilsynelatende ikke følger noe mønster. Studenter gis få muligheter til å raskt skille mellom viktig og uviktig.

Hvis man f.eks finner nettsiden om å bli ny student, er det ikoner og lister med underlister som ikke ser ut til å følge noe system og overhode ikke skiller mellom viktig og mindre viktig informasjon.

INFO INFO INFO INFO INFO  
 INFORMASJON INFO INFORMASJON  
 INFO INFORMASJON INFO INFORMASJON  
 ASJON INFO INFO VIKTIG INFO MER  
 INFORMASJON MYE INFO MYE INFO  
 MYE INFORMASJON MER INFORMASJON  
 INFO INFO INFO INFO INFO  
 INFORMASJON INFO INFORMASJON  
 INFO INFORMASJON INFO INFORMASJON  
 ASJON INFO INFO VIKTIG INFO MER  
 INFORMASJON MYE INFO MYE INFO  
 MYE INFORMASJON MER INFORMASJON  
 INFO INFO INFO INFO INFO  
 INFORMASJON INFO INFORMASJON  
 INFO INFORMASJON INFO INFORMASJON  
 ASJON INFO INFO VIKTIG INFO MER  
 INFORMASJON MYE INFO MYE INFO  
 MYE INFORMASJON MER INFORMASJON

"På mitt UiB er det INGEN gradering av viktighet. Alle varsler ser helt like. Kritiske meldinger om frister ser likt ut som meldinger om at noen har lastet opp noen filer."

Student

"På en side vil man vite mest mulig. På den andre siden klarer man ikke sile ut det som er viktig."

Student

"Jeg ønsket at jeg fikk mer spesifikk mail om MIN studieretning. Jeg fant en sjekkliste på nettsiden. Men den var generell"

Student

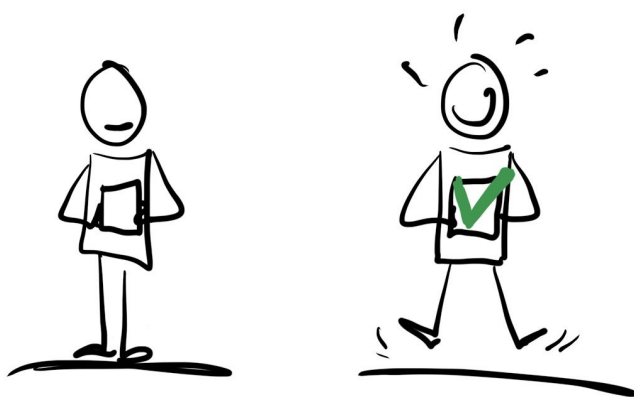
### 3. Studenter trenger bekreftelse om at de har gjort ting riktig.

Studenter er redd for å gjøre feil. De dobbeltsjekker flere ganger om de har gjort riktig og om de har rett informasjon. De synes mye fort blir forvirrende og melder om at systemene ikke gir dem nok bekreftelse på om de har 1) gjort ting riktig 2) gjort alt de skal.

Mangel på tydelig bekreftelse i systemene fører til mange telefoner og eposter til fakultetene. Dette lager støy i hverdagen for ansatte som trenger tid til å hjelpe de studentene som har virkelige utfordringer eller spesielle tilfeller.

Umiddelbar bekreftelse er et av de grunnleggende prinsippene i god interaksjonsdesign. Dvs design av samspillet mellom mennesker og system.

For å designe bedre bekreftelser for studentene må man først identifisere alle brukeroppgavene til studentene i denne fasen, og deretter finne ut hvordan, og i hvilke systemer/kanaler man kan få gitt studentene den umiddelbare bekreftelsen de trenger.



*"Det var mange som forhørte seg rundt for å forsikre seg om at det var rett. Jeg var ganske usikker på om jeg hadde gjort alt som jeg skulle gjøre."*

Student om å koble seg opp i systemene

*"Jeg kom jo i mål. Skulle ønske jeg var litt mer trygg på at jeg hadde gjort ting riktig."*

Student om å koble seg opp i systemene.

*"Hvis det går an å lage tydelige bekreftelser på at man har gjort ting riktig så kommer man sikkert et godt stykke på vei der."*

Student om å koble seg opp i systemene.

## 4. Nettstedet er for stort

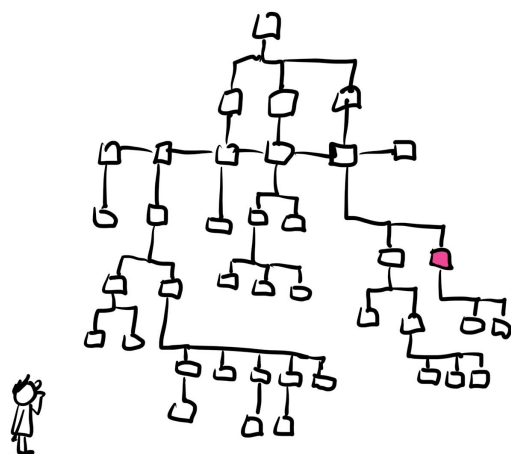
**Både ansatte og fadder melder om at de bruker mye tid på å sende studenter til riktig side på uib.no. Alt finnes. Men det er vanskelig å finne. Og det finnes dessverre også mange steder. Som gjør at studenter blir usikre på om de leser på rett sted.**

**Det produseres enorme mengder tekst som studenter skal lese. UiB sitt nettsted er så stort at både ansatte og faddere bruker mye tid på å "være Google" for studentene og vise dem til rett side.**

**Siden informasjon kommer flere ganger og flere steder blir studenter usikker på om dette er den rette informasjonen, så spør de studieadministrasjon og faddere, og så resulterer det i at UiB produserer enda mere informasjon.**

**Man må lese veldig mye for å få gjort et begrenset antall oppgaver.**

**Man kan få inntrykk av at UiB er inne i en informasjonsproduserende spiral som går i feil retning. Hvordan ville f.eks UiB.no sett ut om man bygget stedet på nytt? Fjernet alt innhold. Bygget innholdet rundt brukeroppagavene. Hadde begrensninger i hvor mye tekst det er lov å produsere. Benyttet visualisering i mye større grad? Bygget det digitale universet rundt studenten?**



«Når jeg tenker over det er det SYKKT mange sider. Kunne de ikke bare samlet alt på en portal lissom? Hadde vært mye enklere»

Student

" Finn ut av alle sidene du trenger. Skriv det ned, det er sykt mange"

Student gir råd til førsteårsstudenter

'Det finnes jo ganske mange ulike nettsider. Faddere hjelper å finne frem til nettsiden.'

Student

" Studentene må forholde seg til vanvittig mange sider. Vi forteller om en mengde forskjellige tjenester. Her bestiller du printkort. Sib er et annet sted"

" Studentene vil ikke forholde seg til 15 forskjellige nettsider."

Ansatt studieadm fakultet

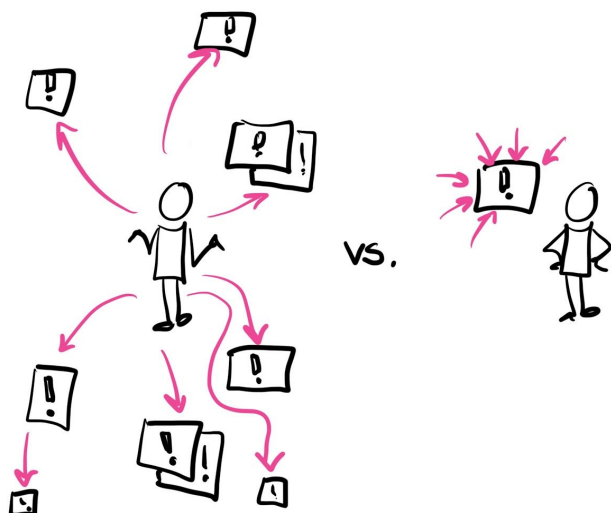
## 5. Studenter må finne informasjonen. Informasjonen finner ikke studentene.

Informasjonen og systemene studentene må bruke ligger spredd utover. Det er ikke “en vei inn i UiB” for nye studenter.

I starten av studentlivet, før oppstart, når studentene er mest usikre, har de også minst å klamre seg fast i for å finne all informasjon. De er i overgangen mellom mange eiere: samordna opptak, studieavdelingen til hele uib og studeiavdelingene til fakultenene. De er ikke registrert seg ferdig enda, og har ingen “min side” der de kan finne alt.

Interessant nok har en student laget <https://ugleredet.no> nettopp for å bøte på denne letingen etter riktig informasjon. En av studentene som ble intervjuet i dette prosjektet anbefalte denne siden for sine fadderbarn. Andre som vi viste den til nikket anerkjennende: “Noe sånt trenger vi”

Utover i studentløpet forholder de fleste studentene seg kun til Mitt UiB og direkte kontakt med forelesere. Det later ikke til at [www.uib.no](http://www.uib.no) spiller nevneverdig rolle i mesteparten av studenttilværelsen. Man kan lure på hvorfor det er så mye og spredd informasjon der.



”Når jeg tenker over det er det SYYKT mange sider. Kunne de ikke bare samlet alt på en portal lissom. Hadde vært mye enklere”

student

”Det er utrolig irriterende at uib’s nettsider har så dårlige søkesider. Dårlige faner. Jeg kan finne frem fordi jeg kjenner de. Jeg skriver inn urlén. Jeg tror man må klikke seg 15 klikk frem for å komme til psykologisk fakultet. Bedre å google det.”

Ansatt studieadm fakultet.

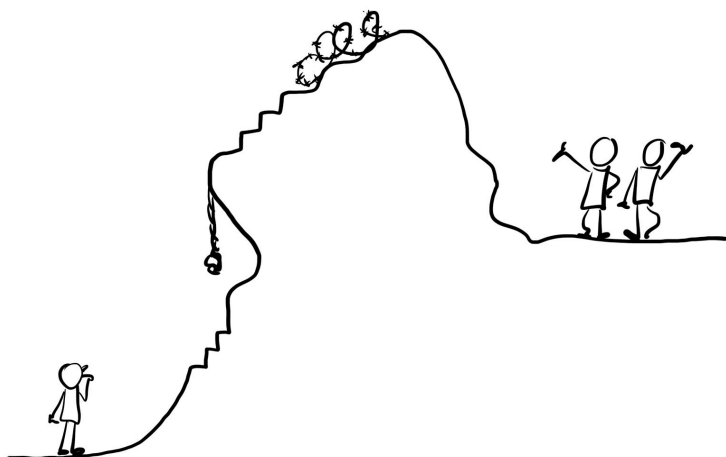
## 6. UiB har høy brukerterskel, men rask mestring.

Førsteårsstudenter melder om en følelse av kaos og desorientering i begynnelsen av semesteret. De får hjelp av hverandre, faddergruppe og fakultet til å finne frem.

Men allerede etter et år er andreårsstudenter en stor ressurs for førsteårsstudenter. Selv om førstårsstudentene føler på stor forvirring i starten, blir de på relativt kort tid vant med systemene og lar seg ikke vippe av pinnen. Andreårsstudenter synes det meste går ganske greit. De er orientert og vet hvordan orientere seg.

Det er altså en stor brukerterskel for UiB, dvs det er strevsomt å bli kjent med systemene på universitetet. Men det er altså mulig å lære seg å bruke systemene.

Nettopp derfor er det ekstra viktig at UiB klarer senke brukerterskelen. Det skulle ikke være nødvendig skape så mye støy, usikkerhet og så mye jobb for alle fakultetene, ved å ha en så smertefull intro inn i et egentlig relativt håndterbart system.



### Sitat

*"Å begynne i andre klasse går helt av seg selv.*

*Man kjenner alle strukturene."*

Andreårsstudent

*"Jeg tar det litt som det kommer. Har gjort det noen ganger før."*

Andreårsstudent

*"Det var litt rutine siden jeg allerede har gått der et år. Jeg var ganske selvdreven på å melde meg opp på studentweb."*

Andreårsstudent

## 7. Overinformasjon fører til overinformasjon

Gjennom intervjuene med studenter og ansatte sitter man igjen med en følelse av at informasjonsproblemet er sin egen verste fiende. Det informeres mye. Særlig i en fase der studentene ikke er så mottagelige for mye informasjon. Og siden studentene ikke får det med seg, øker man informasjonsmengden og arbeidet relatert til det. Det vil si man informerer om det samme mange ganger og på mange steder, analogt og digitalt.

Hvis man trenger å løse problemer med stadig mer arbeid og flere ansatte, bør man stille seg spørsmålet om man løser problemet på rett måte. I dette tilfellet er det fristende å forsøke å fjerne all informasjon og bygge opp hele informasjonsflyten fra grunnen av igjen. Med utgangspunkt i hva det er realistisk at studentene får med seg underveis i onboardingen. Dette gjelder både innhold og kanaler.

Et eksempel på overinformasjon er alle de nettsidene på [www.uib.no](http://www.uib.no) der det står at "Her finner du informasjon om informasjon". Det informeres mye om at det informeres. Og det pekes på linker til informasjon i en uoversiktlig løype.

F.eks slik som her:

<http://www.uib.no/psyfa/43643/informasjon-til-nye-studentar-ved-det-psykologiske-fakultet>

Noe annet er at UiB bruker veldig mye tekst. Tekst er tidkrevende å pløye gjennom. Det oppleves for som mye. Illustrasjoner og ikonografi vil mest sannsynlig kunne fjerne mye av den skrevne informasjonen som finnes i dag.

*"De får vanvittig mye informasjon de to første ukene. Det er umulig å huske på alt. Derfor får vi veldig mye henvendelser om ting de har fått bestkjed om 3-4 ganger, men de har ikke fått det med seg. De klarer ikke fokusere på de administrative informasjonen fra oss i de to første ukene."*

Ansatt ved studieadm ved fakultet

## 8. Det er for mye informasjon den første dagen.

Nesten alle studenter sier det kommer for mye informasjon den første dagen. Og det samme sier studieadministrasjonen på fakultetene. Noen har forsøkt å dele opp informasjonen i flere møter. Det er tydelig at den første dagen stort sett går med til være overveldende, og at studenter er mye mer opptatt av å bli kjent med faddergruppa og passe inn sosialt, enn å ta til seg viktig informasjon.

Det er nyttig om UiB akseptere at studentenes hjerner er opptatt med å finne sin sosiale plass denne dagen og begrenser den viktige informasjonen til det minimale. Man får ikke et system til å fungere bedre enn det svakeste leddet. Og når man er avhengig av skjerpede hjerner, må man vente til hjernene er det. Den første dagen er de fleste hjerner allerede opptatt.

Dette funnet understreker behovet for å designe informasjonsflyten i den første fasen med utgangspunkt i studentenes evner, behov og oppmerksomhet.



*"De sa VELDIG mye på en gang i det første informøte i auditoriet. Jeg fikk ikke med meg alt. Det var veldig mye."*

Student

*"Vi må lage et opplegg rundt studiestart som er mer tilpasset hvor deres oppmerksomhet er."*

Ansatt studieadm fakultet

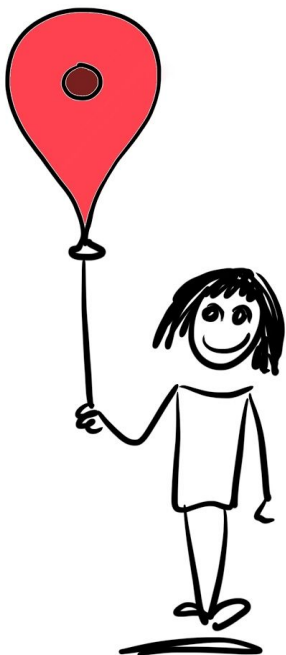


## 9. Fysisk orientering på campus gir trygghet

**Mange studenter forteller hvor fint det var å bli kjent på campus ved å gå gjennom sammen med faddergruppen. Det er tydelig at fysisk desorientering er ubehagelig. Og at de føler markant mer trygghet når de vet hvor grupperom og lignende er.**

**En kan spørre seg om denne fysiske desorienteringen føles ekstra påkjennende fordi man ikke føler alt er på stell sosialt og administrativt. Dette er spekulasjon, men det er uansett et interessant symptom.**

**Vi har i forslaget til videre arbeid foreslått å lage et designsystem med tilhørende ikoner. Det vil være til stor nytte for alle om man gjør dette til et skiltingssystem i tillegg. Slik at studentene kjenner igjen navigasjonen på nett når de er på campus.**



*"Vanskelig å finne grupperom. De kalte rommene litt forvirrende ting."*

Førsteårsstuden

*"Vi fikk omvisning i faddergruppa. For vi visste ikke hvor vi skulle være."*

Førsteårsstudent.

*"Og at vi fikk se rommene. Det synes jeg var veldig fint. Det ble enklere for oss."*

Førsteårsstudent om første dag

## 10. Faddergruppen/Studiestartgruppe smører systemene

Faddergruppene er gull. Alle studentene elsker faddergruppene, eller studiestartgruppene. Og det er åpenbart at disse svarer unna for mye usikkerhet og forvirring.

Faddergruppene får udelt skryt av alle. Dette er både nyttig og en unik mulighet til å passe inn sosialt. Faddergruppene gjør også utfordringene i kommunikasjonssystemet mye mindre fordi studenter spør hverandre og fadderne sine. Dette arbeidet med faddergruppene får UiB virkelig til.

Det som er utfordrende er at de som tar årsstudieum ikke har faddergruppe.

UiB kan i det videre arbeidet spørre seg to spørsmål: Hvordan kunne vi holdt studenter informert og fornøyd også uten faddergrupper. Og hva kan vi lære av faddergruppene om informasjon og kommunikasjon?

*"Fikk hjelp til å bestille kvittering på studeistartgruppen. Jeg visste ikke jeg trengte den kvittering for at studentbeviset skal være gyldig."*

Student om ting studiestartgruppa hjelper til med.

*"Studiestartgruppen er bra. Godt opplegg!"*

Førsteårsstudent

*"Førsteårsstudentene lurer på absolutt alt. Både teknisk, bøker, første forelesning. Hvordan det er å studere juss."*

Fadder om hva førsteårsstudentene spør om.

*"Fadderbarna spør om alt mulig: Bør vi kjøpe disse brukt? Hvor ligger akademika? Trenger man all tillegglitteratur? Æææ. Har ikke kjøpt bøkene! Er det krise? - Nei du har bare vært her noen timer."*

Fadder om hva førsteårsstudentene spør om.

# 6. Forslag til prosjekter

For å løse UiB's utfordring med å onboarder førsteårsstudenter bør man jobbe både kortsiktig og langsiktig. Man vil kunne oppnå bra forbedring med mindre grep, men i bakgrunnen ser man konturene av at hele informasjonssystemet til UiB bør revideres. Og et naturlig sted å begynne kan være selve nettsiden, og nettsiden i kombinasjon med Mitt UiB.

## 1 Quick fix: Designe innhold i kommunikasjon før, under, rett etter oppstart.

Redesigne innholdet (budskapene) med utgangspunkt i eksisterende kanalbruk. Her trenger man å tegne tidslinje for informasjonsutsendelse fra samordna opptak, uib sentralt og fakulteter ved uib. Hva trenger studentene vite til hvilken tid? Og hvilken informasjon klarer de ta inn?

Nå informeres det om de samme tingene tre og fire ganger. Det er en hypotese at dersom UiB begrenser informasjonen før, under og rett etter oppstart er det større sjanse for at kritisk informasjon oppfattes og at studentene ikke strever med å navigere mellom viktig og mindre viktig.

Konkret vil et slikt prosjekt dreie seg om å redesigne innhold i eposter og på landingssider hos UiB. Mest sannsynlig vil det være å fjerne tekst, rydde i lesbarhet. Skille mellom oppgaver og informasjon. Bruke visuelle virkemidler.

Dette er en quick fix. Det som bør gjøres er å lage et overordnet designsystem for alt av innhold og interaksjon i alle kanaler ved UiB->

## **2 Gjenkjennbart designsystem for innhold og interaksjon i alle kanaler.**

Her vil aktiviteter være å kategorisere typer innhold. Eks: Hva er beskrivelser, hva er oppgaver, hva er obligatorisk, hva er personlig, hva er generelt, hva er adm, hva er faglig?

Etter kategoriseringen må man lage designsystem for hvordan man visuelt og tekstlig skiller mellom de ulike typene innhold slik at leseren forstår dette umiddelbart.

Det må også lages prinsipper for interaksjon slik at det er gjenkjenbare interaksjonsprinsipper i alle digitale flater.

Generelt i dette arbeidet gjelder: Mer visualisering. Mindre tekst. Ikonografi. Markere prioritert innhold. osv.

Prinsippene skal gjelde for alle digitale og analoge flater UiB kommunisere med. Og det vil være både en designfase og en relativt omfattende implementeringsfase for å ikke glemme en vedlikeholdsflate.

For at dette skal fungere på sikt må UiB organisere kommunikasjonsarbeidet annerledes (som beskrevet lenger ned). Blant annet må langt færre få lov til å legge ut informasjon i de ulike kanalene. Og det må være strenge krav til innholdsproduksjon og det å følge designsystemet.

## **3 Onboarding-dashboard**

Studenter vil ha monitor.

Hvordan kan vi lage en digital tjeneste/side der studentene kan følge sin progresjon fra søknaden og frem til alt er på stell. Med tydelige oppgaver, og tydelige bekreftelser på at oppgavene er utført og alt er på stell.

Dette prosjektet bør starte med en utredning av hva som er praktisk og teknisk gjennomførbart.

En versjon er å gi studentene inntrykk at de er på en onboardingsside, selv om siden ikke er personlig.

Det andre er å lage en egen frittstående onboardingsside der de f.eks logger inn med sin private epost.

Det tredje er å se om det er teknisk mulig å la studentene f.eks komme inn på en begrenset del av Mitt UiB med en privat epost/søkeridentitet, og at denne begrensede delen fungerer som et onboardings-dashboard, og at resten av Mitt UiB åpner seg opp såsnart man logger inn med student-epost.

## 4 Mitt UiB som dashboard for alt.

Å tilby studentene et dashboard med full oversikt over sin studenttilværelse synes å være den rette veien å gå. Det kan se ut som at studenter ønsker bruke Mitt UiB til alt. Dvs til all kommunikasjon og informasjonshenting fra UiB.

Dette bør utredes i det videre arbeide. Særlig rollefordeling mellom Mitt UiB og [www.uib.no](http://www.uib.no).

I dette prosjektet bør man gå metodisk tilverks. Definere brukeroppgaver gjennom semestrene. Og bygge opp en tjeneste med ett klikk inn i alle oppgaver. En tjeneste som overflødiggjør [www.uib.no](http://www.uib.no) for eksisterende studenter.

## 5 Lag en kanalstrategi for ulik innhold

Det kan lages en kanalstrategi for eksisterende innhold i eksisterende kanaler. Eller det kan lages en kanalstrategi for fremtidig innhold i fremtidige kanaler. Kanskje bør man gjøre begge deler fordi det kan være nødvendig å gjøre en ryddejobb allerede nå, slik at man bøter på de utfordringene som finnes og slipper vente til alt er redesignet.

En kanalstrategi er en plan for hvilket innhold som skal publiseres når i hvilke kanaler av hvem. Hva skal på mail, sms, webmail, mitt UiB, [www.uib.no](http://www.uib.no), sosiale medier? Dette arbeidet starter med å organisere det innholdet som finnes i UiB. Deretter må det prioriteres hardt slik at studenter forstår hvor hvilket type innhold står. Logikken bak denne inndelingen må lages med utgangspunkt i hva studenter forventer, antar og liker. Kun da vil det fungere.

## 6 Rydd opp og forbedre www.UiB.no.

Det er alt for mange sider med alt for mye skrift. Informasjonsmengden er det største hinder for å klare å informere. Oppryddingen bør ta utgangspunkt i målgrupper og brukeroppgaver.

Dette arbeidet bør sees i sammenheng med strategien for Mitt UiB. Slik at man ikke gjør arbeidet to gange.

Vi anbefaler å bruke Kjernemodellen™. Dette er en modell som hjelper organisasjoner å prioritere hva som skal på en nettside.

Kort oppsummert er det et wenndiagram med organisasjonens mål i en sirkel, og brukeroppgavene i en annen. Det er i overlappingen mellom organisasjonens mål og brukeroppgavene man finner det som skal få lov til å være på en nettside.

Inn i dette prosjektet inngår selvfølgelig også prosjektet med designsystemet.

## 7 Organisere web/kommunikasjonsarbeid bedre

Det er for mange som kan lage innhold til nettsiden til UiB. Det produseres for mye tekst. Det er alt for dårlig oppgaveorientering av nettsider. Når kanalstrategien er på plass og alle er enige om hvilket type innhold som skal publiseres på [www.uib.no](http://www.uib.no), vil redaktørjobben bli mer oversiktlig. Færre bør få lov til å publisere innhold. Og det må være et uttalt mål å skrive mindre tekst. Og bruke mye mer illustrasjoner og ikonografi i kommunikasjonen.

Dette prosjektet vil fort vekk gripe inn i organiseringen av roller ved UiB. Men det er viktig for å sikre jevn og høyt kvalitet og brukervennlighet i alt som kommuniseres. Det er også viktig for å jobbe ressurseffektivt slik at det er færre som jobber med publisering, men de som gjør det er flinkere og mer effektive

*‘Vi i administrasjonen jobber i alt for mange systemer. Vi må legge det inn veldig mange steder, Det er likt for studentene. Veldig lite effektiviserende’*

*Ansatt studieadministrasjon fakultet*

