Masteroppgave

NTNU
Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for arkitektur og design
Institutt for design

Hedvig Bjørnsdatter Kvassheim

En systemorientert designtilnærming for å styrke studenters psykiske helse i studiemiljøet

Masteroppgave i Industriell design
Veileder: Brita Fladvad Nielsen
Medveileder: Ming Unn Andersen, Nina Petersen Reed og Marikken Høiseth
Mai 2023

NTNU
Kunnskap for en bedre verden

Hedvig Bjørnsdatter Kvassheim

En systemorientert designtilnærming for å styrke studenters psykiske helse i studiemiljøet

Masteroppgave i Industriell design
Veileder: Brita Fladvad Nielsen
Medveileder: Ming Unn Andersen, Nina Petersen Reed og Marikken Høiseth
Mai 2023

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for arkitektur og design
Institutt for design

NTNU
Kunnskap for en bedre verden

NTNU
Fakultet for arkitektur og design
Institutt for design

Master thesis for student Hedvig Bjørnsdatter Kvassheim

Title: StudyWell - A systemic approach to improving student mental health

Background from the ongoing project StudyWell at NTNU

The quality-of-life measurements for Statistics Norway (2021) and FHI (2021) show that it is currently the youngest age groups that have the lowest levels of quality of life. Several studies have established that the younger part of the population is increasingly suffering from stress, anxiety, feelings of depression and loneliness and that it affects quality of life and life opportunities. University students contribute to this alarming picture, by reporting a record amount of negative thought patterns and poor mental health. There is an increase in what is described as severe psychological symptoms amongst Norwegian students, from 16% to 29% in the last eight years. This is not particular to Norway, since university students' mental health has been a public health problem with growing concern globally, with empirical research showing that university students are generally a "high-risk population" for mental illness. It is a paradox that this high-risk population live in 'student cities' where they could ideally spend the best years of their lives.

NTNU spanning across Trondheim, Gjøvik and Ålesund is the largest Norwegian university with 40 000 students, and thus has enormous impact potential in terms of improving students' quality of life. While the students' psychosocial wellbeing has led to an increase in voluntary activities, student associations and engagement *outside* the study environment, there has been less focus on understanding what can be done *in*, *through* and *in connection with* the study programs and within the framework of the educational institution. The political and scholarly discourse on ‘relational welfare’ becomes relevant here as it challenges the traditional mindset and framework for working with student welfare by stressing the role of the larger human society and communities in preventing chronic distress and social exclusion. Service design combined with relational welfare research can further identify challenges within the student journeys that result in feelings such as inadequacy, loneliness, and lack of mastering, and identifies the potential within each student environment for improving the general feeling of belonging and mattering.

Objective of this thesis

My objective will be inspired by WP3 and WP4:

WP3 “System”: Proposing strategic design interventions that can lead to larger positive impact on student mental wellbeing within the existing service context.

WP4 “Future”: Develop a future scenario for how the student cities can address and talk about mental health and provide a framework of transition through policy and practice.

I want my thesis to present interventions that can be tested during the semester while also presenting a future scenario that demonstrates how the current system of student mental wellbeing can be improved and changed. In other words, I would like the thesis to be a mix of exploratory and

practical work, with a focus on service-oriented solutions rather than new ways of talking about mental health.

Collaboration partners

I will be working at PwC after finishing my studies this fall, and as a result, they have kindly provided me with a designer, Ming Unn Andersen, as a sparring partner for my master thesis.

Expected approaches (methods and/or process)

Strategic design

Systems design

Service design

Co-creation

Systematizations/visualizations

Expected results and format

A report including theoretical fundament, insight work, key findings, systematizations, identification of potential including strategic design interventions, testing, proposal of concept and future scenario, and discussion and reflection.

The insight work would hopefully be a variety of users and stakeholders: students, staff, health services (formal and informal) and other services/organizations connected to NTNU regarding mental wellbeing among students.

Oppgaven utføres etter "Retningslinjer for masteroppgaver i Industriell design".

Hovedveileder: Brita Fladvad Nielsen

Biveileder: Nina Petersen Reed, Marikken Høiseth and Ming Unn Andersen

Utleveringsdato: 9. januar 2023 Innleveringsfrist: 29. mai 2023

NTNU, Trondheim, 09.01.2023

(signatur) (signatur)

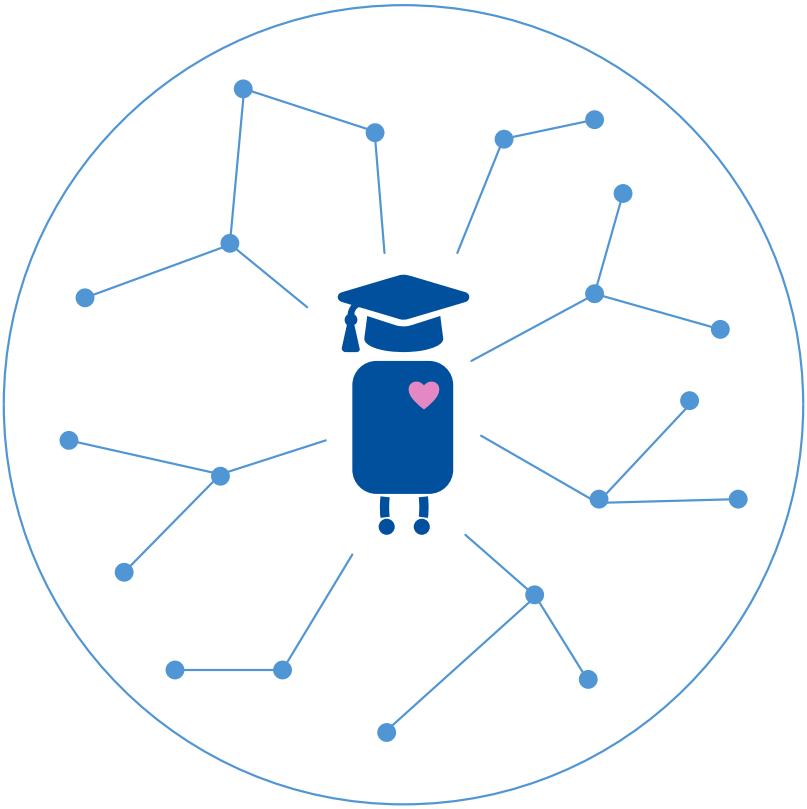
Brita Fladvad Nielsen
Veileder

Sara Brinch
Instituttleder

En systemorientert designtilnærming for å styrke studenters psykiske helse i studiemiljøet

Masteroppgave i Industriell design

Hedvig Bjørnsdatter Kvassheim
Mai 2023



En systemorientert designtilnærming for å styrke studenters psykiske helse i studiemiljøet

2023

Masteroppgave ved Industriell design
Hovedveileder: Brita Fladvad Nielsen
Medveiledere: Ming Unn Andersen, Nina Petersen Reed og Marikken Høiseth

Hedvig Bjørnsdatter Kvassheim

Sammendrag

Denne masteroppgaven utforsker hvordan NTNU kan styrke sitt forebyggende og helsefremmende arbeid for å forbedre studenters livskvalitet gjennom en systemorientert designtilnærming. Oppgaven er en del av forskningsprosjektet, StudyWell, som har som mål å styrke den psykiske helsen blant studenter ved NTNU i Trondheim og Gjøvik.

Dagens psykiske helsesituasjon er sammensatt og kompleks. Oppgavens litteraturgjennomgang viser at studenters psykiske helse stadig blir dårligere, men den viser også hva som gjør at studenter opplever god livskvalitet. Likevel er det utfordrende å forstå hvilke tiltak som faktisk forbedrer livskvaliteten til studenter, og hvilke som kan forhindre at psykisk uhelse utvikler seg. Videre er det behov for å forstå hvilken rolle universitetene kan spille i dette arbeidet, samt betydningen nettverk og sosiale relasjoner har for studenters psykiske helse. Oppgaven identifiserer også at studieveiledningstilbudet har potensial til å forebygge psykisk uhelse, samt styrke studenters autonomi i hverdagen.

For å undersøke sammenhengen mellom relasjonell velferd og tjenestedesign, benytter oppgaven en systemorientert designtilnærming. Kvalitativ metode, samskaping, gigamapping og andre tjenestedesignmetoder, brukes for å forstå dagens psykiske helsesituasjon blant studenter ved NTNU i Trondheim. Hovedfokuset er å forstå relasjoner og roller i studentenes nettverk. Videre brukes Design Thinking og Future Thinking for å utforske og reflektere over potensielle systemiske forbedringer i fremtidens psykiske helsesituasjon.

Basert på litteraturgjennomgangen, metodebruken og innsiktsarbeidet, undersøker oppgaven hvordan NTNU kan ta større ansvar for å forbedre studentenes livskvalitet gjennom å styrke studieveiledningstilbudet. Dette inkluderer tiltak som omhandler kommunikasjon av studieveilederrollen, formidling og visualisering av studenters nettverk i studiemiljøet, samt en plattform for verktøy og erfaringsdeling for studieveiledere. I tillegg illustreres ulike fremtidige scenarier gjennom historiefortelling for å vise hvordan det psykiske helsetilbudet ved NTNU potensielt kan se ut i fremtiden.

Konklusjonen er at en systemorientert designtilnærming er svært nyttig for å forstå dagens psykiske helsesituasjon blant studenter. Denne tilnærmingen viser seg å være effektiv i utviklingen av konkrete tiltak som kan bidra til å forbedre studentenes livskvalitet. Ved bruk av en systemorientert designtilnærming har oppgaven kunnet utforske og utvikle helsefremmende og forebyggende tiltak i studiemiljøet. Videre er denne tilnærmingen også nyttig når det gjelder refleksjoner og undersøkelser av hvordan studentvelferden ved utdanningsinstitusjoner kan se ut i fremtiden. En helhetlig og relasjonsorientert tilnærming har derfor bidratt til en økt forståelse for et komplekst felt, og hva som kan gjøres for å forbedre den psykiske helsesituasjonen på ulike nivåer.

Abstract

This master's thesis explores how NTNU can strengthen its preventive and health-promoting work to improve students' quality of life through a systems oriented design approach. The thesis is part of the research project StudyWell, which aims to enhance the mental health among students at NTNU in Trondheim and Gjøvik.

The current mental health situation among students is complex. The literature review in the thesis reveals a decline in students' mental well-being, but it also highlights what contributes to students experiencing good quality of life. However, the challenge lies in understanding which interventions effectively enhance students' quality of life and prevent the development of mental health issues. Additionally, there is a need to explore the role universities can play in addressing this issue, as well as the significance of networks and social relationships for students' mental health. The thesis also identifies that student counseling services have the potential to prevent mental health issues and enhance students' autonomy in their daily lives.

To examine the relationship between relational welfare and service design, the thesis uses a system-oriented design approach. Qualitative methods, Co-creation, Gigamapping and other service design methodologies, are used to understand the current mental health situation among students at NTNU in Trondheim. The main focus is on understanding relationships and roles within the students' networks. Furthermore, Design Thinking and Future Thinking are used to explore and reflect on potential systemic improvements in the future mental health situation.

Based on the literature review, theory, methodology, and insights, the thesis investigates how NTNU can take greater responsibility in improving students' quality of life by strengthening the student counseling services. This includes measures related to the communication of the role of student counselors, the communication and visualization of students' networks within the study environment, and a platform for tools and sharing of experiences among student counselors. Furthermore, various future scenarios are illustrated through storytelling to demonstrate how the mental health services at NTNU could potentially look like in the future.

In conclusion, a systems oriented design approach is highly valuable in understanding the current mental health situation among students. This approach proves effective in developing concrete measures that can contribute to improving students' quality of life. By using a systems oriented design approach, the thesis has been able to explore and develop health-promoting and preventive interventions within the study environment. Moreover, this approach facilitates reflections and investigations into the future of student well-being in educational institutions. A holistic and relational approach has therefore contributed to an increased understanding of a complex field, and what can be done to improve the mental health situation at various levels.

Forord

Jeg ønsker med denne masteroppgaven å bidra inn i et viktig forskningsfelt. Det er på tide at vi forstår hva som kan gjøres for å bedre studenters psykiske helse i dag og for fremtidige kull. Som student selv er tematikken naturligvis nært min hverdag, noe som har gitt meg empati, engasjement og motivasjon til å utforske hvordan situasjonen er som den er i dag. Det har vært et innholdsrikt semester, med både utfordrende og givende stunder, der jeg selv har kjent godt på min egen psykiske helse. Oppgaven har ikke bare satt søkelys på hvordan studenter generelt i Trondheim kan oppleve gode studentliv. Jeg har selv fått bedre innsikt i hva som gjør at jeg kjenner på god livskvalitet. Jeg kunne ikke vært mer fornøyd med valg av oppgave, og jeg håper du som leser finner den innholdsrik og spennende.

Jeg ønsker å takke:

Brita Fladvad Nielsen, som har vært en god veileder og støttespiller gjennom prosjektet. Jeg har fått rom til å gjøre oppgaven til min egen, og hun har heiet på prosessen min og gitt meg motiverende tilbakemeldinger underveis.

Kristin Brekke, som jeg har jobbet tett med for å samle inn innsikt. Å ha en medstudent som jeg kunne sparre med, samskape med, diskutere med og legge opp en plan med i starten av prosjektet, har vært uvurderlig. Det har gjort at å jobbe alene, ble både morsommere og givende.

Medveiledere, som har støtte meg og det jeg har lurt på underveis. Det har vært så fint å ha flere veiledere å få innspill fra, og deres tilbakemeldinger har hjulpet meg til å navigere meg fram og forstå hvor jeg vil hen.

Andre ansatte og studenter ved NTNU, som har gitt konstruktive tilbakemeldinger og pushet meg til å strekke meg litt lenger hver gang. Dette har også gjort at jobbingen alene har vært meningsfull, overkommelig og spennende.

Alle de flotte deltakerne, som lot seg bli intervjuet og/eller deltok på workshop. Uten deres tid og tro på at prosjektet mitt hadde betydning, ville ikke oppgaven blitt slik den ble. Jeg er veldig takknemlig over alle de fine menneskene jeg har fått lov til å snakke med.

Familie og kjæreste, som alltid støtter meg og som jeg kan dele tanker, ideer, oppturer og nedturer med. De har rett og slett vært en fin heiagjeng gjennom hele studiet.

Erklæring om originalitet og etikk

Jeg erklærer at dette er mitt eget arbeid, og at innholdet ikke har blitt publisert eller presentert i en eller annen form tidligere. Kunnskap, ideer og ord fra andre i denne oppgaven vil bli erkjent og sitert.

Masteroppgaven er tilknyttet forskningsprosjektet, StudyWell, og den er godkjent og gjennomført i henhold til retningslinjer fra Norsk senter for forskningsdata (NSD, prosjektnummer 728607). Alt innsiktsarbeid, i form av intervjuer, workshop og bilder, har blitt anonymisert for å beskytte identiteten til deltakerne. Deltakerne signerte skriftlig på et samtykkeskjema som inneholdt informasjon om oppgaven og sine rettigheter (se vedlegg 1). All data, utenom anonymiserte personopplysninger, vil bli slettet innen prosjektslutt som er 29.08.2023.

Hedvig B. Kvasshein

Innholdsfortegnelse

1 Introduksjon

1.1 Bakgrunn og mål for oppgaven 18
1.2 Forskningsspørsmål og mål 20
1.3 Prosess 22
1.4 Rekruttering 24
1.5 Etikk og kvalitet i forskningen 28
1.6 Valgte metoder 30

2 Kunnskapsgrunnlag

2.1 Litteraturgjennomgang: Psykisk helse blant studenter 44
2.2 Teori: Relasjonell velferd, tjenestedesign og systemorientert design 76

3 Innhenting av innsikt

3.1 Gjennomførelse av metoder 84
3.2 Hovedfunn: Del 1 96
3.3 Bemerkninger og valg for veien videre 108
3.4 Hovedfunn: Del 2 110
3.5 Oppsummering 126
3.6 Refleksjoner 128

4 Bearbeiding av innsikt

4.1 Gjennomførelse av metoder 138
4.2 Verdier 140
4.3 Muligheter 142
4.4 Utfordringer 144
4.5 Systematiseringer 146

5 Idegenerering

5.1Ideer 160

6 Identifikasjon av potensial for forbedring

6.1 Gjennomførelse av metode 166
6.2 Klynger og tendenser 167
6.3 Utvalgte tiltak med potensial for forbedring 174

7 Forslag til tiltak for forbedring av dagens situasjon

7.1 Felles kommunikasjon av rolle internt og eksternt 178
7.2 Mitt nettverk 182
7.3 Verktøy og erfaringsdeling for studentveiledere 184

8 Testing

8.1 Gjennomførelse av metode 188
8.2 Tilbakemeldinger 190

9 Forslag til konsept

9.1 Praktisk orientert del: Studentveilederpakken 202
9.2 Utforskende og reflekterende del: Fremtidig scenario 208

10 Diskusjon og refleksjon

10.1 Gjennomførelsen av oppgaven 214
10.2 Oppgavens svar på forskningsspørsmål og mål 219
10.3 Forskningens kvalitet 222
10.4 Begrensninger og hensyn 223

Referanser 226

Vedlegg 232

1
Introduksjon

I dette kapittelet beskriver jeg først bakgrunn og mål for oppgaven i tilknytning til StudyWell. Deretter formulerer jeg oppgavens forskningsspørsmål med tilhørende delspørsmål og mål. Videre gir jeg en oversikt over prosessen jeg har hatt dette semesteret, samt tabeller over deltakerne som stilte til intervju, workshop og testing. I tillegg diskuterer jeg etikk og kvalitet i forskningsdesign, og til slutt beskriver jeg alle metodene jeg har brukt.

1.1 Bakgrunn og mål for oppgaven

Om StudyWell

StudyWell er et tverrfaglig forskningsprosjekt som har som mål å styrke den psykiske helsen blant studenter ved NTNU i Trondheim og Gjøvik. Samarbeidet er mellom Institutt for psykisk helse, Institutt for pedagogikk og livslang læring og Institutt for design ved NTNU. Oppstarten av forskningsprosjektet var i 2023.

Siden 2010 har trenden blant norske studenter vist at den psykiske uhelsen øker. Dette er ikke bare et nasjonalt problem, men en tendens som kan sees over hele verden (Auerbach et al., 2016; Auerbach et al., 2018). Hva som skal til for å snu denne trenden er en stor utfordring, og derfor trengs det forskning og utvikling av løsninger som kan bidra til et slikt skifte. StudyWell er blant dem som skal jobbe med å bedre forstå sammenhengen mellom studiemiljø og psykisk helse blant studenter. Dette vil hovedsakelig bli gjort ved å anvende tjenestedesign og relasjonell velferd som metoder.

Frem til nå har det vært mye fokus på den psykososiale trivselen blant studenter utenfor studiemiljøet, blant annet studentfrivilligheten og andre aktiviteter som bidrar til trivsel og livskvalitet i studentbyene. Hva som kan gjøres i studiemiljøet og innenfor utdanningsinstitusjonene har derimot ikke blitt like mye vektlagt. Hvilke faktorer og forhold som spiller inn på hvordan studenter har det, finnes det mye forskning på. Hva som kan gjøres for å snu den negative trenden vi ser i dag, er vanskeligere. Det har blitt gjort mindre forskning som beskriver et nyansert og helhetlig bilde av studenters studiehverdag. Det innebærer å forstå hva som kan ha innvirkning på studenters psykiske helse når det gjelder studiemiljø, medstudenter og andre som jobber med studentvelferd, samt psykiske helsetilbud i og rundt studiemiljøet. Studiemiljøet er av stor betydning, fordi det er en sentral del av studentenes hverdag og kan bidra til å øke livskvaliteten deres gjennom faktorer som fellesskap, autonomi og tilhørighet. I tillegg kan et helsefremmende studiemiljø bidra til tidlig forebygging av psykiske helseproblemer. Derfor ønsker StudyWell å ta i bruk tjenestedesign og relasjonell velferd for å forstå og komme frem til ulike tiltak som kan skape gode studentliv i studiemiljøet.

Tjenestedesign og relasjonell velferd vil bli beskrevet nærmere under *2.2 Teori: Relasjonell velferd, tjenestedesign og systemorientert design*.

Hvorfor jeg valgte StudyWell

Det var to faktorer som var viktige for meg da jeg skulle velge oppgave og tematikk for masteroppgave min:

- Det var viktig for meg at masteroppgaven skulle være både givende og gjennomførbar. I tillegg var det viktig at jeg kunne bruke metoder som jeg trivdes godt, samtidig som jeg hadde muligheten til å utvikle mine ferdigheter som designer. Derfor var jeg spesielt interessert i at oppgaven skulle inneholde systemorientert design, samskaping, og lett tilgang til relevante brukergrupper.
- Jeg trives veldig godt i gruppearbeid, men jeg ønsket å arbeide alene med masteroppgaven for å utfordre meg selv til å ta fullt ansvar for oppgaven. Jeg så dette som en unik mulighet til å styre prosessen, ta beslutninger og demonstrere hva jeg har lært etter fem år med studier.

De to punktene over sammenfalt godt med StudyWell. Det er også ekstra spennende at det er et forskningsprosjekt i startfasen, siden det gir rom for å utforske og jobbe med feltet i et bredt designlandskap.

Hvordan jeg ønsker å bidra inn til StudyWell

Masteroppgaven min er bygget på arbeidspakke 3 og 4 (WP3 og WP4) som sto i prosjektsøknaden for ansettelse av PhDer til StudyWell-prosjektet. På den tiden het prosjektet Promental før de skiftet navn (Promental, 2022, 4 & 5). Oppgavebeskrivelsen for masteroppgaven min tok også utgangspunkt i disse arbeidspakkene, som er inkludert i starten av denne oppgaven.

Jeg ønsket å kombinere disse arbeidspakkene ved å ha en utforskende og praktisk orientert tilnærming. Det vil si at jeg ønsket å komme frem til noen intervensjoner eller tiltak som kan testes, samt presentere et fremtidig scenario som demonstrerer hvordan dagens system av studenters psykiske helse kan bli forbedret. Til grunn skulle jeg fokusere på tjenesteorienterte løsninger, heller enn hvordan vi kan snakke om psykisk helse i fremtiden som arbeidspakke 4 handler mer om. Tjenesteorienterte løsninger, derimot, kan inneholde rammeverk, retningslinjer eller praktiseringer slik arbeidspakke 4 også innebærer.

WP3 "System"
Proposing strategic design interventions that can lead to larger positive impact on student mental wellbeing within the existing service context.

WP4 "Future"
Develop a future scenario for how the student cities can address and talk about mental health and provide a framework of transition through policy and practice.

1.2 Forskningsspørsmål og mål

Oppgaven er todelt

1. En praktisk orientert del som undersøker hvordan dagens system rundt studenter ved NTNU i Trondheim ser ut og hvilke tilbud og tjenester som finnes. Videre vil denne delen omhandle å utvikle og teste noen tiltak som kan forebygge psykisk uhelse i dag.
2. En utforskende og reflekterende del som ser på hvordan fremtidens system rundt studenter ved NTNU i Trondheim kan se ut for å forebygge psykisk uhelse i større grad enn i dag.

Forskningsspørsmål

Jeg har følgende forskningsspørsmål med tilhørende delspørsmål.

Hvordan kan NTNU styrke sitt forebyggende og helsefremmende arbeid for å bedre studenters livskvalitet gjennom en systemorientert designtilnærming?

- Hvordan kan NTNU i Trondheim ta større ansvar for å forbedre studentenes livskvalitet gjennom å styrke studieveiledningstilbudet?
- Hvordan kan dagens studieveiledningstilbud forebygge psykisk uhelse på instituttnivå?
- Hvordan kan systemorientert design bli brukt til å forstå dagens psykiske helsesituasjon blant studenter ved NTNU i Trondheim?
- Hvordan kan det psykiske helsetilbudet ved NTNU i Trondheim potensielt se ut i et fremtidig scenario?

Mål

Basert på disse spørsmålene, ønsker jeg å oppnå disse målene:

- Gjennom en litteraturgjennomgang og eget innsiktsarbeid: Ha en forståelse for studenters psykiske helse i dag, kunnskap om studieveiledningstilbudet og andre psykiske helsetilbud, samt hva som er blitt gjort for å bidra til god livskvalitet blant studenter.
- Designe tiltak for studieveiledere basert på litteraturgjennomgang og innsiktsarbeid, med fokus på tiltak som kan implementeres i nær fremtid.
- Visualisere et fremtidig scenario gjennom historiefortelling for å beskrive hvordan det psykiske helsetilbudet potensielt kan se ut ved NTNU i fremtiden.
- Fasilitere en workshop med studenter, studieveiledere, Sit og Trondheim kommune, for å diskutere studenters livskvalitet og hvilken rolle studieveiledningstilbudet spiller i den.

Designmål

Jeg ønsker å styrke studieveiledningstilbudet ved å øke forståelsen for studieveilederrollen og de støttefunksjonene som finnes. I tillegg ønsker jeg å gjøre tilbudet mer synlig og tilgjengelig for studenter, og tilgjengeliggjøre bedre mulighetene studenter har til å utforske og utnytte det studiemiljøet har å tilby. Videre ønsker jeg å engasjere studieveiledere til å utvikle nye helsefremmende tiltak på tvers av institutter og fakulteter. Samlet sett skal disse designmålene bidra til å bedre studenters psykiske helse i studiemiljøet.

Innen forskningsdesign har denne oppgaven som mål å bidra til hvordan systemorientert design kan anvendes innen psykisk helse, hvordan denne tilnærmingen kan bidra til økt forståelse for dette komplekse feltet og hva som kan gjøres på ulike nivå gjennom å tenke helhetlig og relasjonsorientert.

Utdypende forklaring av oppgavens to deler

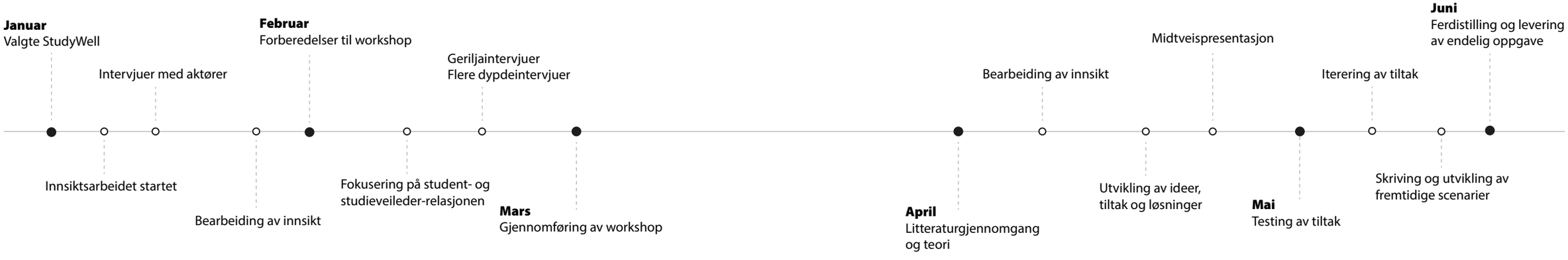
Gjennom den praktisk orienterte delen, ønsker jeg å undersøke hvilke aktører, formelle og uformelle tilbud, samt andre tjenester og organisasjoner som jobber direkte eller indirekte med studentvelferd og studenters psykiske helse. Det vil si at jeg ønsker å kartlegge og systematisere hvordan systemet ser ut i dag, og deretter undersøke hvilke områder i systemet som kan forbedres ved å foreslå noen tiltak. Disse tiltakene ønsker jeg å teste på relevante brukere for å se om de skaper verdi i systemet, ved at de dekker noen viktige behov og utfordringer som brukerne har knyttet til psykisk helse. Når det gjelder den utforskende og reflekterende delen, ønsker jeg å se på hvordan morgendagens system kan se ut basert på funn fra innsiktsarbeidet, for å utforske ytterligere hvordan systemet rundt studenter ved NTNU i Trondheim kan støtte og fremme god psykisk helse på en bedre måte i fremtiden. Som grunnlag for de to delene, ønsker jeg å kombinere teori og forståelse rundt relasjonell velferd, tjenestedesign og systemorientert design.

Avgrensninger ved oppstart

Ved oppstarten av oppgaven satte jeg noen avgrensninger for å unngå at oppgaven ble for omfattende. Samtidig var det viktig for meg å sikre at disse avgrensningene ikke skulle begrense mulighetene for hvordan oppgaven kunne utvikle seg. Derfor la ikke avgrensningene for store føringer i designprosessen. Grunnen til dette beskriver jeg nærmere under delkapittel *1.6 Valgte metoder*.

Den ene avgrensningen jeg gjorde var å forholde meg til norske studenter ved NTNU i Trondheim. Grunnen til dette var at jeg ønsket å jobbe med den største studentmassen i Trondheim. Den geografiske begrensingen er tatt med hensyn til en lettere tilgang på aktører og studenter for brukerinvolvering, enn det hadde vært om jeg også hadde fokuserte på Gjøvik. Den andre avgrensningen var å legge størst vekt på formelle og uformelle tilbud som direkte eller indirekte jobber med studenters psykiske helse i studiemiljøet. I tillegg har jeg valgt å fokusere på hva som styrker den psykiske helsen blant studenter og hva som forebygger psykisk uhelse. Årsaken til dette var at det ville være lettere og mer håndterlig å følge Norsk senter for forskningsdata (NSD) sine retningslinjer ved å unngå innsamling av data som involverer svært sensitive personopplysninger om helsetilstand.

1.3 Prosess



1.4 Rekruttering

For å kunne jobbe systemorientert og få en oversikt over økosystemet rundt studenter ved NTNU, var det viktig å rekruttere flere relevante aktører knyttet til psykisk helse-tematikken. Dette ble gjort så raskt som mulig for å være sikre på at jeg fikk et godt utvalg av deltakere som var villig til å bli intervjuet. Jeg opplevde at det var mange aktører som var svært engasjerte og responderte raskt på forespørselen om intervju, noe som gjorde det mulig å samle inn innsikt på en effektiv måte. Denne tilgjengeligheten på deltakere resulterte i en mangfoldig samling av kunnskapsrike perspektiver som var svært verdifulle for arbeidet mitt videre.

Kristin Brekke og jeg gjorde 16 intervjuer sammen, og 8 intervjuer gjorde jeg på egen hånd. Jeg ønsket å snakke med flere studieveiledere etterhvert som oppgaven min avgrenset seg til denne aktøren. Dermed intervjuet jeg 4 studieveiledere i tillegg til de to som Kristin Brekke og jeg intervjuet. I tillegg ønsket jeg å snakke med to stykker fra avdeling for studenttjenester for å få mer innsikt i NTNU og deres arbeid med studenters psykiske helse. Videre snakket jeg med en tillitsvalgt om vedkommendes rolle og dens forhold til studieveiledere. Til slutt snakket jeg med en til fra Sit for å få et bedre innblikk av deres psykiske helsetilbud.

Tabell over intervjuer med ulike aktører

Tidsbruk per intervju: 60 til 90 min

INTERVJUOBJEKT	ANTALL PERSONER
Studenter	4
Studieveiledere	6
Professorer	4
Sit	2
IME-prosjektet	2
Velferdstinget	1
Avdeling for studenttjenester	2
Innovasjonsleder	1
Trondheim kommune	1
Tillitsvalgt	1

Tabell over uformelle intervjuer med studenter

Tidsbruk per intervju: 2 til 5 min

INTERVJUOBJEKT	ANTALL PERSONER
Produktutvikling og produksjon	4
Industriell økologi	1
Kybernetikk og robotikk	6
NTNUs entreprenørskole	1
Arkitektur	2
Industriell design	3

Tabell over deltakere til studentintervjuer

Tidsbruk per intervju: 45 til 60 min

INTERVJUOBJEKT	ANTALL PERSONER
Studenter	9

Tabell over deltakere på workshop

Tidsbruk: 2 timer

DELTAKER	ANTALL PERSONER
Studenter	6
Studieveiledere	5
Sit	4
Trondheim kommune	2

Tabell over deltakere for testing av tiltak

Tidsbruk per testrunde: 60 min

INTERVJUOBJEKT	ANTALL PERSONER
Tillitsvalgte i Studenttinget	2
Studieveiledere ved Fakultet for naturvitenskap*	12
Studieveiledere ved Fakultet for medisin og helsevitenskap	2
Studieveileder ved Fakultet for informasjonsteknologi og elektroteknikk	1
Studieveileder ved Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap	1
Avdeling for studenttjenester	2
Kommunikasjonsavdelingen	1

*Testingen foregikk i gruppe med 12 studieveileder der 8 var fysisk og 4 var med på teams

1.5 Etikk og kvalitet i forskningen

Etikk

For å sikre tillit og forsvarlighet i arbeidet med masteroppgaven er det viktig å ha fokus på forskningsetikk. Kvalitet i forskningen spiller derfor en sentral rolle for å sikre gode etiske retningslinjer. Begrepene validitet, reliabilitet, generaliserbarhet og refleksivitet kan brukes til å reflektere over forskningens kvalitet. Personvern er også av høyeste viktighet for å ivareta rettighetene og personopplysningene til personene som har bidratt i oppgaven.

Validitet, reliabilitet og generaliserbarhet

Forskningens validitet, eller troverdighet og gyldighet, vil si i hvilken grad man kan trekke gyldige slutninger basert på formålet med forskningen. Reliabilitet, eller bekreftbarhet, kan styrke gyldigheten av resultatene man har, ved at forskningen er konsistent og stabil (Dahlum, 2021). I tillegg viser generaliserbarhet, eller overførbarhet, til at forskningen kan benyttes av andre og at kunnskapen dermed er overførbar (Den nasjonale forskningsetiske komité for medisin og helsefag, 2010).

Refleksivitet

Begrepet refleksivitet handler om at forskeren, i dette tilfellet designeren, er med på å forme prosessen. Det er viktig å ha et kritisk blikk knyttet til eget arbeid i form av avgjørelser, personlige preferanser, kommunikasjonsformer, relasjoner, intervjuobjekter, metoder og funn (Schjetne & Afdal, 2017). Dermed er etisk refleksjon over sin egen forforståelse viktig. Dette subjektive perspektivet trenger likevel ikke å være negativt så lenge man er bevisst over dens betydning gjennom prosessen (Den nasjonale forskningsetiske komité for medisin og helsefag, 2010). Å systematisk synliggjøre prosessen og hvilke steg man har foretatt seg er derfor essensielt.

Design som forskningsfelt

Kvalitativ forskning er viktig i designfeltet. Det bidrar til å finne narrativer, forstå menneskers behov og utfordringer, noe som åpner for brukerorienterte aktiviteter. Det som kan være vanskelig med design som forskningsfelt, er å gjenskape de samme resultatene ved senere anledninger. Grunnen til dette er at flere perspektiver og versjoner av kvalitativ forskning kan oppstå dersom andre prøver å gjenskape resultatene på nytt. Dermed spiller refleksivitet en spesielt viktig rolle i kvalitativ forskning, for å kunne frembringe resultater som i større grad er troverdige, bekreftbare og overførbare (Drageset & Ellingsen, 2011). Da er det også lettere å vurdere kvaliteten i forskningen.

For å sikre kvalitet i arbeidet mitt har jeg hatt fokus på:

- Gode beskrivelser av prosessen og hvordan jeg jobbet
- Bevissthet rundt konsekvensene av valgte metoder
- Bevissthet rundt gjennomførelsen av valgte metoder
- Bevissthet rundt hvem jeg har snakket med
- Hypotesetesting og bekreftelse fra flere deltakere
- Prinsipper rundt antall intervjuobjekter for når det blir en metning av informasjon
- Refleksjon over min egen forforståelse av å være student i en oppgave som omhandler studenter

Forskningsdesign kan også bidra med nye og unike perspektiver som skiller seg fra kvantitativ forskning, og som i seg selv kan tilføre verdi. Blant annet jobber designere på tvers av ulike kontekster og har erfaring med å absorbere informasjon på en effektiv måte. Designere stiller de åpenbare, men likevel usagte spørsmålene for å forstå en problemstilling fra så mange vinkler som mulig (Hill, 2012, 246 av 1889). Dette gjør designere velegnet til å bidra til suksessfulle strategier og tiltak, da disse ofte oppstår fra et tverrfaglig perspektiv (Hill, 2012, 259 av 1889).

Personvern

Personvern er viktig i forskning for å ivareta rettighetene til personene som gir fra seg personopplysninger om seg selv. Spesielt i denne oppgaven var det viktig å forstå hvordan jeg kunne verne om helseopplysninger som kunne forekomme i det kvalitative innsiktsarbeidet. Av den grunn valgte jeg å ikke legge vekt på å samle inn data om sykdom og psykisk helsetilstand fra mine intervjuobjekter. I stedet valgte jeg å fokusere på å forstå den generelle psykiske helsen i studentmassen, undersøke tiltak som er blitt implementert for å forebygge og forbedre den psykiske helsen, identifisere faktorer som bidrar til et godt studentliv, samt kartlegge personer som direkte eller indirekte jobber med psykisk helse blant studenter.

Som nevnt tidligere er oppgaven godkjent og gjennomført i henhold til retningslinjer fra Norsk senter for forskningsdata (NSD, prosjektnummer 728607). Vedlegg 1 viser malen for samtykkeskjemaet som ble gitt til alle deltakerne der personopplysninger kunne forekomme.

1.6 Valgte metoder

Den doble diamanten

I designfeltet er det viktig å ha en utforskende tilnærming for å kunne definere et problemområde og en konkret problemstilling som kan gi de beste løsningene. Det er derfor avgjørende å ikke låse seg til et problemområde som kan være villedende, men heller utforske og adressere flere. Ved å unngå å prøve å løse feil problem, kan man sikre at arbeidet fører til bedre resultater (Hill, 2012). Dette kan oppnås gjennom en Design Thinking-prosess for å komme fram til mer konkrete problemstillinger innenfor et åpent utgangspunkt – i dette tilfellet forskningsspørsmålet.

Design Thinking er en ikke-lineær og iterativ prosess som designere bruker for å forstå brukere og deres behov, redefinere problemer og skape innovative løsninger for prototyper og testing. Det inkluderer fem faser; være empatiske i møte med brukerne og deres behov, definere brukerbehov og utfordringer, idégenerere, prototype løsninger og teste løsningene.

Det er en nyttig måte å jobbe med problemområder som er lite definert eller ukjent. Som kapittel *3. Innhenting av innsikt* vil beskrive nærmere, begynte jeg med å samle inn data fra mange ulike vinkler, og basert på disse funnene valgte jeg deretter å peile meg inn på studieveiledningstilbudet.

En av de mest brukte modellene innen Design Thinking er den doble diamanten. Denne modellen består av fire stadier som til sammen fullfører en hel designprosess. Prosessen starter med et åpent og divergerende tankesett for å oppdage og forstå et problemområde som helhet. Deretter konvergeres og defineres problemområdet, og det utforskes ideer og løsninger (divergering) innenfor det konkrete problemområdet. Videre avgjøres hvilken idé som har størst potensial for å skape verdi (konvergering). Til slutt utvikles og realiseres ideen. Gjennom denne modellen kan designere jobbe på en systematisk og strukturert måte for å sikre en god designprosess.

Oversikt over hvordan den doble diamanten ble brukt i oppgaven

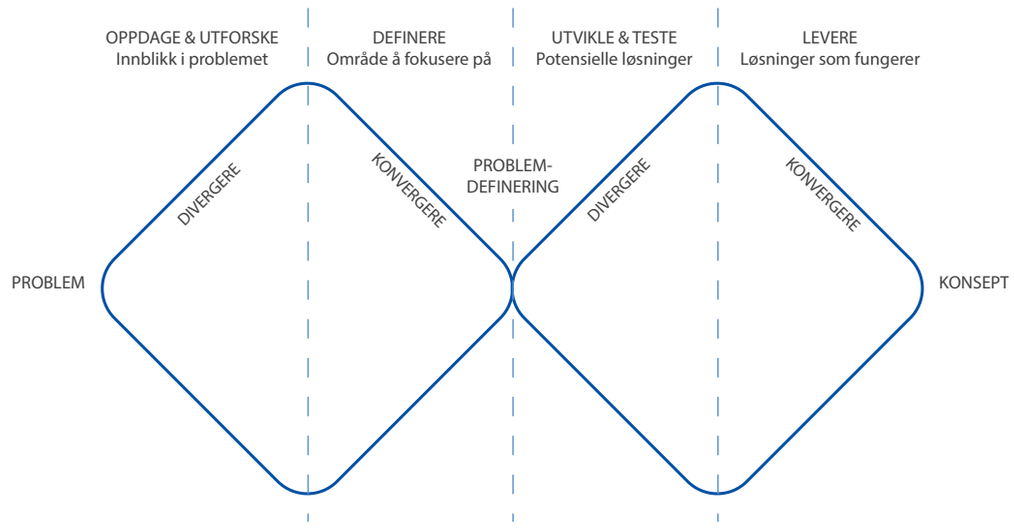
Problem: Åpent forskningsspørsmål

Oppdage og utforske: Kunnskapsgrunnlag, intervjuer og workshop

Definere: Konkretisere forskningsspørsmålet til ulike delspørsmål, mål og designmål

Utvikle: Idegenerere, utforme og teste tiltak for studieveiledningstilbudet

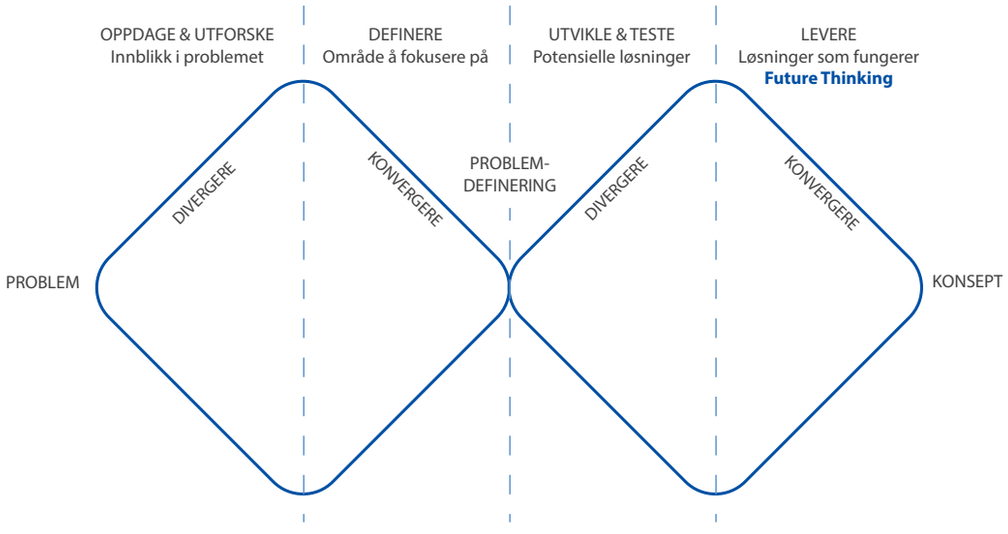
Levere: Et konsept for studieveiledere (den praktisk orienterte delen og fremtidige scenarier (den utforskende og reflekterende delen)



Design Thinking møter Future Thinking

Jeg har hatt en menneskesentrert oppgave med mye brukerinvolvering. Med en slik tilnærming er det naturlig at resultatene fra brukerinnsikten blir fremtidsnært. Design Thinking er godt egnet til å løse problemer som brukerne står overfor i dag. Det tar imidlertid ikke hensyn til at brukerne utvikler seg hver dag og over tid. Dermed kan Future Thinking benyttes for å tenke mer fremtidsrettet ved å lage flere mulige scenarier for hvordan fremtiden kan se ut (Roumiantseva, 2016). Dette kalles forecasting, eller prognoser. Slik som værmeldingen, kan forecasting gjøre en designer i stand til å forberede seg på et bredt spekter av sannsynlige forhold for hva fremtiden kan være uten å definere en eksakt prediksjon. Metoden kan bidra til å se virkningsfulle muligheter og minimere overraskelser. Slik som Design Thinking ender opp med et konkret produkt eller en tjeneste, kan en gjennom en Future Thinking-prosess designe produkter og tjenester i de fremtidige scenariene. På den måten kan en designe for løsninger som brukere kan ønske og har behov for i fremtiden, og som kan utvikle seg med dem. Mot slutten av oppgaven, og dermed slutten av den doble diamanten, kommer jeg derfor til å utforske og reflektere over hvordan psykiske helsetilbud ved NTNU i Trondheim potensielt kan se ut i et fremtidig scenario.

Design Thinking



Målene og tankesettene fører til svært forskjellige resultater

Design Thinking har som mål å inspirere til å skape. Målet er å lage produkter, tjenester og opplevelser slik verden er i dag. Dette tankesettet skal hjelpe med å håndtere åpne problemområder.

Futures Thinking har derimot som mål å inspirere. Målet er å tenke større rundt muligheter vi kanskje (eller kanskje ikke) har i årene fremover. Den har som mål å beskrive fremtidens situasjon og gjøre den mer robust.

Min oppgave vil ikke ende opp i det stadiet hvor det er klart til å bli realisert, siden et semester dessverre ikke gir tilstrekkelig tid til å komme så langt. Derfor vil min designprosess ende opp med en leveranse bestående av et konsept for studieveiledere som er testet, og fremtidige scenarier.

Overordnet brukte jeg den doble diamanten, og innenfor denne anvendte jeg ulike metoder. Videre i dette kapittelet beskriver jeg disse metodene nærmere og hvorfor de var hensiktsmessige i denne oppgaven.

Oppgavens plassering av metoder i et teoretisk og prosessuelt designlandskap

Jeg har vært bevisst over hvilke metoder som har vært hensiktsmessige med tanke på forskningsspørsmålet og arbeidspakkene jeg tok utgangspunkt i. Gjennom studiet har jeg opparbeidet meg et bredt spekter av metoder og designverktøy. Jeg har brukt tid på å reflektere over og vurdere hvor nyttige og relevante de er for å plassere oppgaven min i et teoretisk og prosessuelt designlandskap.

Innsiktsarbeidet

I denne oppgaven ble det viktig å forstå rollene til ulike aktører i nettverket rundt studenter. En forståelse av disse rollene kunne igjen bidra til å forstå relasjonene i nettverket. Jeg ønsket dermed å ha fokus på nettverket av relasjoner studenter har rundt seg og hvilken innvirkning disse relasjonene har på studenters psykiske helse. Grunnen til dette valget var knyttet opp mot sammenhengen mellom relasjonell velferd og tjenestedesign gjennom en systemorientert designtilnærming. Teoridelen i oppgaven vil utdype dette ytterligere.

Fremtidig scenario

Det var også aktuelt å utforme fremtidige scenarier gjennom historiefortelling. Narrativer er essensielle forståelsesverktøy som berører selve kjernen av det å være menneske. Historier gir oss muligheten til å utforske og formidle komplekse ideer, verdier og erfaringer på en måte som appellerer til våre emosjoner og skaper et engasjement. Gjennom historiefortelling kan en dermed visualisere og utforske ulike scenarier, samt beskrive hvilken innvirkning de har på mennesker, samfunn og miljø. På den måten er det også mulig å beskrive hvordan teknologiske fremskritt, sosiale endringer eller politiske beslutninger kan forme fremtiden, og hvordan de kan påvirke ulike brukere og aktører.

Innhenting av innsikt

Kvalitativ metode

Jeg har benyttet meg av kvalitativ metode ved å gjennomføre semistrukturerte intervjuer. Semistrukturerte intervjuer gir rom for å tilpasse spørsmål til intervjuobjekt og utforske ulike utsagn eller retninger som kan dukke opp underveis. Det vil si at et overordnet rammeverk av spørsmål blir gitt alle intervjuobjektene, men oppfølgningsspørsmålene kan være forskjellige (Moe, 2021). På denne måten kan man legge til rette for et profesjonelt og trygt intervju, ved å ha en struktur som intervjuobjektet er forberedt på. Samtidig gir det også mulighet for at intervjuet i større grad følger intervjuobjektets premisser, slik at de kan bestemme hvor mye de ønsker å svare på de ulike spørsmålene. Et rammeverk for intervjuet sikrer også at viktige spørsmål blir stilt i løpet av intervjuet.

> Semistrukturerte intervjuer ble utført ved hjelp av to ulike tilnærminger: dypdeintervjuer og geriljaintervjuer (Lynne, 2018).

Dypdeintervjuene var lengre og mer dyptgående, og ga rom for refleksjon og grundig utforsking av ulike temaer. Denne metoden var spesielt nyttig når det var behov for å oppnå utvidet kunnskap og forstå sammenhenger mellom ulike emner.

Geriljaintervjuer, derimot, var en uformell og fleksibel intervjuform som ble brukt for å komme i kontakt med mennesker på en naturlig og rask måte. Disse intervjuene ble gjennomført der folk allerede befant seg og mens de utførte sine daglige aktiviteter. Denne tilnærmingen er tilpasningsvennlig og kan gi innsikt i gruppedynamikken når intervjuene blir gjort i grupper. Geriljaintervjuer ga dermed muligheten til å få spontan innsikt fra flere mennesker i deres naturlige miljø (Lynne, 2018).

Samskaping

Metoder for samskaping ble også brukt, der jeg blant annet gjennomførte en workshop og økosystem. Workshoper bidrar til en samskapingsprosess der ulike aktører kan komme sammen for å diskutere et område. Det gir rom for testing og validering av materiale som er laget på forhånd, samt verifisering av hypoteser og ny innsikt. En del av dette materialet var økosystem som et kommunikasjonsverktøy, og dette vil bli beskrevet nærmere i neste del, *Bearbeiding av innsikt*. Økosystemer ble også benyttet underveis i enkelte semistrukturerte intervjuer for å utvikle dem sammen med aktørene som var en sentral del av økosystemet.

Bearbeiding av innsikt

Affinity-diagramming

Affinity-diagramming er en metode for å organisere store sett med innsikt gjennom kategorisering (Friis & Yu, 2022). Det kan gjøre det lettere å håndtere store volum av innsamlet innsikt med mye forskjellig informasjon. Det gir en nyttig start på å behandle innsikten gjennom å gruppere lignende informasjon sammen og trekke frem hovedpoenger for å kunne finne frem til hva innsikten kan gi av verdi og mening på en overkommelig måte. En del av dette arbeidet kan også gjøres underveis i innsiktsarbeidet gjennom highlighting-metoden. Den går ut på å markere tekst i bestemte kategorier som er satt i forkant, og gjerne rettet mot det en ønsker å få ut av innsikten med tanke på dens tematikk.

Systemorienterte designmetodikk

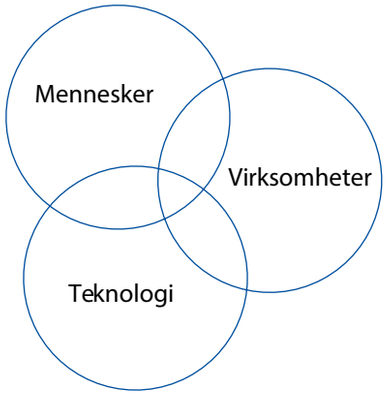
For å anvende systemorientert design i praksis, kan gigamapping og ZIP-analyse som metoder bli brukt. Dette kan anvendes for å kunne systematisere, bearbeide og visualisere innsiktsarbeidet ytterligere etter affinity-diagrammer, samt i utviklingen av ideer og løsninger.

Future thinking, som beskrevet lenger opp i dette delkapitlet, har også en systemisk tilnærming. I tillegg til å vurdere faktorer som er direkte relevante for dagens situasjon og kontekst, tar den også hensyn til større makrofaktorer som kan forme situasjonen i årene fremover (Roumiantseva, 2016).

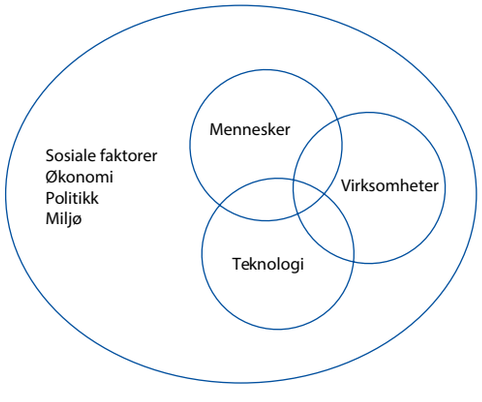
Gigamapping

Gigamapping er en del av systemorientert design for å kunne jobbe med komplekse oppgaver, problemområder og systemer (Li & Sevaldson, 2022). Det innebærer et omfattende kartleggingsarbeid på tvers av sektorer og nivåer, og formålet er å undersøke relasjoner mellom tilsynelatende separate kategorier og siloer. Det er også et prosessverktøy for visuell tenkning og kommunikasjon, som vil si at det er nyttig i samskapingsprosesser.

Design Thinking



Future Thinking



Gigamapping ved bruk av økosystemer

Økosystemet har som formål å gjøre det lett å forstå relasjonene mellom aktørene ved å systematisere og organisere aktørene (Hormess et al., 2018). Det kan bidra til å synliggjøre og kommunisere hvilke relasjoner som burde endres og forbedres slik at økosystemet som helhet kan dra nytte av denne endringen. Aktørenes rolle i et nettverk av relasjoner, bidrar også til refleksjon rundt hvordan man ser seg selv i en større helhet, hvilke relasjoner som er viktige for enkelte aktører og hvor de eventuelt burde bli styrket. Økosystemer kan brukes til å bearbeide innsikt som et kommunikasjonsverktøy for ny innhenting av innsikt, og i samskapingsprosesser.

Desktop system mapping

Desktop system mapping er øvelse som passer i samskapingsprosesser (Stickdorn et al., 2023). Øvelsen skal bidra til forståelse av komplekse nettverk ved bruk av et dynamisk økosystem. Det vil si at økosystemet består av lapper med aktører (mennesker, tilbud og tjenester) som kan flyttes rundt på, enten på et bord eller whiteboard. Relasjoner mellom de ulike aktørene kan også tegnes opp, og diskusjon rundt hvilken verdi disse relasjonene har. Det er en inviterende øvelse hvor alle deltakerne kan bidra med å utforme økosystemet uten at det er behov for forkunnskaper. En slik øvelse kan også bidra til fokus i samtalene, avdekke antakelser og felles forståelse for nettverket av relasjoner i et økosystem. Hovedpoenget er ikke økosystemet selv, men opplevelsen av å utforme systemet sammen. Øvelsen kan anvendes tidlig i en designprosess, underveis i innsiktsfasen, for å kartlegge og forstå det eksisterende systemet en utforsker.

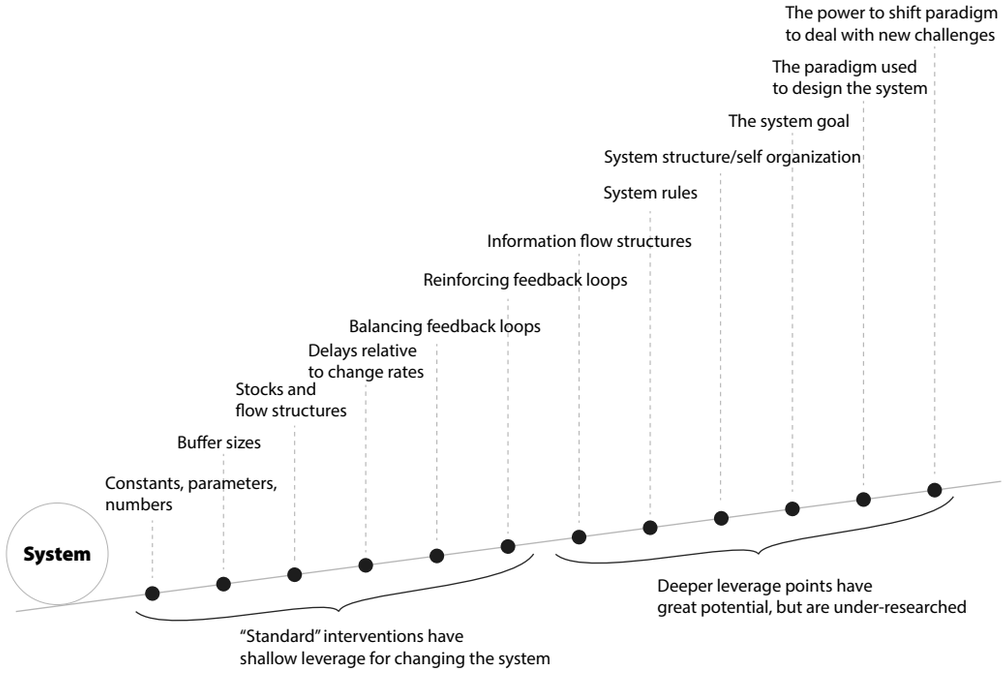
ZIP-analyse

ZIP-analyse er en metode som kan brukes i utviklingen av økosystem. Det kan hjelpe til med å identifisere områder i økosystemet som har potensial for å utarbeide intervensjoner eller tiltak, innovasjoner og ideer. Selve ordet ZIP står for zoom, innovasjon (idé og tiltak) og potensial (problem eller smertepunkt). Etter å ha systematisert et system, kan ZIP-analyse gjennomføres ved hjelp av markering av ZIP-punkter. Det kan gjøres samtidig som man utvikler og itererer på et system (Meadows & Sevaldson, 2011).

Z Zoom markerer områder i systemet der det er behov for mer kunnskap og innsikt. Det gir en oversikt over hvor i system det mangler informasjon, og er dermed en start for å lage nye kart som zoomer inn på disse områdene.

I I-punkter markerer innovasjoner, ideer, intervensjoner og tiltak. Det er et I-punkt dersom en finner på noe nytt, en løsning til et problem eller lager nye relasjoner så ny bånd blir formet. Som leverage points handler om, kan I-punkter bidra til å justere systemet slik at små endringer fører til positive innvirkninger på systemet.

P P-punkter markerer områder som har potensial for å forbedres. Det kan være en utfordring eller et problemområde som det er ønskelig å gjøre noe med, eller et område som har potensial til å fungere bedre. Det er ikke alltid like tydelig hva løsningen er for å møte disse P-punktene, men en måte å gjøre det på er å tenke på dem som leverage points, eller innflytelsespunkter (Sevaldson, 2022), slik Donella Meadows beskriver dem. Leverage points er områder i systemet som gjennom nye tiltak kan bidra til å påvirke systemet som helhet (Meadows, 2008, 145).



Oversikten viser 12 leverage points av Donella Meadows (Fischer, 2014).

Brukertyper

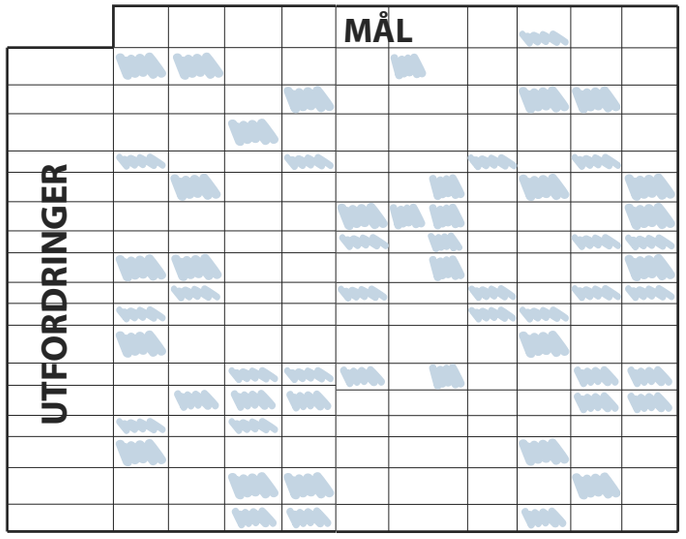
For å gå nærmere inn på målgruppen en ønsker å designe for, kan det være fornuftig å dele den inn i såkalte brukertyper. En brukertype er et resultat av innsikt hentet fra mange personer i målgruppen med lignende trekk, behov og utfordringer. I denne sammenhengen kan en danne et bilde av en slags "gjennomsnittsperson" av personene som har likheter ved seg. Målet er å oppsummere behovene, følelsene, utfordringene, tankene og tendensene til brukertypene, noe som kan være nyttig ved utvikling av konsepter.

Service blueprint – Tjenestekart for tjenesteutvikling

Et service blueprint er et nyttig verktøy for å fremstille en brukerreise og strukturere mye kompleks informasjon. Målet med et service blueprint er å formidle hvordan en reise foregår, hvilken informasjon og aktører brukeren møter på i de ulike stadiene av reisen, samt peke på hva som fungerer godt og mindre godt ved reisen. Et service blueprint er dermed et nyttig utgangspunkt for å diskutere hvilke kvaliteter som må bevares i en brukerreise, samt hvilke tiltak som kan gjøres for å forbedre brukeropplevelsen.

Strategisk designmetodikk for å finne frem til nye designintervensjoner

For å skape og utvikle nye løsninger og tiltak, er metoden som heter Criteria matrix innenfor strategisk design nyttig for å kunne finne frem til nye designintervensjoner. Criteria matrix er et verktøy for å evaluerer hvilke utfordringer som kan skape verdi og møte ulike mål dersom de er løst. Det gir en nyttig oversikt som kan være hensiktsmessig å bruke for å avgjøre hvilke intervensjoner eller tiltak som løser ulike utfordringer og møter ulike mål.

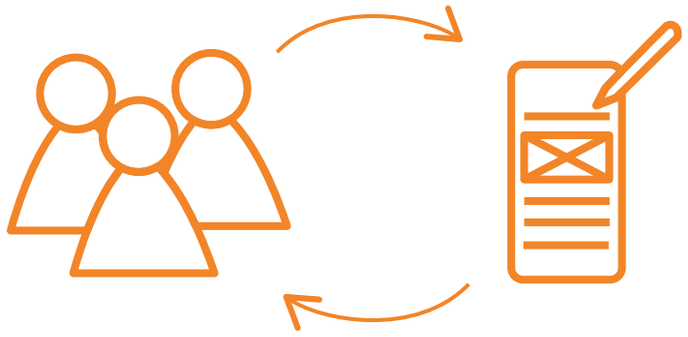


Testing og visualisering av konsept

For å teste digitale tiltak er prototyping og wireframing i Figma nyttig. Figma er et verktøy mange designere bruker for å designe klikkbare grensesnitt som effektivt kan teste hvordan brukeropplevelsen er og hvordan det kan se ut visuelt ved en eventuell implementering.

RITE-metoden

RITE står for *Rapid Iterative Testing and Evaluation* og er en iterativ metode ved testing. Det kan være en effektiv måte å kombinere brukertesting og iterasjon. I vanlig brukertesting venter man ofte helt til slutt å iterere på prototypen etter at all testing er gjennomført. Ved bruk av RITE-metoden samler man inn tilbakemeldinger og forslag til endringer underveis og itererer på prototypen etter et par tester (Shirey et al., 2013). Deretter tester man videre for å raskt kunne få tilbakemeldinger på de nye endringene.



2
Kunnskapsgrunnlag

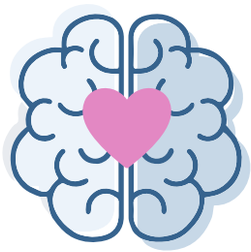
Dette kapittelet består av to deler: litteraturgjennomgang og teori. Den første delen omhandler undersøkelser, studier og annen litteratur som beskriver hvordan den psykiske helsen blant studenter er i dag. Den andre delen tar for seg teori for å beskrive relasjonell velferd, tjenestedesign og systemorientert design, og hvordan dette kan brukes i arbeidet med studenters psykiske helse.

2.1 Litteraturgjennomgang

– Psykisk helse blant studenter

Hva er psykisk helse?

På lik linje med vår fysiske helse, har vi alle en psykisk helse. Mens den fysiske helsen omhandler tilstanden til kroppen vår, dreier den psykiske helsen seg om våre tanker, følelser og vår generelle velvære i møte med oss selv, andre mennesker og hverdagen. Det er et nært samspill mellom fysisk og psykisk helse, og de påvirker derfor hverandre. Psykisk helse er et overordnet begrep, og under dette finnes hele spekteret; fra god psykisk helse og livskvalitet til psykisk uhelse, plager og lidelser (Helsenorge, 2022).



En god psykisk helse handler om trivsel i hverdagen, tilhørighet til andre, mening i livet og motstandsdyktighet når utfordrende situasjoner oppstår. Den psykiske helsen er ikke konstant, som vil si at den kan endre seg fra en dag til en annen og over tid. Det er normalt å oppleve at egen psykiske helse varierer, og at en i løpet av livet opplever psykiske helseplager. Det betyr ikke at den psykiske helsen er dårlig eller at en har en psykisk lidelse. Hvis de psykiske helseplagene varer over tid og påvirker evnen til å fungere i hverdagen, derimot, er det behov for å søke hjelp. Psykiske lidelser omfatter ulike sykdommer og tilstander som over tid påvirker en persons tanker, følelser, atferd og sosiale funksjon. I Norge er det kun leger og psykologer som har autoritet til å stille diagnoser (Helsenorge, 2022).

Nå som begrepet psykisk helse er beskrevet, vil litteraturgjennomgangen videre fokusere på hvordan den psykiske helsen blant studenter er i dag.

Introduksjon

Studietiden er en viktig fase av livet for mange. Det er en periode som markerer overgangen fra ungdom til voksen, hvor man har mulighet til å legge opp studiehverdagen selv for første gang. Dette kan åpne opp for nye muligheter, men også medføre en rekke utfordringer. I dag er det de yngste aldersgruppene, 16-24 år og 25-44 år, som opplever dårligst livskvalitet (Livskvalitet i Norge, 2020, s. 43; Livskvalitet i Norge, 2021, s. 53). Psykiske helseplager gjelder ikke bare Norge. Studier viser til psykisk uhelse blant studenter over hele verden (Auerbach et al., 2016; Auerbach et al., 2018).

Studiemiljøet utgjør en sentral del av studentenes daglige liv og er dermed en viktig faktor for deres livskvalitet. Derfor har utdanningsinstitusjoner et ansvar for å sørge for gode studiemiljøer for studentene sine. At institusjonene bidrar til at studentene opplever motivasjon og mestring gjennom studiet, blir også ansett som suksessfaktorer (Landrø & Rønning, 2018, 333). I lovverket står det også at NTNU har det overordnede strategiske ansvaret for studentenes velferd (Lovdata, 2005). Det vil si at NTNU har et ansvar for å styrke studentvelferden, både faglig og psykososialt, i studiemiljøet der studenter kan føle seg sett, hørt og ivaretatt.

§ 4-3.Læringsmiljøet ved institusjonen (Lovdata, 2005)

(3) Styret skal, i samarbeid med studentsamskipnadene, legge forholdene til rette for et godt studiemiljø og arbeide for å bedre studentvelferden på lærestedet.

Tilfredshet med livet alt i alt, etter kjønn og aldersgrupper

	2022	
	Andel personer med lav tilfredshet (prosent)	Gjennomsnittlig skår på tilfredshet (skala 0-10)
Hele befolkningen	28,4	6,7
Kjønn		
Menn	28,3	6,7
Kvinner	28,6	6,8
Aldersgrupper		
18-24 år	33,0	6,3
25-44 år	31,6	6,5
45-66 år	27,1	6,8
67-79 år	21,0	7,3
80 år eller eldre	28,6	7,0

Tabell over tilfredshet etter kjønn og alder, hvor unge mellom 16 og 44 år kommer dårligst ut (Statistisk sentralbyrå, 2022).

For å forstå hvordan studenter har det i dag, ønsker jeg å beskrive dagens situasjon. Dette inkluderer:

- Forskning som har blitt gjort på feltet
- Forstå hvilke utfordringer som fører til dårligere psykisk helse og hvilke muligheter som finnes for å forbedre den
- Hvilke psykiske helsetilbud som finnes med størst vekt på studieveiledningstilbudet

I denne sammenhengen vil litteraturen primært fokusere på skandinaviske studenter og studenter i Trondheim, så langt det er mulig. Dette er mer relevant for NTNU sitt studiemiljø og de avgrensningene som allerede er gjort i oppgaven.

Hva vet vi om studenters psykiske helse og livskvalitet?

Rapporten *Hva vet vi om studenters psykiske helse og livskvalitet?* er en del av et pilotprosjekt som Studiebynettverket StudyTrondheim fikk midler til i 2020 (Mordal & Ness, 2021, 3). Den skal bidra til «å utvikle nytt kunnskapsgrunnlag om hva som er viktig for at studenter trives, med utgangspunkt i et well-being-perspektiv.» (Mordal & Ness, 2021, 4). De gjennomførte en scoping review og en litteraturgjennomgang, og under har jeg oppsummert noen av funnene fra scoping reviewen. Den baserer seg på studier som involverte skandinaviske studenter eller skandinaviske land (Mordal & Ness, 2021, 26 & 27):

- Det er få studier som ser på hva som faktisk bidrar til bedre livskvalitet blant studenter, men tar heller utgangspunkt i utfordringer og problemer denne gruppen har.
- Det er et kunnskapshull når det gjelder studier som undersøker betydningen av nettverk og sosiale relasjoner for studenters psykiske helse og livskvalitet. Videre legger rapporten vekt på at studenter i Skandinavia ofte er tilflyttere når de tar høyere utdanning. Derfor er det svært relevant å undersøke hva sosiale relasjoner betyr for disse studentene.
- Det finnes få studier som fokuserer på hvordan samfunnet og nettverket rundt studenter fungerer og hvordan det påvirker studenters livskvalitet. Det er også behov for å forstå bedre hvilke faktorer som må være til stede for at studenter skal ha det godt i studiehverdag.
- Rapporten påpeker også et savn etter hva universitetene kan gjøre for studentene sine. Det vil si hvilken rolle universitetene har, og deres mulighetsrom til å organisere og gjennomføre tiltak. Studiene som er gjennomgått fokuserer heller på betydning av tiltak fra ulike profesjoner, for eksempel psykologer, leger og terapeuter.

Psykisk uhelse blant studenter

Samfunnsperspektivet

Det finnes ikke en enkel forklaring på hvorfor studenter opplever dårlig livskvalitet. Levekår og sosioøkonomiske faktorer spiller inn, men kan ikke forklare alt (kunnskapsgrunnlaget s. 15; Von Heimburg s. 8). Som nevnt innledningsvis er studietiden en overgangsfase (Eggebø, 2022) som gjør at studenter er en spesielt utsatt gruppe. De går fra å være i trygge og kjente omgivelser til å måtte stå på egne ben og mestre det å bli autonome individer. I tillegg settes det høye krav om egen prestasjon, og mange unge måler sin verdi i dette (SHoT, 2018; Svendsen & Dall, 2021).

SHoT

Studenters helse- og trivselsundersøkelse (SHoT) er Norges største studentundersøkelse, som kartlegger studenters helse og trivsel hvert fjerde år siden 2010. Formålet med dette er å forstå hvordan studenter i Norge har det og hvordan velferdstilbudet til studenter kan forbedres (SHoT, 2022, s.1). Fokuset har vært å få innsikt i hvilke utfordringer og problemer som forårsaker psykisk uhelse blant studenter.

Undersøkelsen fra 2022 er utført av FHI på oppdrag fra Sammen, Sit og SiO og viser til en negativ trend av rapporterte psykiske plager siden 2010. I dag har en av tre alvorlige psykiske plager, mens i 2010 var det en av seks (SHoT, 2022). Det vil si at det er en jevn økning av antall studenter som rapporterer om alvorlige psykiske helseplager. Denne gruppen ligger også merkbart høyere sammenlignet med samme aldersgruppe i den norske befolkningen som ikke er studenter (SHoT, 2022). Gapet mellom de studentene som rapporterer om god livskvalitet og de som rapporterer dårlig og svært dårlig livskvalitet har økt betydelig. Undersøkelsen fra 2022 viser at majoriteten av studentene har det bra, men det er et langt større skille til de som ikke har det bra.

Følgende statistikk ble rapportert i SHoT-undersøkelsen og viser til at mange studenter opplever psykiske helseplager (SHoT, 2022, s.5).

- Cirka halvparten av studentene oppgir at de plages svært mye eller en del av eksamensangst.
- Det er en betydelig økning av selvrapporterte psykiske lidelser, med hver 5. student som rapporterer å ha en psykisk lidelse.
- En av fem studenter oppgir å ha skadet seg selv med vilje, og fem prosent har forsøkt å ta sitt eget liv.
- 29 % av studentene oppgir at de ofte eller svært ofte savner noen å være sammen med.
- 20 % av studentene oppgir at de ofte eller svært ofte føler seg utenfor, og like mange føler seg ofte eller svært ofte isolert.
- 41 % viser risikofylt eller skadelig alkoholbruk, og dette har vært relativt stabil de siste årene.

Hva gjør gode studentliv gode?

SHoT

SHoT-undersøkelsen fra 2022 viser også til en del positive rapporteringer fra studentene. Som nevnt har de aller fleste studentene det bra, og et klart flertall rapporterte at de er fornøyde med studiestedet og at de ble godt mottatt av studieprogrammet.

SHoT, 2022:

- 75 % rapporterer at de er fornøyde med studiebyen og studiestedet totalt sett.
- 86 % angir at de opplevde en god mottakelse ved nåværende studieprogram.

Samfunnsperspektivet

Åpenhet rundt de utfordringene studenter står overfor i studiehverdagen er viktig for å kunne lette på press og belastninger som studenter opplever (Næss et al., 2022, 15). Deltakende og inkluderende arenaer er også en viktig del av å føle på likeverd og verdi. Det handler om at en ikke bare er en tilskuer i det samfunnet en lever i, men en aktiv deltaker som blir sett for det vedkommende er (Svendsen & Dall, 2021). Resiliens, eller motstandsdyktighet, handler om en persons evne til å takle utfordrende situasjoner uten at det fører til psykisk uhelse over tid (Kennair, 2023). Noen klarer seg godt uten press, stress og andre psykiske påkjenninger, mens andre opplever en knekk. Å klare seg fint etter motgang handler om personlighet, de en har rundt seg og opplevelsene en har vært utsatt for (Lein, 2023). Resiliens kan også sees på et samfunnsnivå. Da handler det om å skape robuste og helsefremmende lokalsamfunn for at innbyggerne skal kunne oppleve blant annet mestring, mening, sosial støtte og tilhørighet (Kaasbøll et al., 2018, 31). Flere av disse psykisk helsefremmende verdiene vil bli utdypet senere i dette kapittelet.

Noen av funnene fra IME-prosjektet

IME

IME er et nasjonalt pilotprosjekt som setter søkelys på hva som skaper det gode studentlivet. Prosjektet er initiert av studiebynettverket StudyTrondheim og utføres i samarbeid med studenter i Trondheim, Studentskipnaden i Gjøvik, Ålesund og Trondheim, Trondheim kommune og forskningsmiljøer ved NTNU (IME, 2023). De har jobbet med dette siden 2021 og har fått innvilget mer penger frem til 2025.

IME-prosjektet er en motpol til annen kartlegging som ofte fokuserer på utfordringene og problemene studenter opplever. IME har heller ønsket å få bredere kunnskap om hva studentene trenger og hva som skaper god livskvalitet i studiehverdagen.

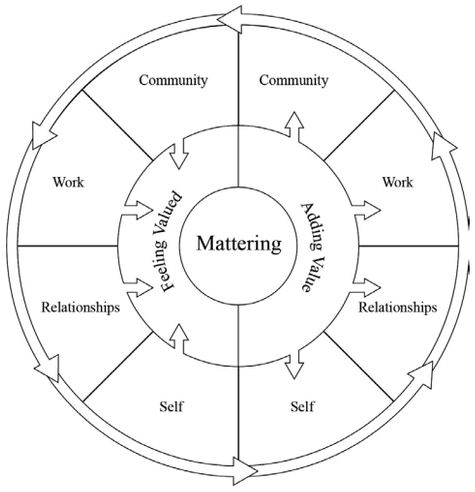
Prosjektet har derfor bidratt til å belyse studentvelferd på en annen måte ved å trekke frem positive erfaringer som studentene selv kommer med. I tillegg har IME jobbet med forebyggende tiltak for å lette presset på psykiske helsetilbud og samtidig flytte fokuset vekk fra behandling og sykeliggjøring, og heller legge vekt på hva som gjør gode studentliv gode (Sit, 2021). Det har også vært et betydelig fokus på å involvere studenter fra begynnelsen av, da en samskapingsprosess med målgruppen for prosjektet har vært sentral.

Funn fra IME

Gjennom en digital spørreundersøkelse, kan studenter i Trondheim dele anonymt sine personlige erfaringer. Deretter analyserer IME erfaringene både kvantitativt og kvalitativt gjennom et verktøy kalt SenseMaker. Masteroppgave *A glance at the student life through the lens of students* av Tamra Coward analyserte over 500 erfaringer ved bruk av dette verktøyet. Funnene i oppgaven er oppsummert på denne siden, og viser hvilke verdier som er viktig for god livskvalitet blant studenter i Trondheim (Coward, 2021, 46):

Mattering

Å bli anerkjent og ha mulighet til å være en verdi for andre påvirket livskvaliteten positivt og motivasjonen i studiehverdagen var høyere. Å være en del av noe større enn seg selv bidro også til en sterkere følelse av mening i tilværelsen.



The mattering wheel: Et konseptuelt rammeverk. Den illustrerer hvordan følelsen av å være verdifull og gi verdi til andre påvirker livssituasjonen (Prilleltensky, 2019, 6).

Tilhørighet

Å ha gode og nære relasjoner over tid bidro til en større opplevelse av tilhørighet. De som hadde utfordringer med å etablere vennskap opplevde at dette påvirket dem negativt og at det gikk negativt utover livskvalitet. Å føle på tilhørighet og være en del av studiemiljøet både akademisk og sosialt er derfor viktig. Det er helt essensielt for at studentene opplever trivsel og har kapasitet til å fullføre studiene (Landrø & Rønning, 2018, 333).

Resiliens og autonomi

Å ha evnen til å møte utfordringer og vokse på dem var viktig for studentenes livskvalitet. I tillegg var følelsen av å ha kontroll over sin egen hverdag og finne sin egen vei viktig i studietilværelsen, men at de samtidig hadde et nettverk som de kunne støtte seg på dersom de hadde behov for det.

Dina von Heimburg, førsteamanuensis på Institutt for pedagogikk og livslang læring ved NTNU og medleder av *WellFare: Nordisk forskningssenter for livskvalitet og sosial bærekraft*, forteller om viktigheten med relasjoner som gir støtte, anerkjennelse, mestringsfølelse, og er som et anker i hverdagen (Svendsen & Dall, 2021). Det er ofte relasjonen til enkeltpersoner som har bidratt til at andre har kommet seg gjennom vanskelige situasjoner og klarer seg fint. Som nevnt over, handler dette om å skape resiliens hos folk slik at de klarer seg på tross av de vanskelighetene de har vært gjennom. Likevel har det ikke vært like stor kjennskap til hvordan relasjonell form for velferd kan gjøres i praksis og på en god måte. Når mennesker er viktige for hverandre, burde også tjenester spille på lag med de enkeltpersonene som får livskvalitet til å vokse hos den enkelte.

Studentenes bærekraftsmål

SitLabs er en del av Sit, og gjennom et av deres sommerprosjekter i 2021 ble studentenes bærekraftsmål laget. Disse målene er basert på innsikt fra IME. De beskriver hva som skaper meningsfulle studentliv. Til sammen er det 12 bærekraftsmål som er presentert til høyre.

Bærekraftsmålene er en konkret måte å vise og beskrive for studenter hvilke forhold og faktorer som spiller inn i studenters livssituasjon og hva som påvirker livskvaliteten deres (Sit, 2021).

Studentenes bærekraftsmål* handler om å føle seg trygg i studiesituasjonen. Dette innebærer at man som student skal ha muligheten til å kunne snakke åpent om eventuelle utfordringer man måtte oppleve i studiene til for eksempel en studieveileder, og at man kan benytte seg av tillitsvalgte. I tillegg handler det om viktigheten med å inkludere studentene i arbeidet med å utvikle studieprogrammene, slik at de kan påvirke og bidra til utformingen av sitt eget studietilbud.

Studentenes bærekraftsmål

Sosial tilhørighet	Nærhet og kjærlighet	Anerkjennelse	Selvrealisering
God psykisk helse	God fysisk helse	God seksuell helse	Tilstrekkelig hvile
Studerende trygghet*	Trygg økonomi	Studentkultur	Forsvarlig bolig

Psykiske helsetilbud til studenter i Trondheim

Psykiske helsetilbud som tilbyr behandling er viktig for studentvelferden (Næss et al., 2022, 15). Det samme gjelder andre tilbud som ikke behandler, men som kan forebygge psykisk uhelse og fremme god livskvalitet (NAPHA, 2021). I denne delen vil ulike psykiske helsetilbud bli presentert og hva de tilbyr av hjelp, behandling og veiledning for studenter.

Sit

Sit har et supplerende helsetilbud til det som finnes i Trondheim kommune, og det gjelder kun for studenter. De tilbyr to tjenester: Sit Psykisk helsetjeneste og Sit Råd. Førstnevnte er et korttidsterapeutisk tilbud for studenter med milde til moderate psykiske plager, og sistnevnte er et rådgivningstilbud med samtaler og kurs. Studenter kan booke time, ringe eller sende mail for å ta i bruk de ulike tilbudene (Næss et al., 2022, 6 & 7).

Trondheim kommune

Psykiske helsetilbud

I Trondheim kommune tilbys det både lavterskeltilbud og tjenester som omfatter mer alvorlige saker. Disse tjenestene gjelder for alle som befinner seg i Trondheim kommune og dermed også studenter. Lavterskeltilbudet under Enhet psykisk helse og rus (EPHOR) inkluderer Rask psykisk helsehjelp, Sorg/krise og Vold i nære relasjoner. Det er ikke behov for henvisning og folk kan ta kontakt via Trondheim kommune sin nettside. I tillegg kan folk (og studenter) gå til fastlegen, Mottaks- og oppfølgingssenteret (MO) og kurs. Fra moderate til mer alvorlige psykiske lidelser, vil det være nødvendig med en henvisning. Dette gjelder DPS tilknyttet St. Olavs hospital/psykisk helsevern, og henvisningen kan komme fra fastlege og andre ulike kommunale instanser, samt fra Sit (Næss et al., 2022).

Mål Sit Psykisk helsetjeneste

Hjelpe studenter slik at de får en best mulig studenttilværelse og mulighet til å skaffe seg den samme kunnskapsmessige utbytte av studie- og undervisningsaktiviteter som studenter uten psykiske vansker (Wall, 2023, 2).

Studentprest og studenthumanist

Studentprester og studenthumanister er en del av studentenes velferdstilbud. De er ansatt av henholdsvis Den Norske Kirke og Human-Etisk Forbund og har fått plass ved NTNU sine campuser for å kunne tilby samtaler for studenter i studiemiljøet deres. De er der for at studentene kan ha noen å snakke uavhengig av tro og livssyn. Det kan gjelde blant annet sorg, forventninger, ensomhet og eksistensielle spørsmål. Tilbudet er fristilt fra NTNU, som vil si at samtalene ikke nødvendigvis trenger å handle om studieløpet til studenten, men alle livets utfordringer som gjør tilværelsen vanskelig (NTNU, 2021).

NTNU sitt forebyggende og helsefremmende tilbud for studenters psykiske helse

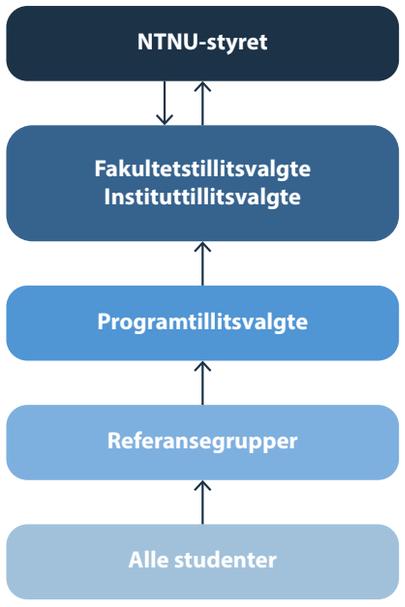
Ifølge Bowden (2011), er det psykologiske og emosjonelle forholdet mellom student og utdanningsinstitusjon svært viktig for studentens prestasjoner og tilfredshet. Dersom studentene opplever at studiemiljøet er engasjert i at de skal lykkes, føler de seg også verdsatt av institusjonen. Å bli verdsatt har stor betydning for studentenes innsats, ansvarsfølelse og utholdenhet, også når det gjelder resiliens (Landrø & Rønning, 2018, 333). Utdanningsinstitusjoner har derfor et ansvar i å forhindre at studenter opplever å mislykkes eller ikke klarer å fullføre studiene. Utfordringer knyttet til trivsel, tilhørighet, motivasjon og mestring i studiehverdagen kan være grunner til at dette skjer. NTNU har derfor et karriereveiledningstilbud, tillitsvalgte og studieveiledningstilbud som er en del av deres forebyggende og helsefremmende arbeid for at studenter skal føle på god livskvalitet i studiemiljøet.

Karriereveiledningstilbudet

Karriereveiledere ved *NTNU Karriere* jobber med veiledning, kursing og foredrag (NTNU, n.d.). De har spesialkompetanse innen karriere og arbeidslivsrelevans for å hjelpe studenter til å se sine muligheter slik at de kan ta meningsfulle valg for seg selv. Det kan være spørsmål rundt utdanningsvalg, jobbmuligheter, bevisstgjøring av egen kompetanse og hjelp til jobbsøknad og CV. *NTNU karriere* er derfor et tilbud som hjelper studenter til å ta gode valg når det gjelder karriere, utdanning og jobb.

Tillitsvalgte

Tillitsvalgte jobber med kvalitetssikring gjennom å ta studentenes meninger videre opp i utdanningsinstitusjonen (Studentrådet SU, n.d.). På den måten kan de påvirke politikk, avgjørelser og være studentenes stemme. Tillitsvalgte er dermed et bindeledd mellom de ulike nivåene ved NTNU (ledelsen, fakultet, institutt og studieprogram) og studentene. Tillitsvalgtkanalene ved NTNU er viktige for at studentmassen kan påvirke kvaliteten i utdanningen og dermed bidra til studerende trygghet.



Studieveiledningstilbudet

En studiekonsulent er overordnet beskrevet som en som jobber administrativt med høyere utdanning ved et universitet, høyskole eller fagskole (utdanning.no, 2021). Rollen har også mange navn, blant annet studieveileder og studierådgiver. Felles for alle er at veiledning er en av arbeidsoppgavene de har i større eller mindre grad (Landrø & Rønning, 2018, 336). Ved NTNU er studiekonsulent mest brukt som stillingsbeskrivelse, og bruken av studieveileder er benyttet mye ut mot studenter. Videre kommer jeg til å benytte studieveileder for å beskrive denne rollen i oppgaven.

I 2015 ble et prosjekt satt i gang for å utarbeide en tydeligere strategisk plan for studieveiledning ved NTNU (NTNU, 2020). I lang tid hadde studieveiledningstilbudet fremstått som uoversiktlig og fragmentert for både studieveiledere og studenter. I regi av dette ble det gjort en studie av Landrø og Rønning for å kartlegge hvordan dagens studieveiledningstilbud var ved utdanningsinstitusjonen på det tidspunktet. Det inkluderte å svare på hva som "karakteriserer studieveilederes kompetanse, og hvilken betydning den har for studentenes opplevelse av veiledningens kvalitet". Mer konkret kretset spørsmålene til studentene rundt rundt hvordan de opplevde "kommunikasjonen, organiseringen og synligheten av tilbudet, og kvaliteten i møtet med institusjon og veileder", og svarene ble analysert ut fra om hjelpen var av faglig eller relasjonell karakter (Landrø & Rønning, 2018, 336 & 337). Studien ble gjennomført i 2015 ved NTNU gjennom spørreskjema til studieveiledere* og fokusgrupper med studenter.

Hovedresultatene fra denne studien ble samlet i rapporten *Studieveiledning i høyere utdanning* (Landrø & Rønning, 2018), og neste sidene er en oppsummering av funnene.

*Studien rekrutterte studieveiledere fra flere nivåer: fra studieadministrasjonen, fakulteter, institutter, Studentsamskipnaden og Studentprestene. Derfor vil resultatene være fra alle disse nivåene.

Studieveileder

Gjennomsnittlig hadde deltakerne vært studieveiledere i nesten 10 år, og det var svært få som jobbet med studieveiledning på heltid. De aller fleste studieveiledere hadde høyere utdanning (95,8 %), mens kun 36 % hadde veiledningrelatert utdanning. Litt over halvparten av de som hadde tatt veiledningsfaglig utdanning, hadde gjennomført det gjennom veiledernettverket ved institusjonen.

Studieteknisk og relasjonell veiledning

Studieveilederne var generelt mer komfortable med veiledning av studieteknisk og fagadministrativ karakter enn relasjonell karakter. Det vil si at de var mer trygge i veiledningssituasjonen dersom det ikke handlet om person- og helserelaterte spørsmål. Det krever en egen kompetanse for å kunne være trygg i relasjonell veiledning, og nesten to tredjedeler av studieveiledere uttrykte behov for å bli bedre kvalifisert i den type kompetanse. Studieveiledere ved fakulteter og institutter var mest komfortable med studieteknisk veiledning som studieprogresjon og gjennomføring, og den samme gruppen var minst komfortabel i veiledning som omhandler motivasjon og studieteknikker. Når det gjaldt hjelp og veiledning av relasjonell og personlig karakter skåret studieveiledere ved institutter og fakulteter også betydelig lavere enn de andre gruppene.

Mer om studieveileders rolle og oppgaver

Det var vanskelig å oppdrive utfyllende stillingsbeskrivelser for hva studieveileder ved høyskole og universitet innebærer. Landrø og Rønning (2018) fant kun at studieveiledning var en av mange oppgaver. Dette gjelder også for hva studenter fant av informasjon om tilbudet på nettet. Når stillingsbeskrivelsen er åpen, upresist og vag, vil de nyansatte studieveilederne ha mange ulike bakgrunner og kompetanse. Det var derfor mer tilfeldig hva hver studieveileder hadde av veiledningsfaglig kompetanse, og kvaliteten på veiledning ble heller styrt av den enkeltes evner, styrker og kompetanse. Siden veiledning også var en av mange oppgaver, virket det som at studieveiledningen ble nedprioritert dersom tiden ikke strakk til i arbeidshverdagen.

Henvendelser fra studenter

Studieveiledere blir møtt med henvendelser fra studenter innen mange ulike områder. Synlighet av kompetansen til den enkelte studieveileder var ikke tydelig for verken studenter eller studieveiledere, og det kunne medføre tilfeldigheter rundt hvem studentene henvendte seg til og hvilken hjelp de fikk.

Læringsmiljøundersøkelse 2015 ved NTNU (TNS Gallup, 2016):

33 prosent opplevde at kontakten ikke hadde vært tilstrekkelig i forhold til behovene.

Studenter

Studentenes problemer og spørsmål

Studenter kom gjerne med sammensatte problemer og et bredt spekter av både studietekniske og personlige spørsmål. Det kunne være alt fra studieløpet, gjennomføring, progresjon, motivasjon og studieteknikker, til forespørsler om helse og personlige spørsmål. Det var heller ikke et klart skille mellom studietekniske og personlige utfordringer som studentene kom med, som vil si at ulike typer utfordringer gikk ofte over i hverandre. Det kan for eksempel starte med åpenbare studietekniske spørsmål (studieløp, eksamen, utveksling, etc.), som deretter kunne gå over til mer dyptliggende utfordringer som bidro til at studentlivet var vanskelig (utenforskap, prestasjonsangst, depresjoner, familieproblemer, etc.). Videre virket det som det var tilfeldigheter som gjorde at enkelte studenter traff på studieveiledere som kunne hjelpe til med både fagadministrative og mer personlige spørsmål. Noen hadde derfor god erfaring med veiledningen de hadde fått, mens andre satt fortsatt igjen med ubesvarte spørsmål hvor de ikke hadde fått den hjelpen de trengte.

Studenters forventninger

Studentene hadde store forventninger til studieveiledere og hva de kunne hjelpe til med. Det var i stor grad ønskelig at studieveileder hadde samme studiebakgrunn som studentene selv, men ikke nødvendigvis nok til å gi god veiledning da relasjonskompetanse også var viktig. Studenter savnet å bli sett som "hele" mennesker, der veiledningen besto av å ha en helhetlig tilnærming til studenters sammensatte behov og utfordringer.

Studentenes oppfatning av god veiledning

For at studenter skulle få støtte og hjelp til å mestre og være trygge i studentrollen, var det avgjørende at studieveileder hadde gode faglige kunnskaper og at relasjonen mellom studieveileder og student var bygget på tillit. Hjelpen en studieveileder ga måtte oppleves som hjelpsom av studentene – også kalt *helpful help* (Schein, 2011) som jeg oversetter til *hjelpsom hjelp*. Noen av studentene uttrykte at det var viktig for dem å bli sett, ha noen å prate med om trivsel og hvordan de hadde det, og om de hadde funnet sin plass på studiet. Å normalisere utfordringene de opplevde kunne også være betryggende. Alt dette kan betegnes som hjelpsom hjelp ved at veiledningen bidro til økt mestring i studier og i livet generelt. I tillegg kan overgangsfaser spesielt oppleves som utfordrende. Å ha en studieveileder som kunne sette ord på det som opplevdes forvirrende og usikkert var derfor viktig. Samtidig opplevde studenter å ta for mye av tiden til studieveiledere i deres hektiske arbeidstid, noe som kan gå på bekostning av å sette av tiden til god veiledning.

Generalist eller spesialist

Landrø og Rønning (2018) diskuterte også om studieveiledningstilbudet burde bestå av generalister eller spesialister. En generalist har både studieteknisk og relasjonell kompetanse, mens hos spesialister er det en som har kompetanse i studietekniske spørsmål og en annen som har relasjonell kompetanse. Dersom tilbudet skal bestå av spesialister, må studieveilederne ha oversikt over hvem som besitter hvilken kompetanse for å kunne vite hvem som er riktig instans for å henvise studenter riktig ut fra deres behov slik at de opplever hjelpsom hjelp.

I en annen studie utført av Landrø og Fikse (2022), undersøkte hvordan studieveiledere i høyere utdanning opplever og forstår sitt oppdrag, og hvilke faktorer de anser som viktige for å sikre en høy kvalitet på veiledningen. Studien ønsket å bidra til økt kunnskap om studieveiledning, og påpeker at det tidligere har vært lite forskning på feltet i Norge. Forskning er viktig for å sikre at UH-sektoren kan tilby et kvalitetsmessig godt studieveiledningstilbud som er relevant og oppdatert i tråd med utviklingen i samfunnet og arbeidslivet. Studien ble gjennomført i 2018/2019 ved NTNU og besto av 37 deltakere som deltok på et videreutdanningsemne i studieveiledning. En oppsummering av resultatene i denne studien er beskrevet under.

Studieveileder

Forventninger til studieveilederrollen

Studieveilederne uttrykte at forventningene fra studentene og institusjonen var uklare. Noen studieveileder opplevde store krav til hvilke oppgaver de skulle ha kompetanse i, som kunnskap om studiet de veiledet for, institusjonens lover og regler, og digitale systemer. De opplevde dermed usikkerhet rundt egen kompetanse og utfordringer med å holde seg oppdatert.

Studieveilederne har også ulike stillingsbeskrivelser og varierte utdanningsbakgrunner. Mange av dem er nyansatte og opplever at de selv må definere hva jobben deres innebærer. Det ble derfor påpekt som et paradoks at hensikten og målet med veiledningen er definert i studieveiledningspolitikken, men det er opp til den enkelte å definere sin egen rolle for å tilpasse den til arbeidshverdagen. De befinner seg derfor i en mellomstilling, hvor de må være representanter for institusjonen samtidig som de skal ta hensyn til den enkelte student.

Studieveileders rolle og oppgaver

Studieveilederne opplevde å ha mange forskjellige roller og arbeidsoppgaver, og at de har en dobbel funksjon hvor de både skal veilede den enkelte student og tjene universitet som system. Arbeidsoppgavene deres var sammensatte og komplekse, der de både var brobyggere mellom studentene og institusjonen og mellom studentene og studieprogram, samt imøtekomme studentene som hele mennesker. Det virket som mange studieveiledere var usikre i å ha en slik rolle, men å fylle på med relasjons- og veiledningsfaglig kompetanse kunne bidra til at de følte seg i bedre stand til å møte et bredt spekter av henvendelser som studentene kom med. Det kom også frem at å lytte mer og tolke mindre er spesielt viktig når studentene kommer med forkledde henvendelser – altså et underliggende problem som ikke kommer frem med en gang. Å invitere til refleksjon og undring enn å gi konkrete svar, var derfor en viktig del av studieveilederen sin oppgave. Det var likevel ikke alltid lett å balansere hverdagen, der studieveileder erfarer å bli dratt mellom to funksjoner. Tid til å være saksbehandler med de fristene som stilles og veilede studenter på en god måte kunne derfor være vanskelig.

Deltakerne erfarte at de hadde stor påvirkningskraft i jobben som studieveileder. Studieveilederne opplevde å ha stor innvirkning på studentene og deres avgjørelser, og at veiledningen kunne gjøre studenten mer selvstendig eller mer usikker alt ettersom hvordan studieveileder vektla veiledningen. Det ble uttrykt at det kunne være overveldende å være i en posisjon hvor en har ansvar for å hjelpe studentene til å bli mer autonome og styrke deres evne til å ta eierskap over eget liv. Mange opplevde at bevisstgjøring og refleksjon rundt egen kompetanse og kapasitet som studieveileder var viktig for å vite bedre sine styrker og hva de trengte å utvikle seg på.

Kvalitet i studieveiledning

Veiledningsfaglig kompetanse og evnen til å utforske og gå dypere inn i ulike aspekter er avgjørende for kvaliteten på veiledningen. Det er viktig at studieveilederen kan lese mellom linjene og identifisere de underliggende behovene til studenten, selv om de kanskje ikke blir uttrykt klart i begynnelsen. Når studentene ikke formidler de underliggende utfordringene de trenger hjelp med, kan det samtidig være utfordrende for studieveilederen å forberede seg og vite hvordan de best kan støtte studenten. Det kan igjen forsterke følelsen av at studieveileder ikke klarer å gi hjelpsom hjelp og usikkerhet oppstår. Samtidig har studenter ofte behov for å bygge en tillitsfull relasjon før de åpner seg mer opp. I en travel hverdag kan dette være vanskelig da studieveiledere ikke har tilstrekkelig med tid til å lytte og se hele mennesket som studenten er.

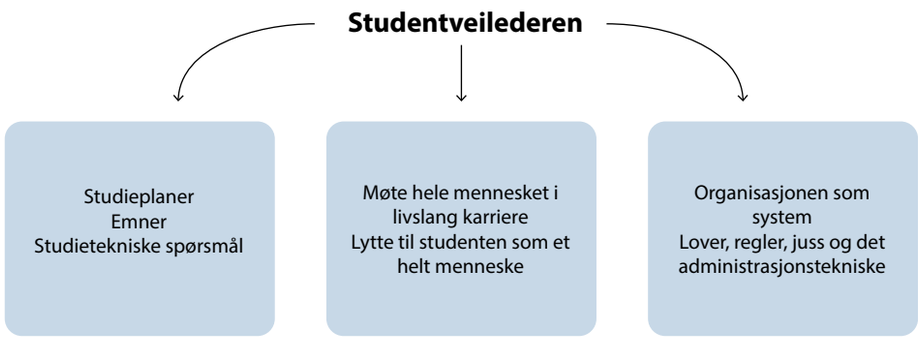
Studieveilederne så også viktigheten i å ha relasjonell kompetanse i tillegg til tekniskfaglig kompetanse. Landrø og Fikse (2022) beskriver at deltakerne følte på mer trygghet og en økt kapasitet etter å ha deltatt på et videreutdanningsemne i studieveiledning. Det igjen har betydning for veiledningskvaliteten.

Satsinger

Landrø og Fikse (2022) konkluderer med at en satsning på at flere får økt relasjons- og veiledningskompetanse vil bidra til at studieveiledere fanger opp de underliggende problemene til studentene bedre. Det igjen kan bidra til forebygging av psykisk uhelse, mer trivsel, høyere studiegjennomføring og mindre frafall. På sikt vil dette også gagne institusjonen.

Studieveileders refleksivitet

Rapporten diskuterer også viktigheten av at studieveileder må bli sett av institusjonen, slik de jobber med å se studentene. Å føle på anerkjennelse og bekreftelse fra institusjonen studieveileder jobber ved bidrar til fellesskap og ivaretakelse. Gjennom denne studien erfarte studieveileder at de ble dette gjennom tilbakemeldinger fra de andre studieveilederne som deltok i videreutdanningsemnet. Studien kunne også vise at organisert kompetanseheving kan gi positive innvirkninger på deltakernes selvrefleksivitet ved å være mer bevisst over kunnskapshull og hva en burde utvikle seg i.



Figuren illustrerer studentveilederen og dens rolle som en viktig brobygger mellom studenten og tre ulike funksjoner som representerer ulike kvalitetskrav i studieveiledningen.

Studentveileder i stedet for studieveileder

Basert på funnene anbefaler studien av Landrø og Rønning (2018) at et faglig veiledningsprogram forankres lignende det som vitenskapelig ansatte må gjennomføre. Resultatene viser også at studieveiledning som bidrar til å se, lytte, undre, forstå og reflektere sammen med hele studenten og det mennesket det er, er bedre enn veiledning basert på saksorientert rådgivning og svar. Til slutt drøfter artikkelen om tittelen studentveileder beskriver bedre rollens kompleksitet og oppgaver.

NTNUs studieveiledningspolitikk

Som studiene over viser, er studieveiledningspolitikk en del av NTNU sin satsing for å nå målet om å tilby studier av høy kvalitet og læringsmiljø som gjør at studentene trives, opplever motivasjon og trygghet, og fullfører studiene sine (NTNU, 2017; Landrø & Rønning, 2018, 332; Landrø & Fikse, 2022,125). Under viser noen av målene for studieveiledningspolitikken ved NTNU (NTNU, 2020).

Delmål 1: Ansvar og roller

Fakultetets ansvar

1A: Fakultetet har ansvar for å sikre en hensiktsmessig organisering av studieveiledningen, og at studentene får et tilbud på fakultets- institutt- eller programnivå.

Sentralt ansvar

1D: NTNU skal sikre at samarbeid, erfaringsutveksling og kunnskapsutvikling blir ivaretatt gjennom koordinering av veiledningsfaglig nettverk på tvers i organisasjonen.

Delmål 2: Kvalitet

Studieveiledningen ved NTNU skal utføres av kvalifisert personale. Studenten skal uavhengig av problematikk møtes på en imøtekommende og respektfull måte.

2A: Enhver som utfører studieveiledning skal ha dette som en definert oppgave tillagt sin stilling.
2B: Studieveilederen skal delta på kompetansehevende tiltak innenfor veiledningsfaget.

Delmål 3: Kommunikasjon

Det skal være lett å orientere seg i studieveiledningstilbudet ved NTNU uavhengig av studieby, campus, fakultet eller studieprogramtilhørighet. Det skal komme klart fram hva studenten kan få hjelp til, når, hvor og av hvem.

3D: Studieveileder skal kjenne til det øvrige tilbudet internt ved NTNU, i Studentsamskipnaden, hos Studentprestene og lignende, for å kunne veilede studenten til riktig hjelpeinstans.

Behandlingstilbud

Samlet sett er tilbudene til Sit og i Trondheim dekkende for de ulike behovene som studenter har for psykisk helsehjelp (Næss et al., 2022, 8). Det er derfor ikke behov for flere tilbud enn de som allerede eksisterer. Kapasiteten er derimot den største utfordringen, da etterspørselen har økt kraftig, som igjen fører til lengre køer. Det kan medføre at folk gir opp på grunn av lang ventetid. Det er også ikke alltid lett å vite hvem studentene skal gå til. Tilbudet kan oppfattes som uoversiktlig og fragmentert, og studenter opplever at de faller mellom to stoler hvor de blir henvist videre hele tiden. Trondheim kommune bruker derfor mye tid på de som defineres som "ikke målgruppe" og at folk flest ikke er godt nok kjent med nettverket av tilbudene som finnes (Næss et al., 2022, 8 & 9).

SHoT 2022:

- 1 av 5 studenter oppgir at de har søkt hjelp for psykiske plager det siste året.
- 4 % av studentene sier de har oppsøkt hjelp, men ikke fått det.
- Andelen studenter som har søkt hjelp for psykiske plager har økt siden undersøkelsene i 2018 og 2021.
- 14 % av studentene oppgir at de går til psykolog/psykiater.
- 37 % av de som går til psykolog/psykiater benytter psykolog i regi av Studentsamskipnaden. Av studentene som oppgir at de benytter psykolog/psykiater, går omtrent 1 av 3 ukentlig.

Forebyggende tilbud

Studenter som opplever utfordringer av studieteknisk og/eller relasjonell karakter kan føre til en negativ utvikling dersom de ikke får den nødvendige hjelpen. En studie utført av Furr, Westefeld McConnell og Jenkins (2001), ble det funnet at studenter uten tidligere diagnoser kunne utvikle seg til depresjoner dersom problemene ikke ble håndtert i tide. Problemene studentene hadde i første omgang omhandlet eksamen, ensomhet, relasjoner og økonomi, og utviklingen av depresjon var et resultat av at forebyggende hjelp ikke var tilstede. Disse "situasjonsproblemene" er noe som alle studenter kan oppleve gjennom studiet (Landrø & Rønning, 2018, 333). Som SHoT-undersøkelsen fra 2022 viser, var situasjonsproblemer relativt utbredt blant de 59 544 studentene som svarte (SHoT, 2022). Forebyggende tilbud er derfor viktig for å kunne tilby studenter helsefremmende tiltak som hindrer at situasjonsproblemer forverrer seg til noe mer alvorlig.

Tiltak for å styrke den psykiske helsen til studenter

Rapporten *Hva vet vi om studenters psykiske helse og livskvalitet?* nevner noen tiltak og intervensjoner som kan bidra til å styrke den psykisk helsen til studenter. Blant dem viste det seg at digitale intervensjoner kan ha effekt til en viss grad når det gjaldt å forbedre depresjon, angst og stress blant studenter. Rapporten påpeker at dette er positivt, da det viser at psykisk helsehjelp kan gis gjennom digitale løsninger og det kan bidra til økt livskvalitet (Næss et al., 2022, 48). Kollektive løsninger, som å skape fysiske, sosiale og faglige miljøer, kan fremme psykisk helse for studenter. Hvordan dette kan gjøres i praksis er derimot vanskeligere å si med de studiene som finnes i dag (Næss et al., 2022, 46). Rapporten fastslår derfor at det er for lite forskning og behov for flere robuste studier for å kunne konkludere med godt grunnlag om hva som fungerer. Det nevnes også flere ganger at det er behov for å undersøke hva intervensjoner på organisasjonsnivå kan ha å si for psykisk helse blant studenter i høyere utdanning (Næss et al., 2022, 41, 45 & 47).

SitLabs

SitLabs er en innovasjonshub under Sit som har holdt på siden 2021. Det var i første omgang et initiativ til å sysselsette studenter under pandemien over sommeren og komme frem til helsefremmende løsninger for studenter. Det resulterte i blant annet Drivhuset, Innom og studentenes bærekraftsmål.

ForVei-prosjektet

ForVei var et prøveprosjekt der studieveileder hadde en forberedende veiledningssamtale med alle førsteårsstudenter på enkelte studieprogram. Målet var at studentene skulle føle seg sett, møtt med respekt og skape tillit mellom student og studieveileder. Det skulle også være et forebyggende tiltak som skulle fange opp saker hvor studentene hadde behov for veiledning. Prosjektet ble avsluttet i 2016 på grunn av ressursbruk enkelte steder, men andre har fortsatt med det og hatt vellykkede resultater. Studentene i denne studien og som hadde hatt veiledning gjennom ForVei, hadde også veldig positive erfaringer å komme med. Disse var at trivsel på studiet og tilhørigheten til institusjonen skjedde raskere, og større forståelse rundt sin egen studiesituasjon virket forebyggende.

NTNU

Læringsmiljøutvalget (LMU) ved NTNU er en pådriver og premissleverandør for å sikre et godt læringsmiljø. Studenter har også medvirkning i LMU med like mange representanter i utvalget som NTNU. Læringsmiljøet omhandler sfæren av muligheter som studentene har til å tilegne seg kunnskap, og som har betydning for deres fysiske og psykososiale helse. En forutsetning for studenters læring og læringsutbytte er et helhetlig læringsmiljø av organisatoriske, pedagogiske, psykososiale, fysiske og digitale muligheter. I 2018 ble psykososialt læringsmiljø valgt ut som et felles fokusområde ved NTNU, og har siden vært et viktig område for LMU (LMU, 2022, 6; LMU, 2023, 7). På siden til høyre viser en oversikt over hva som er blitt gjort på fakultetsnivå for å styrke det psykososiale læringsmiljøet (LMU, 2022, 15):

- Fakulteter gir økt økonomisk støtte til linjeforeninger for å bedre studiemiljøet og redusere mobbing og trakassering
- Tettere samarbeid med linjeforeningene og studenttillitsvalgte, blant annet for å gi nye studenter en god mottakelse ved studiestart.
- Studentaktive læringsformer, som vil si at studentene er aktive med i egen utdanning, samt studentmedvirkning for kvalitetssikring i studiemiljøet)
- Identitetsareal gjennom studentarbeidsplasser
- Ordninger der eldre studenter har ansvar for yngre kull, som kull-koordinatorer, mentorer eller læringsassistenter.
- Faglig møteplasser digitalt
- Studieveiledere tar kontakt med hver enkelt student for å høre hvordan det går/tilby veiledning og hjelp.
- Studieveiledere kontakter hver enkelt student for å høre hvordan det går, samt tilby veiledning eller støtte.

Samlet sett finnes det flere gode tiltak som både direkte og indirekte bidrar til å styrke studentenes psykososiale læringsmiljø. LMU er opptatt av at fakultetenes initiativer bør følges opp for å kunne vurdere deres innvirkning på både det faglige og sosiale miljøet. I tillegg er det en viktig målsetning for NTNU å arbeide systematisk med å forbedre forholdene for helse, trivsel og velferd som har innvirkning på studentenes psykososiale læringsmiljø. Dette skal skje i nært samarbeid med Sit, studentdemokratiet, studentfrivilligheten, kommunene og andre relevante lokale aktører.

Kompetanseprogram for studieveiledere

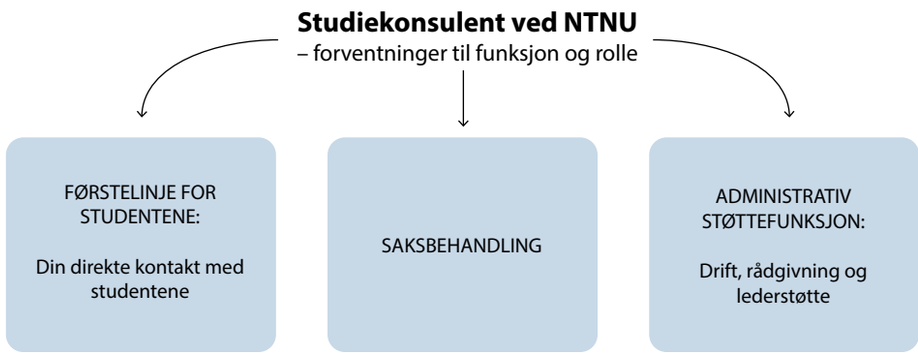
For å kommunisere studieveilederrollen bedre, har det blitt utviklet et nytt kompetanseprogram kalt Kompetanseprogram for studiekonsulenter ved NTNU (Løften, 2023). I første omgang er programmet ment for nyansatte studieveiledere. Dette skal gi en god innføring i rollen, og bidra til økt kompetanse og refleksjon over stillingen i praksis.

Kompetanseprogrammet påpeker de mange navnene studieveiledere har ved NTNU, men velger å kalle det konsekvent studiekonsulent gjennom programmet. Grunnen til dette er at studiekonsulenter skal gjelde for ansatte som jobber studieadministrativt og jobber helt eller delvis med som ligger i studiekonsulentfunksjonen.

Studiekonsulentfunksjonen skal gi studentene informasjon og støtte innen ulike temaer relatert til deres studieløp og studieliv. Den innebærer også å tilby administrativ og rådgivende støtte for å skape et læringsmiljø av høy kvalitet. Det inkluderer de fysiske, organisatoriske og psykososiale forholdene på et studieprogram. På denne måten innehar studiekonsulentfunksjonen en dobbel rolle: den har en direkte funksjon rettet mot studentene og en funksjon som samhandler med studieprogrammet. Det som binder disse to funksjonene sammen er fokuset på studentens studentliv og studieløp. Formålet er å bidra til at studentene opplever høy studiekvalitet, trives i sitt studiemiljø og fullfører sine studieløp.

NTNU har beskrevet at studieveilednings-tilbudet skal være profesjonell og tilgjengelig. Profesjonalitet handler om å kunne bistå med riktig og god informasjon til studentene, og at studieveileder vet sine egne grenser når det gjelder ansvar og kompetanse. Derfor burde studieveileder også henvise videre til riktig instans, dersom vedkommende selv ikke kan hjelpe studenten. Tilgjengelighet handler om at studieveiledningstilbudet er kjent for studentene. Det vil si at det blir presentert for dem på en hensiktsmessig måte, det er lett å finne informasjon om hva tilbudet innebærer og hvem studentene kan kontakte, samt at studenter får svar og kontakt innen fornuftig tid. For å få til et profesjonelt og tilgjengelig studieveiledningstilbud, påpeker NTNU viktigheten med samarbeid mellom studieveileder og instituttet eller fakultetet vedkommende jobber ved, samt at studieveileder er bevisst over forventningene som stilles til rollen (Løften, 2023).

Kompetanseprogrammet tilbyr også litteratur, teknikker og eksempler gjennom videosnutter og tekst for at studieveiledere kan opparbeide seg en verktøykasse for hvordan veiledning kan gjøres på en god måte. Det skal bidra til å bygge den tilliten, relasjonen og kommunikasjonen som er nødvendig for å kunne bistå med hjelpsom hjelp. I tillegg viser programmet noen aktører ved NTNU som kan støtte studieveiledere, samt oppfordring til at studieveileder bruker den kunnskapen de har om studentmassen til å bidra inn i NTNUs arbeid for et godt læringsmiljø. På den måten er kompetanseprogrammet et nyttig verktøy for å hjelpe studieveiledere til å reflektere, forstå og være bedre rustet til å veilede studenter og styrke det psykososiale læringsmiljøet.



Kompetanseprogrammet har laget en oversikt som viser at studieveilederrollen er tredelt: førstelinje for studentene, saksbehandling og administrativ støttefunksjon.

Hva forteller litteraturen om studenters psykiske helse i dag?

Vi vet hva som kjennetegner god og dårlig livskvalitet

Litteraturen viser at det finnes mye forskning på utfordringene rundt studenters psykiske helse og hva det er som bidrar til god livskvalitet i studentgruppen. Ifølge rapporten utført av Mordal og Ness, er det hovedsakelig fokus på utfordringer og de negative aspektene ved psykisk helse blant studenter. SHoT viser også til kvantitative data som legger vekt på utfordringene studenter gjennomgår. IME-prosjekter er som en motpol til dette ved at de heller ønsker å forstå bedre hva som gjør at studenter opplever gode studentliv. Vi har altså oversikt over hvor mange som sliter med dårlig psykisk helse, og vi har kjennskap til hvilke forhold som styrker den.

Tiltak for å snu den negative trenden er vanskelig

Det har vært lite forskning på hva som skal til for å bedre livskvaliteten til studentene (Mordal & Ness, 2021). Det har også blitt utarbeidet og gjennomført ulike prosjekter og tiltak for å forebygge psykisk uhelse, men det er ikke like tydelig hva som fungerer godt eller det er behov for mer forskning og testing for å kunne konkludere bedre.

Et uoversiktlig, men dekkende, psykisk helsetilbud

Det finnes mange psykiske helsetilbud og tjenester, og per i dag er de dekkende for hva studenter har av behov (Næss et al., 2022, 8). Tilbudene er derimot uoversiktlig og det kan være vanskelig for studenter og henvende seg til riktig tjeneste. Dette medfører en belastning på helsesystemet i form av lengre køer, ventetid og at noen opplever at de faller mellom to stoler. Å kommunisere og synliggjøre tilbudene som finnes er derfor viktig.

Lite fokus på systemet rundt studenten og universitetets rolle

Hvilken innvirkning samfunnet, nettverket og sosiale relasjoner har på studentene viser rapporten av Mordal og Ness til at det er lite fokus på. I tillegg påpeker de et savn om studier som ser på hva universitetenes rolle er og deres muligheter for hva de kan gjøre for å forbedre situasjonen til studentene.

> *En ny kunnskapsoppsummering viser at vi vet overraskende lite om hva som motvirker ensomhet, og hva sosiale nettverk betyr for god psykisk helse og livskvalitet.. Den viser også at vi har lite kunnskap om hva utdanningsinstitusjonen kan gjøre for å skape en god studiehverdag*
>
> –Siri Bjaarstad prosjektleder for IME (Haugan, 2021).

Forebygging fremfor behandling

Behandling er viktig for noen, mens forebyggende helsetilbud og tiltak er mer økonomisk gunstig og kan hjelpe flere. Å kunne hjelpe studenter tidlig før det utvikler seg til noe mer alvorlig er å foretrekke, og er også ønskelig i et presset psykisk helsetilbud som ikke har mulighet til å behandle alle, eller gi langvarig behandling. Derfor er forebyggende og helsefremmende tiltak som studieveiledning viktig for at studenter kan bli sett som hele mennesker. Studieveiledning skal bidra til at studentene kan gjøre gode valg for seg selv, slik at de trives og mestrer studiehverdagen og livet generelt. God veiledning kan bidra til økt grad av resiliens hos studenter, slik at de klarer å ta eierskap over eget liv og være selvstendige i de avgjørelsene de tar. Studieveiledning kan derfor styrke studenters autonomi og hindre at utfordringer utvikler seg til noe verre.

Studieveiledning i høyere utdanning – et komplekst og viktig tilbud

Studieveiledningstilbudet som utdanningsinstitusjoner tilbyr sine studenter spiller en viktig rolle for studenters psykiske helse. Studieveiledere er det eneste organiserte tilbudet fra NTNU som finnes ved alle institutt og fakultet, og som jobber med psykososial hjelp og veiledning. I tillegg til kvalitetssikring av utdanningen som tillitsvalgte jobber med, er de også en samtalepartner og veileder for enkeltstudenter. Individuell veiledning jobber også karriereveiledere med, men forskjellen er at studieveiledningstilbudet holder til ved studentenes fakultet og institutt og jobber tett opp til studentenes studieprogram. Dermed jobber studieveiledere med et bredt spekter av oppgaver som favner mye av studentenes studieløp og studentliv. Litteraturen viser også at studieveiledere finnes andre steder ved institusjonen (se side 59), men det er studieveiledere ved institutt og fakultet som er nærmest studentene sitt studiemiljø. Disse har derfor en sentral posisjon når det gjelder å veilede og støtte studenter i deres hverdag som består av studietekniske og relasjonelle problemstillinger.

Forventningene studentene har og studieveiledningspolitikken som NTNU har, er ikke nødvendigvis i samsvar med hvordan studieveiledningstilbudet faktisk fungerer i praksis. De fleste studieveiledere er mer komfortable med studietekniske spørsmål og det er lettere å være rådgiver som gir svar enn å ta seg tid til å lytte og reflektere sammen med studenten. Studieveiledere gjør en god jobb når det gjelder instrumentell hjelp i form av svar på konkrete saksorienterte spørsmål, men behovet for mer relasjonell veiledning er tydelig.

For å imøtekomme studentenes forventninger til utdanningsinstitusjonen og styrke arbeidet institusjonen gjør for å sikre trivsel og mestring, er det nødvendig at studieveiledningstilbudet i større grad oppfyller disse behovene enn det gjør i dag. Studieveilederens mange oppgaver og roller gjør at dette kan være komplekst og utfordrende å få til i praksis.

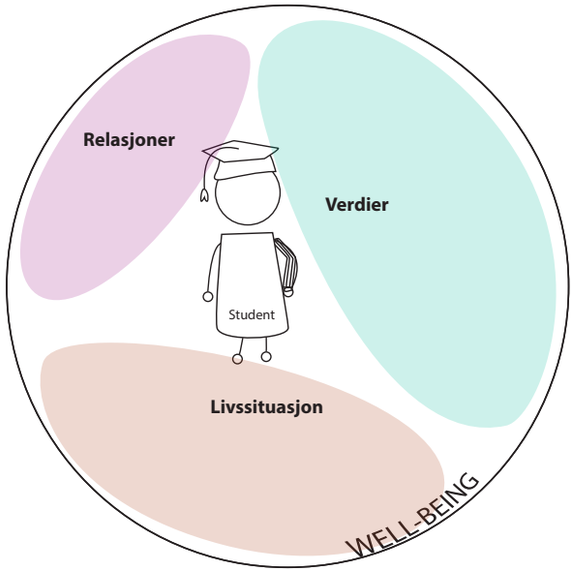
Krav til oppgaver og roller for studieveiledere – Hva bør forventes?

Det er det ikke lett å svare på, siden studieveiledningstilbudet består av å veilede institusjonen og studentene, samt være en brobygger mellom disse og ha evnene til å utføre studietekniske, administrative, saksorienterte og relasjonelle oppgaver. I første omgang kan det virke som at de skal gjøre alt og de skal fikse alt. Når det gjelder psykisk helse og slik dagens situasjon ser ut, kan det å styrke den relasjonelle kompetansen og fremheve viktigheten med å sette av tid til god veiledning til studentene innad i organisasjonen, ha stor betydning for studenters psykiske helse i studiemiljøet.

Slik studien utført av Landrø og Fikse foreslår, kan en start være å bytte navn fra studieveiledning til studentveiledning. Kanskje institusjonene skal fokusere mer på den menneskelige biten av studieveiledningstilbudet, og spesielt fremover nå som teknologisk fremgang og nye systemer kan ta seg av mer av det fagtekniske.

Mulighetene for god psykisk helse hos studenter

Som funnene viser, spiller livssituasjon, verdier og relasjoner en viktig rolle for at studenter skal oppleve god livskvalitet i studietiden.



Konklusjon

Litteraturen viser at dagens situasjon rundt studenters psykiske helse er sammensatt og kompleks. Vi vet at studenter opplever i stadig større grad dårligere psykisk helse, og at det er flere utfordringer som bidrar til dette. Vi vet også hva som gjør at studenter opplever god psykisk helse. Det som vi ikke vet i samme grad er hvilke helsefremmende tiltak som fungere i praksis for at flere opplever bedre livskvalitet, og hvilke forebyggende tiltak som kan forhindre at psykisk uhelse utvikler seg. Det inkluderer også hva universitetene kan gjøre. Studieveiledningstilbudet som universitetene tilbyr er interessant å utforske ytterligere når det gjelder hva denne tjenesten kan gjøre for å forebygge psykisk uhelse blant studenter, og hvordan tilbudet kan bidra til å styrke studenters autonomi i hverdagen. I tillegg har det ikke vært like stort fokus på å forstå hele aspektet som ligger i det å være student, og hva nettverk og relasjoner er av betydning i studentvelferden. Relasjonen mellom studieveileder og student, samt andre tilbud, mennesker og aktører i studentenes nettverk, er derfor interessant å se videre på.

2.2 Teori

– Relasjonell velferd, tjenestedesign og systemorientert design

Introduksjon

StudyWell ønsker å integrere relasjonell velferd med tjenestedesign. I dette kapittelet beskriver jeg disse begrepene for å illustrere hvordan systemorientert design kan benyttes som metode for å undersøke, forstå og foreslå strategiske intervensjoner som kan styrke studenters psykiske helse.

Relasjonell velferd

Relasjonell velferd er skjærepunktet mellom velferdsstaten, demokratiet og relasjoner mellom mennesker (Von Heimburg & Ness, 2018). Samfunn med høy grad av relasjonell velferd er et samfunn bygget på sosial rettferdighet, bærekraftig utvikling og god livskvalitet for alle. Det inkluderer å utjevne forskjeller og gi alle den samme muligheten til å skape god livskvalitet, både i relasjoner, kontekst og levekår (Nord-Baade & Ness, 2023).

Norge er en velferdsstat, der livskvalitet springer frem i hvordan velferdssystemene våre og menneskene som jobber i dem samarbeider med resten av samfunnet (Svendsen & Dall, 2021). Mange forbinder kanskje ordet velferd med tjenester, men målet med velferd er først og fremst å skape gode liv og god livskvalitet. Dette bør også være i sentrum for tjenestene vi lager (Nord-Baade & Ness, 2023). Relasjonell velferd har også livskvalitet som mål, men i tillegg er det relasjoner som står sentralt for å oppnå nettopp dette.

Relasjoner kan være så mangt – fra relasjoner til folk som jobber i tjenesteytende næringer til relasjoner i privatlivet. Derfor omfatter relasjonell velferd praksiser "som skaper velferd i lokalsamfunn, med utgangspunkt i innbyggernes hverdagsliv" (Svendsen & Dall, 2021). Dette utgjør et nettverk hvor alt henger sammen, som vil si at opplevelsen av god livskvalitet må være tilstede i innbyggere, fagfolk, samarbeidspartnere, ansatte, ledere, politikere mm., samt at de bidrar til å gjøre andres liv bedre.

> *Det store spørsmålet relasjonell velferd kretser rundt er hvordan vi kan skape sammenhenger mellom både folk, tjenester, lokalsamfunn og i demokratiet på måter som gjør at alle mennesker får mulighet til å leve liv de har grunn til å sette pris på.*
>
> – Dina von Heimburg (Svendsen & Dall, 2021)

Å se på hvordan relasjoner og nettverk er en del av å løse de samfunnsproblemene vi står overfor i dag, inkludert psykisk helse, utgjør vesentlige ressurser i utviklingen av en bærekraftig velferd. Tjenestedesign kan være en måte å få til dette på i praksis.

Tjenestedesign

Tjenestedesign handler om å lage helhetlige og meningsfulle brukeropplevelser. Ved å forstå menneskers faktiske behov kan en utvikle, planlegge og organisere nye og eksisterende tjenester (AHO, 2017; KS, 2019). Målet for tjenestedesign er at tjenestene skal skape verdi i menneskers liv, både for dem som bruker dem og de som utfører/yter dem. Det inkluderer å forbedre relasjoner og samhandling i tjenester. For å oppnå dette jobbes det helhetlig og systematisk for å forstå konteksten, og menneskers behov, handlinger og utfordringer, for å kunne utvikle løsninger som tilfredsstiller dette. Nesten alt rundt oss i dag er tjenester, noe som gjør tjenestedesign til et viktig fagfelt for innovasjon, verdiskaping, samskaping og en helhetlig opplevelse.

> **Åtte av ti** jobber i dag i tjenesteytende sektor
>
> I dag er de **tjenesteytende næringene klart størst**, målt ved både verdiskaping og sysselsetting. Nesten all sysselsettingsvekst siden 1970 har skjedd i offentlig sektor eller privat tjenesteyting.
>
> Regjeringen (2015)

Innenfor tjenestedesign er det mange verktøy, teknikker og metoder som kan brukes til ulike formål i en designprosess. Videre beskriver jeg hva systemorientert design er og hvordan denne teknikken innebærer mye av det tankesettet som relasjonell velferd handler om.

Systemorientert design

Verden blir stadig mer kompleks og derfor er det behov for å se større sammenhenger for å få til gode designløsninger. Systemorientert design (SOD) er en måte for designere å håndtere og møte denne kompleksiteten. Et holistisk tankesett, bærekraft og etikk, og kulturelle, organisatoriske, økonomiske og tekniske faktorer står sentralt i SOD (AHO, 2021).

Gigamapping er en teknikk innen SOD og er nyttig for å jobbe komplekst (AHO, 2021). Gigamapping handling om å designe et detaljert bilde av en situasjon i det virkelige liv (Li & Sevaldson, 2022), og det kan gjøres gjennom å lage økosystemer (Hormess et al., 2018, 62). Målet er å undersøke og forstå relasjoner, og på den måten forstå hvilken verdi de har og oppdage nye sammenhenger.

Tjenestedesign kan i praksis gjøres gjennom en systemorientert designtilnærming. Å bruke økosystem som organiserer, systematiserer og visualiserer relasjoner mellom mennesker og ikke-menneskelige aktører, gjør at en kan jobbe med komplekse og sammensatte problemstillinger. Da kan en se på hvilke relasjoner som finnes og hvilken verdi de har i en større helhet (Hormess et al., 2018). Det blir dermed både et kommunikasjonsverktøy for å ha oversikt over dagens situasjon, men også for å se på hvor i nettverket det er potensial for forbedring. Målet er at hele økosystemet skal dra nytte av en slik endring for å skape tjenester som styrker behovene til både de som bruker dem og de som yter dem (KS, 2019).

> Samskaping og strategiske designprinsipper kan også brukes til å forstå aktørene i nettverket og hvordan en kan skape verdier i nye og eksisterende tjenester (Calabretta et al., 2016, s. 10 & 51).

Samskaping

Samskaping er definert som en samhandlende og deltakende aktivitet hvor ulike aktører går sammen for å skape verdi (Phi & Dredge, 2019, s. 281). Verdi blir til ved nye koblinger av informasjon og ideer, og som på den måten kan skape muligheter som aldri har vært tenkt på tidligere (Calabretta et al., 2016, s. 52). Å ta i bruk en slik praksis gjør at ulike aktører kan jobbe sammen for å oppnå et felles mål og dele kunnskap (Madanaguli et al., 2021, 1743). Samskaping kan også øke aktørenes motivasjon, engasjement, eierskap og kognitiv vilje til å utforske muligheter og skape verdier mellom seg og sluttbrukerne. Ved å involvere sluttbrukeren i samskapingsprosessen kan tilbudssiden og etterspørselssiden samhandle og delta aktivt, noe som også kan generere verdi (Saurabh, 2020, 473).

Strategisk design

Strategisk design innebærer å bruke designprinsipper, verktøy og metoder for å kunne oppnå en langsiktig og positiv innvirkning og oppdage nye muligheter (Calabretta et al., 2016, 9). Det innebærer kompleksitet fordi det krever en helhetlig tilnærming for å kunne skape løsninger som det er behov for, og som er levedyktige og gjennomførbare. Det igjen skal bidra til en sosiokulturell, miljømessig og økonomisk balanse. Arbeidet er samhandlende og tverrfaglig, noe som betyr at samskaping er avgjørende i en strategisk designpraksis. Strategisk design finner også sted i en systemorientert designtilnærming der økosystem er sammenkoblede systemer med mange ulike aktører som bidrar til systemets kunnskap og verdiutveksling (Hormess, 2018, 58).

For å skape helhetlige brukeropplevelser som bidrar til relasjonell velferd, er en nødt til å ta høyde for at problemområder består av et nettverk av sammenkoblinger som påvirker hverandre. Derfor er SOD og bruken av samskaping og strategiske designprinsipper nyttige metoder og verktøy for å oppnå verdiskapende og meningsfulle tjenester.

Resiliens i systemer

Systemene vi lever i har, i likhet med mennesker, behov for å opparbeide seg en robusthet til å kunne stå støtt i vanskelige situasjoner. Systemene i hverdagen vår kan føre til negative konsekvenser dersom de ikke er innebygd med resiliens (Hill, 2012). Konteksten spiller en avgjørende rolle når det gjelder å håndtere feil. Disse feilene gir mulighet for at et system kan lære, bli mer robust og bedre rustet til å møte ny motstand (Hill, 2012). Moderne systemer i dag har likevel en tendens til å gå tilbake til den ikke-robuste tilstanden som systemet hadde før det gikk galt. Grunnen til dette er blant annet at det er et gap mellom politikk og praksis, samt at systemene stadig oppnår en større kompleksitet som gir oss såkalte *wicked problems* (Hill, 2012). Wicked problems refererer til problemer eller utfordringer som er sammensatte og påvirker hverandre gjensidig. Disse problemene kan være sammenvevde og ha komplekse årsakssammenhenger som gjør det vanskelig å identifisere enkeltstående løsninger. Løsningen på ett problem kan ha konsekvenser for andre problemområder, og derfor kreves det ofte en helhetlig tilnærming for å takle disse utfordringene på en effektiv måte. Helsesystemet er et eksempel på et wicked problem (Interaction Design Foundation, 2022). Slike komplekse utfordringene bidrar til at det er vanskelig å lære av feil på et systemnivå. En helhetlig tilnærming er likevel en måte å forstå de nødvendige systemendringene på for å kunne bygge resiliens i systemene og dermed stå imot morgendagens utfordringer.

Jeg kommer til å jobbe med dette i den utforskende og reflekterende delen: Fremtidig scenario.

> *Ready to improvise and prototype, brave in the face of disorder and complexity, holistic and people-centred in their approach to defining problems, designers have a vital role to play today in making society itself more resourceful.*
>
> – Emily Campbell (Campbell, 2009)

Konklusjon

Relasjonell velferd – det ideelle samfunnet

Relasjonell velferd handler om hvordan samfunnet burde være slik at alle skal ha det bra. Det beskriver viktigheten med nettverk og relasjoner for at mennesker fra alle lag i samfunnet føler på god livskvalitet og hvor ingen blir etterlatt. Det er et slags moralsk kompass for hvordan vi burde utvikle nye og eksisterende tjenester slik at det gagner samfunnet som helhet.

Tjenestedesign som praksis for å bidra til relasjonell velferd

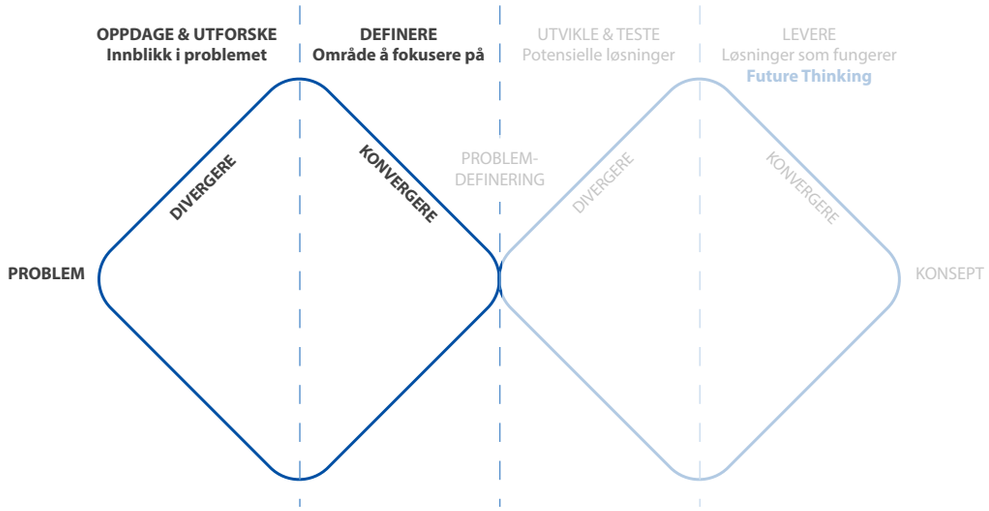
Tjenestedesign handler om en brukerorientert tilnærming for å kunne lage helhetlige og meningsfulle tjenester. I dette ligger det også en tanke om relasjonell velferd uten at begrepet nødvendigvis brukes direkte. Likevel handler relasjonell velferd om mye av det tjenestedesign ønsker å oppnå – nemlig gode brukeropplevelser som gir verdi. Det vil si økonomiske, sosiale og kulturelle verdier i relasjoner mellom mennesker, aktører og tjenester som påvirker deres livskvalitet. Dermed jobber tjenestedesign for at tjenestene skal reflektere menneskers behov i samfunnet slik at de kan leve gode liv.

SOD kan styrke studenters psykiske helse

SOD som metode innenfor tjenestedesign er nyttig for å kunne skape gode studentliv. Gjennom å se helheten, forstå hvilke tilbud, tjenester og relasjoner som finnes, og hvilken verdi relasjonene har for studenter, kan SOD bidra til å forstå dagens situasjon og hva som kan gjøres for å forbedre den. Dermed jobber SOD nært med relasjonell velferd. SOD kan bidra til å forstå bedre hva som kan gjøres for studentvelferden i praksis ved å systematisk, strategisk og samskapende foreslå ulike desingintervensjoner eller tiltak. I tillegg kan den tilnærming være nyttig for å jobbe med sammensatte og komplekse problemstillinger for å forbedre det psykiske helsesystemet for studenter.

3
Innhenting av innsikt

I dette kapittelet beskriver jeg hvordan jeg gjennomførte ulike metoder ved innhenting av innsikt. Metodene er beskrevet i den samme rekkefølgen som de ble utført gjennom semesteret. Videre skriver jeg om hovedfunnene fra innsiktsarbeidet. Dette er delt inn i to deler. Del 1 omhandler første del av den doble diamanten – altså et innsiktsarbeid som utforsker et åpent problemområde. Del 2 omhandler den andre delen av den doble diamanten – konvergere ned til et definert problemområde.



3.1 Gjennomførelse av metoder

Som nevnt i delkapittelet *1.6 Valgte metoder*, ønsket jeg ikke å snevre inn oppgaven for mye i starten. Derfor innhentet jeg innsikt fra mange ulike aktører tilknyttet psykisk helse-tematikken. Etter å ha fått et helhetlig bilde av situasjonen i dag, kunne jeg zoome inn på hva som var interessant og hadde potensial til å forbedre dagens situasjon. Samtidig som jeg snakket med ulike aktører, var det viktig å jobbe effektivt med å systematisere og organisere funnene og få det visuelt ned. Derfor jobbet jeg også med å behandle funnene samtidig som ny innsikt kom til.

Intervjuer med ulike aktører

Store deler av dette innsiktsarbeidet ble gjort sammen med Kristin Brekke. Vi byttet på å være intervjuer og notattaker, som gjorde at det ble enklere å gjennomføre dem og behandle intervjuene i etterkant. Intervjuene gjorde at jeg fikk en bredere kunnskap om den psykiske helsesituasjonen til studenter i dag, og hva NTNU og andre aktører gjør for å bedre situasjonen. I tillegg bidro denne innsikten til at jeg kunne avgrense oppgaven min til et området som hadde potensial til å forbedre situasjonen – nemlig studieveiledningstilbudet. Studieveiledningstilbudet var noe som dukket opp i flere av intervjuene, og gjorde meg interessert i å undersøke mer hvilken rolle studieveiledere har ved NTNU, hva de gjør for studenter i dag og hva de kan bidra med når det gjelder psykisk helse.

Vedlegg 2 viser hvordan rammeverket for de semistrukturerte intervjuene med aktører så ut.

Uformelle intervjuer med studenter

Jeg ønsket å utforske mer om en avgrensning til studieveiledningstilbudet hadde potensial til å forbedre dagens situasjon. Derfor snakket jeg med flere studenter om tilbudet gjennom geriljaintervjuer. Det ga meg muligheten til å raskt og enkelt samle inn ulike synspunkter. Intervjuene fant sted ved Stripa på Gløshaugen midt på dagen, ettersom det er et området med stor gjennomstrøm av studenter fra ulike studieprogram.

Spørsmålet alle studentene fikk var: *Hva er ditt forhold til studieveileder?*

Deretter stilte jeg passende spørsmål ettersom hva de svarte. Det kunne være hva studieveileder kan hjelpe til med og hva studenter kan snakke med dem om.

Studentintervjuer

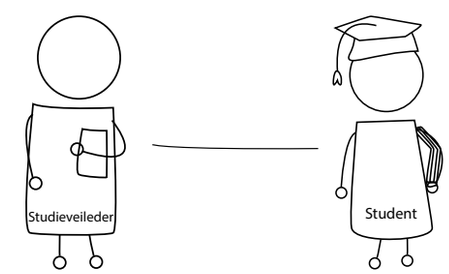
Kristin Brekke gjennomførte semistrukturerte intervjuer med designaktiviteter hvor deltakerne var studenter ved Industriell design. Jeg observerte og tok notater underveis og fikk innblikk i hva deltakerne sa om studieveiledningstilbudet.

Første aktivitet handlet om hvordan det hadde vært å studere Industriell design det siste halvåret. Som en del av dette ble det spurt hvem som hadde vært viktige i løpet av denne perioden, for eksempel venner, medstudenter, forelesere, studieveileder, Sit, foreldre eller andre aktører. Dersom ikke deltakeren nevnte studieveileder selv, ble dette spesifikt spurt om gjennom spørsmålet: *Hva er ditt forhold til studieveileder?*

Intervjuer med studieveiledere

Jeg gjennomførte semistrukturerte intervjuer med studieveiledere for å få bedre innblikk i deres rolle og hva de jobbet med. I tillegg hadde jeg med en visualisering av et skissert økosystem. Dette økosystemet omhandlet relasjonen mellom student og studieveileder og nettverket rundt dem. Det skulle bidra til diskusjon og refleksjon rundt hvordan jeg hadde visualisert nettverket ved hjelp av innsikten jeg hadde innhentet til da, samt samhandling ved å iterere på økosystemet.

Vedlegg 12 viser intervjumalen for studieveiledere.



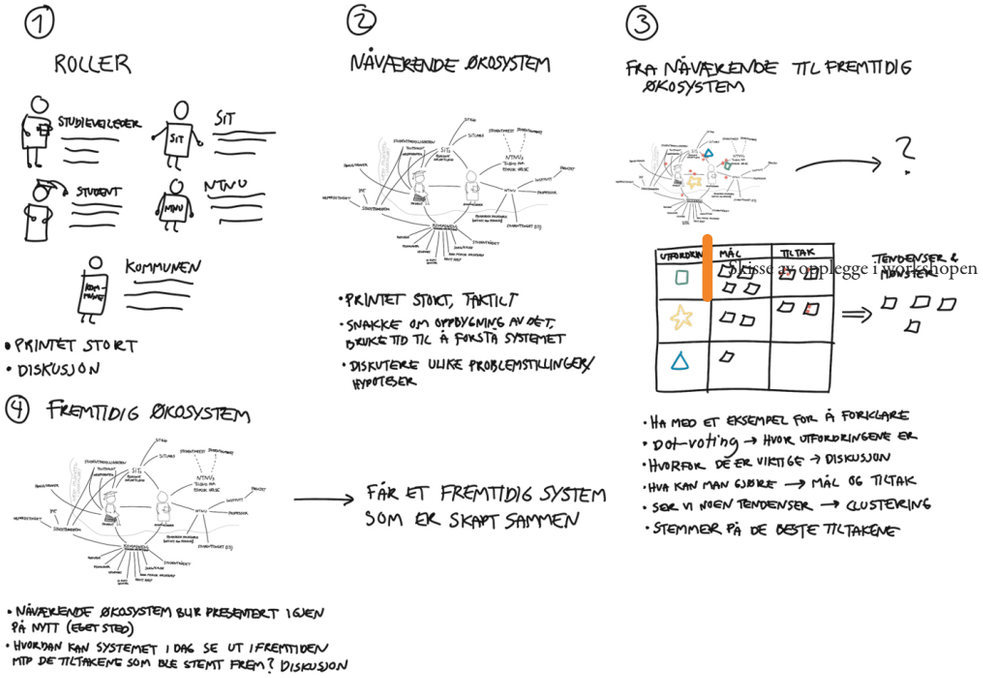
Gigamapping i samskapingsprosess

Etter semistrukturerte intervjuer, gjennomførte jeg en workshop. Workshopen handlet om å bruke visualiseringer for å få en helhetlig forståelse av systemet rundt student og studieveileder, hva som fungerer/ikke fungerer i systemet, og avgjøre hvor det er potensial for intervensjoner eller tiltak. Disse tiltakene som man kom frem til sammen i workshopen, skulle være utgangspunktet for hvordan systemet rundt student og studieveileder kunne se ut i fremtiden. Da er det nødvendig å se på hvilke endringer som kan gjøres i dagens situasjon for å kunne skape et fremtidig system som skal legge til rette for bedre psykisk helse blant studenter. Det var alltid et fokus på å ta utgangspunkt i relasjonen mellom student og studieveileder.

Deltakerne ble delt inn i tre grupper, hvor hver gruppe fikk tildelt et stort ark på bordet med de ulike aktivitetene de skulle igjennom (se vedlegg 3). Jeg hadde en presentasjon av opplegget som jeg brukte underveis i workshopen for å forklare handlingsforløpet og for å vise hvilke spørsmål og aktiviteter jeg ønsket at gruppene skulle diskutere og gjennomføre (se vedlegg 4). Vedlegg 5 viser planen for workshopen, og vedlegg 6 viser informasjonen jeg sendte ut til potensielle deltakere i forkant.

Målet for workshopen var å:

- få en bredere forståelse av egen og andres rolle med utgangspunkt i relasjonen mellom student og studieveileder
- undersøke hvor i nettverket det er potensial for å forbedre dagens situasjon
- utforske hvilke tiltak som skal til for å løse dette

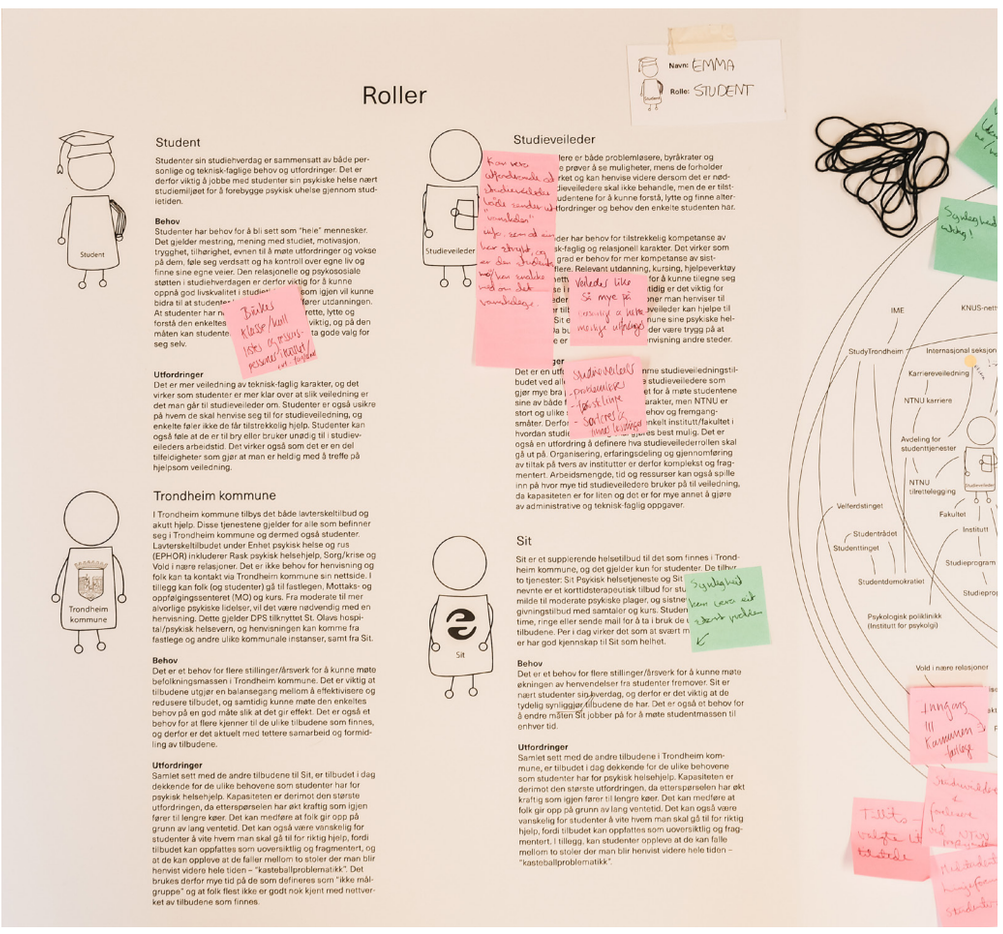


Skisse av opplegget til workshopen

Hva ble gjort i workshopen

Roller

For å bli bedre kjent med de ulike rollene innad i hver gruppe, ble deltakerne presentert en beskrivelse av egen og de andres rolle. De skulle først lese hva jeg hadde skrevet om rollene ***student, studieveileder, Sit og Trondheim kommune***, for deretter å diskutere om de kjente seg igjen i sin egen rolle og om det var noe de ønsket å legge til eller endre av informasjon. Dette skrev de ned på post-it lapper.



Dot-voting – Plasser fargede klistremerker (en av hver farge) på den relasjonen som du tenker:

- Har størst potensial for forbedring
- Er lettest å forbedre
- Du selv er mest engasjert i å involveres i/jobbe med

Nettverket i dag

Etter at deltakerne ble bedre kjent med hverandre, ble de vist et nettverk av dagens situasjon. Jeg brukte ordet nettverk i stedet for økosystem, fordi det er et mer brukervennlig ord. Denne aktiviteten er en versjon av *Desktop system mapping*, som er beskrevet under *1.6 Valgte metoder*. På forhånd hadde jeg utformet et økosystem som jeg ønsket at deltakerne skulle diskutere rundt, validere og iterere på. Det vil si at jeg allerede hadde tegnet opp relasjonene slik jeg forsto det basert på innsiktsarbeidet. Jeg ønsket heller at de skulle kommentere på det opptegnede økosystemet, enn at de skulle utforme det helt på egen hånd. Grunnen til dette var at det var mer hensiktsmessig med tanke på tiden vi hadde, og at jeg allerede hadde samlet inn mye kunnskap om hvordan økosystemet kunne se ut.

I nettverket kunne deltakerne se sin egen rolle plassert i en større helhet med relasjoner til andre aktører. I kjernen befant studentrollen seg og hva som påvirker livskvaliteten deres – eller *well-being* som jeg valgte å bruke i workshopen. Aktørene ble så plassert hvor nært geografisk de befinner seg i forhold til studenten. Spørsmål som hva og hvem bidrar til well-being hos studenter og hvilke relasjoner rollene i gruppene har sterk tilknytning til, ble diskutert og skrevet ned på post-its. Dermed ble nettverket brukt som et visuelt designverktøy som deltakerne kunne snakke rundt. Videre ble dot-voting brukt ved at hver deltaker avgjorde i hvilke relasjoner det var potensial for forbedring slik at relasjonen mellom student og studieveileder skulle bli styrket direkte eller indirekte.

I denne aktiviteten kunne de jobbe taktilt ved å legge til nye aktører og relasjoner i nettverket. Jeg la en isoporplate under nettverket og delte ut nål og tråd som de kunne bruke til å plassere ting på aktørkartet. På den måten kunne de jobbe dynamisk slik *Desktop system mapping* er ment for.

Del 2: Nettverket i dag

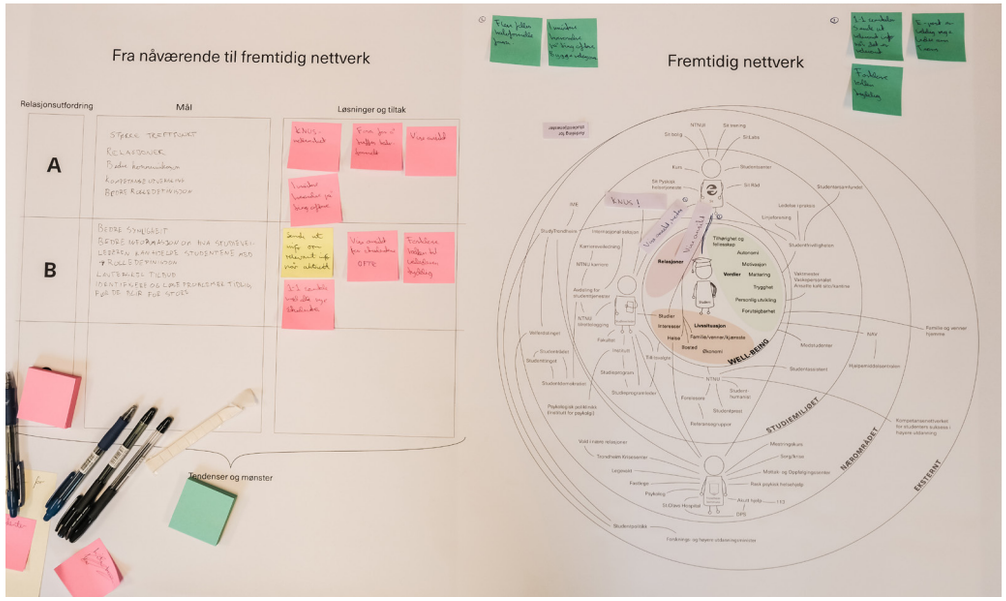
Nettverket i dag
NÆROMRÅDET
EKSTERNT
B
C

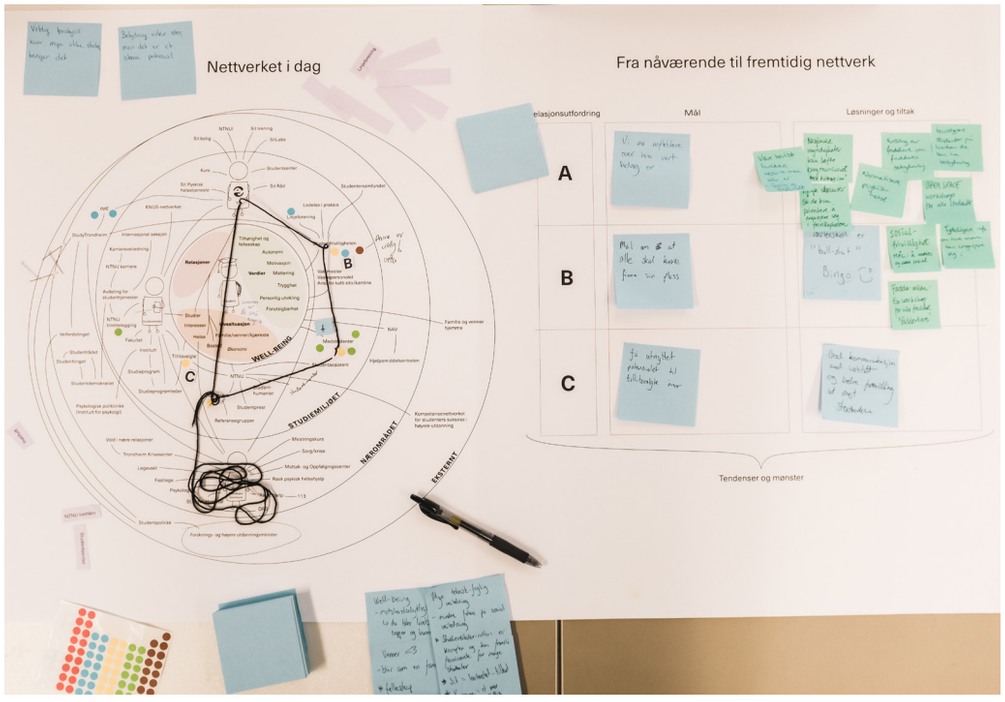
A
B
C

B

Criteria matrix

Etter dot-votingen skulle gruppene velge ut tre relasjoner som de sammenlagt mente at inneholdt de viktigste utfordringene. Gruppene plasserte deretter bokstavene A, B og C på disse tre relasjonsutfordringene. Disse bokstavene kunne de finne igjen i matrisen i neste aktivitet. I denne matrisen skulle de reflektere og diskutere rundt hvilke mål som kan løse relasjonsutfordringene de valgte, og hva som skulle til i praksis for å oppfylle målene – altså ulike tiltak. Dermed hadde de fylt ut en criteria matrix. Planen var deretter å dot-vote igjen på de ulike tiltakene de kom frem til, men det ble det dessverre ikke tid til. Tanken var også oppsummere matrisen ved å se på noen tendenser eller mønstre i det som ble skrevet ned, men det hoppet jeg over. Noe fordi tiden ikke strakk til og fordi diskusjonene og det som ble skrevet ned ga meg nok innsikt i hvilke tendenser som gikk igjen i gruppene.

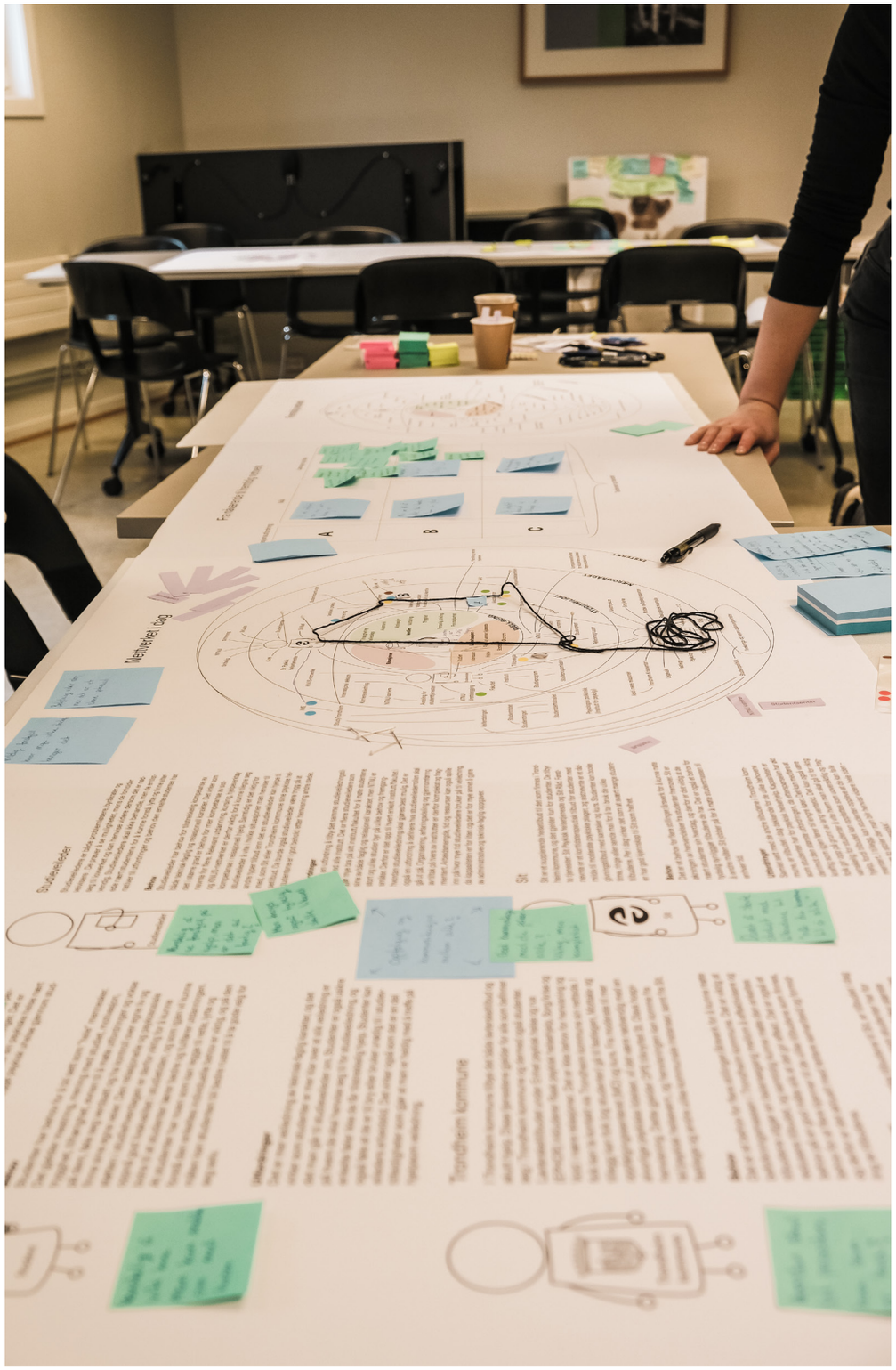




Fremtidig nettverk

Det fremtidige nettverket ble gjennomført til en viss grad av noen av gruppene. På grunn av tid og at noen av gruppene allerede gjorde litt av denne oppgaven underveis i de andre aktivitetene, ble ikke denne aktiviteten like mye prioritert. Denne aktiviteten gikk ut på hvordan tiltakene som ble skrevet ned i forrige oppgave, kunne se ut i et fremtidig nettverk – både når det gjelder hvilke relasjoner som trengs og hvordan aktørbildet burde se ut for å virkeliggjøre tiltakene. Selv om denne aktiviteten ble nedprioritert, fikk jeg likevel noen innspill, tilbakemeldinger og refleksjoner på hvordan tiltak kunne bli plassert i et fremtidig nettverk.

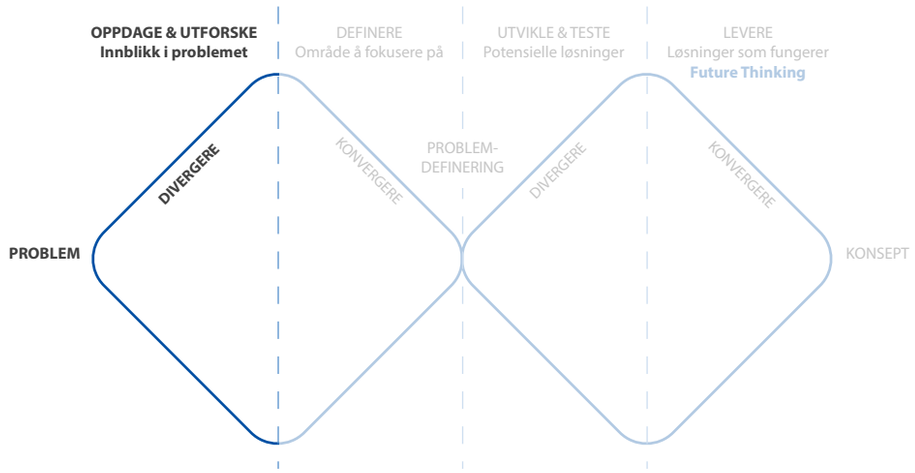
I etterkant av workshopen, fikk jeg også tilbakemeldinger fra flere av studentene på de ulike gruppene. Det hadde vært mange gode diskusjoner innad i gruppene, men som fasilitator var det vanskelig å få med seg alt underveis i opplegget. Derfor var det verdifullt å få skriftlige tilbakemeldinger fra deltakerne da det fortsatt var ganske ferskt i minne.


Velfærdsteknologi, dag
Trondheim kommune

Velfærdsteknologi, dag
Relasjonsautonomi
A
B

3.2 Hovedfunn: Del 1

I denne runden ønsket jeg å innhente så mye innsikt jeg kunne fra relevante aktører. Det vil si aktører som direkte eller indirekte jobber med studentvelferd ved NTNU i Trondheim. Målet var å holde det åpent og få en helhetlig oversikt over hva som spiller inn i studentvelferden i dag. Derfor ble dette en fase tilsvarende første del av den doble diamanten ved å utforske mulighetsrommet og øke forståelsen for tematikken. På den måten fant jeg også annen forskning, artikler og informasjon som bidro til at jeg kunne bygge opp kunnskapsgrunnlaget.



Intervjuer med ulike aktører

Samfunnsperspektivet

Fokuset i samfunnet burde være å jobbe for helsefremming og bort fra helsetjenestene. Helsetjenestene skal være for de som faktisk trenger det, men ellers burde det gjøres andre tiltak for at studenter, og folk ellers, skal ha det bedre. Vi trenger en ny kulturforståelse om hvordan utdanning skal være. Studenter som skal begynne ved universitet er allerede en del av en kultur som baserer seg på karakterer, metoder for å oppnå gode karakterer og hvordan lykkes i utdanningssystemet. Studenter vil ha muligheten til å velge fritt mellom studier ved å ha så gode karakterer som mulig, og det er mer fokus på sluttvurdering enn læring. Som student lykkes og mislykkes man som individ og man er en del av et opptakssystem som baserer seg på hvor godt man klarer å navigere karakterer. Hvis man ser på utdanningsinstitusjonene fra et samfunnsperspektiv er det strukturelle endringer som må til, ikke "bolleonsdag og pizza på campus". Vi må jobbe med hvordan folk faktisk får det bra, og ikke bare fokusere på sykdom, behandling og hvordan folk har det dårlig.

> *Penger handler om publikasjoner og hvor mange studenter som fullfører. Det er ikke selvsagt at fokuset ligger på godt studiemiljø hos forelesninger.*
>
> – Aktør i StudyTrondheim

Studentpolitikk

Det har skjedd en endring i hvordan vi snakker om studentvelferd. I dag blir studentene tatt mer seriøst i mediebildet og mer midler har kommet. Likevel snakker politikere og NTNU mer enn de handler. Det virker som det går tregt og prosessen er lang for å få gjennomslag. Studentpolitikk står sentralt når det gjelder studentvelferd på et samfunnsnivå.

Velferdstinget

Velferdstinget jobber mye med påvirkningskraft for å fremme studentpolitikk slik at andre, for eksempel Sit, Studentersamfundet, NTNUI, UKA og linjeforeninger, kan sette i gang tiltak som kommer studentene til gode. De jobber også økonomisk og har ansvar for semesteravgiften. Mesteparten av pengene fra semesteravgiften går til psykisk helserelaterte tiltak. 8 til 10 millioner gis som tilskudd til linjeforeninger, nybygget til Studentersamfundet og NTNUI. Velferdstinget ønsker derfor å støtte de områdene som forebygger psykisk uhelse. De har også vært med i og tatt stor inspirasjon fra IME-arbeidet og ønsker at bærekraftsmålene for studenter også skal bli forankret hos dem.

> *At livet blir gjort til en uoverkommelig quest som du må takle hele tiden, kan ikke go 'with the flow', man kan liksom ikke bare være.*
>
> – Førsteamanuensis ved NTNU

StudyTrondheim

StudyTrondheim er organisert som en styringsgruppe. Der samarbeider ulike aktører; Velferdstinget, Sit, Trondheim kommune og fylkeskommune, næringslivet, utdanningsinstitusjoner og studenter. Studentgruppen kommer fra studentfrivilligheten og skal sikre at det skapes et nettverk mellom studenter og de andre aktørene, og at studentene selv er med på å vurdere hva styringsgruppen skal jobbe med. De har tre satsingsprosjekter: IME, Workation, og nyoppstartet mobilitetsprosjekt med blant annet AtB, i tillegg til et bomiljøprosjekt på Møllenberg. Alle disse prosjektene er en del av deres visjon om å skape Nordens beste studieby.

IME

IME-prosjektet har bidratt til å bane vei for å belyse studentvelferd på en ny måte. De ønsker å trekke frem positive erfaringer fra studenter og finne ut av forebyggende tiltak som kan gjøres slik at vi letter på presset og flytter fokuset bort fra behandling og til livskvalitet. Som nevnt i *2.1 Litteraturgjennomgang: Psykisk helse blant studenter*, har deres arbeid resultert i funn om hva som skal til for at studenter opplever god livskvalitet. IME inn i universitetspedagogikken er noe det jobbes med nå, for å påvirke læringsmiljøet mer gjennom å inkludere erfaringene fra IME-dataen i studiemiljøet. Målet og håpet er at PhD-en som skal ansettes ved IPL i Studywell-prosjektet kan bidra med dette. Det er ikke "rocket science" det som er blitt avdekket om hva som bidrar positivt til studenters livskvalitet, men det var likevel nødvendig å samle inn og tolke studenters erfaringer for å få det på dagsorden, samt skape noe for og med studenter for å sette i gang en endringsprosess i hvordan man ser på psykisk helse i dag. Det er ofte de små tingene som kan gjøre mye og bety mye, og det er viktig å skape et samfunn der det er åpenhet rundt at det er vanlig å feile, føle på mindre mestring og at livet går opp og ned. Det kan være at samfunnet har blitt mer snevert, hvor følelsen av å måtte passe inn i et spesifikt rammeverk er sterkere enn det var før.

Sit og SitLabs

Sit og Sitlabs har stort fokus på sosial bærekraft, sosial innovasjon og sosialt entreprenørskap. Prosjektene de har hatt i Sitlabs har vært nyskapende med tanke på sosial bærekraft, der de har laget løsninger for og av studenter. Det har også gitt positive utslag hos de studentene som har jobbet med løsningene – det har vært livsendrende å få lov å jobbe autonomt med arbeid hvor det de lagde faktisk ble realisert, og de fikk seg venner og et nettverk ut av det. Tverrfaglig samarbeid står sterkt hos Sit, der de nå blant annet samarbeider med entreprenørskapslinjen, designlinjen og forskningsmiljøet.

Drivhuset og Innom

Drivhuset og Innom er to tiltak som SitLabs har realisert. Drivhuset var mer et oppholdssted studenter kan gå til som befinner seg utenfor NTNU sine campuser. Innom var et lavterskeltilbud som kunne lette på de lange køene til andre tilbud uten å drive med behandling – det skulle være mer som en uformell prat mellom psykologistudenter og andre studenter. Innom foregikk i Drivhuset sine lokaler. Som følge av både ressurser og andre årsaker knyttet til formålet med de to tilbudene, måtte etter hvert Innom legges ned og det er usikkert hva Drivhuset kommer til å bli fremover. Dette er også tiltak som befinner seg lengre unna studiemiljøet, som vil si at de ikke er like nærliggende studenters hverdagsliv.

Sit Råd og Sit Psykisk helsetjeneste

Sit Råd er en tredjepart som studenter kan gå til som ikke er en del av studiet deres. Det er det "mest lavterskeltilbudet" Sit har, og de driver ikke med journalføring. Videre kan Sit Råd kan henvise til Sit Psykisk helsetjeneste dersom det for eksempel trengs hjelp over tid. De kan også henvise videre til andre tilbud for studenter, deriblant studentprest og studenthumanist som holder til på NTNU sine campuser eller andre tilbud i Trondheim kommune. Sit råd fører statistikk over pågangen, også når det ikke finnes timer, men studenter har behov for å booke likevel.

> *Kan ikke være løsningen for 50% av studentene å dra i behandling. Forstå hvilke samfunnsprosesser som ligger bak. Det burde vi bli veldig nysgjerrige på. Veldig lite bærekraftig å behandle så mange.*
>
> – Ansatt i IME-prosjektet

Relasjonell velferd

Identitetsarealer er viktige for å skape de gode relasjonene – om det er et tilfeldig møte som blir til noe mer eller verv der man gjentatte ganger møter de samme folkene. Disse relasjonene kan bety mye for trivsel og livskvalitet i studiehverdagen.

Relasjoner henger sterkt sammen med hvordan vi kommuniserer med hverandre. En tendens i samfunnet er at vi har vært mer fokusert på saken i en dialog enn metanivået som ligger rundt dialogen. Det er så mange mekanismer som ligger rundt en toveiskommunikasjon, og det er viktig at metanivået av samtalen også skaper velferd for begge parter. *Mattering* er da et viktig begrep som burde være fremtredende på metanivå.

Relasjonell velferd må skje på et strukturelt nivå og tjenestenivå. Det må flere nivåer til samtidig og som jobber sammen om relasjonell velferd for å oppnå suksess. Det kan ikke være det offentlige alene, en tjeneste eller en profesjon som kan løse dette – tverrfaglig samarbeid og samskaping er tingen, men det er mer utfordrende enn man tror i praksis. Vi er nødt til å tenke radikalt for å skape inkluderende samfunn ellers vil det koste samfunnet stor ved at man for eksempel må innsette mange årsverk de neste tiårene for å få bukt med etterspørselen etter behandling.

> *Forbedringsprosesser skjer ikke individuelt, men i relasjoner.*
>
> – Førsteamanuensis ved NTNU, Institutt for psykisk helse

> *Det er helt åpenbart at når jeg ønsker en større refleksjon fra studentene må jeg være mer refleksiv selv. Det er en gjensidighet.*
>
> – Studieprogramleder ved NTNU

Studenter

Utfordringer i studiehverdagen

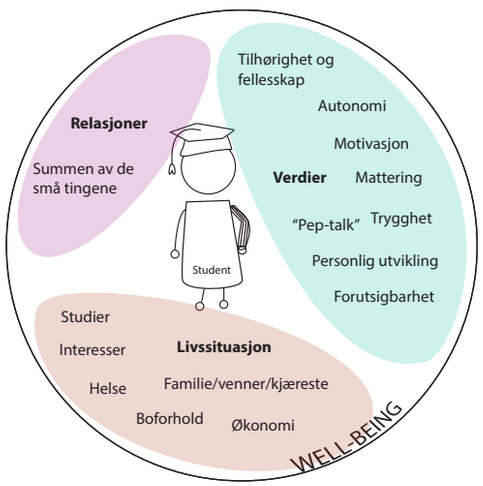
Studenter opplever høyt prestasjonsnivå, et ytre press og store forventinger til seg selv i studielivet. Det gjelder valg av riktig studie og riktig retning ved at det er noe de brenner for og mestrer, samt at de vet hva de blir til slutt og at det gir dem jobbmuligheter. Det bidrar til utfordringer og påkjenninger i studiehverdagen.

> *Duck-syndrom: Andedam, ser rolig ut på toppen. Alle tråkker som et helvete for å holde seg flytende*
>
> – Arkitekturstudent

Tidshorisonten til studenter og NTNU

Studenter har kortere tidshorisont enn NTNU. Denne forskjellen i perspektiv kan føre til at studenter opplever en manglende tillit til at deres ønsker og behov blir imøtekommet når det gjelder forbedringer i utdanningskvaliteten. Grunnen til dette er at slike endringer kan ta lang tid, og derfor opplever studenter at endringer først skjer etter at de er ferdig med faget eller studiet. En annen grunn kan være at NTNU ikke har gode nok ordninger som kommuniserer hva som har blitt tatt opp i for eksempel referansegrupper, og dermed kan samme sak komme opp igjen år etter år. Studentmassen er også en vanskelig gruppe å kommunisere informasjon ut til. Det er allerede mange digitale informasjonskanaler som konkurrerer om oppmerksomheten til studentene, og NTNUs egne nettsider kan derfor bli overveldende.

Hva som bidrar til god livskvalitet blant studenter



> *De fleste har en mening, men gidder ikke å si den. Det gagner ikke dem selv. Det er treigt. Kanskje det blir bedre for neste årskull, men du ser ofte det aldri igjen.*
>
> – Arkitekturstudent

> *Det er faktisk ganske lite som skal til at det gjør en forskjell. [...] de små tingene kan bety noe. Hva gjør det at hverdagen kan bli litt bedre.*
>
> – Ansatt i IME-prosjektet

Studiemiljø

Studiemiljøet handler om det akademiske og det sosiale. For å lære fag må man ha det godt, og derfor er etablering av relasjoner viktig for et godt læringsmiljø. Det er ikke sånn at studentene nødvendigvis alltid trenger å ha noen i studieprogrammet sitt og snakke med, og mange finner det i studentfrivilligheten. Det viktigste er jo at studenter har noen. Gode tiltak i studentmiljøet for å skape trivsel må implementeres slik at vi kan snu trenden om behandling og heller forebygge. Hvordan vi kan komme nærmere studenters hverdag burde være fokuset, i stedet for å tilrettelegge for tilbud som må oppsøkes andre steder utenfor studenters ellers liv og virke.

Læringsmiljø

Et godt læringsmiljø er viktig for at studenter skal føle på god livskvalitet. Tilbud inn i læringsmiljøet er en måte å gjøre det på. Sit Råd driver med veiledning for klasser – det er kjempefint å få følge en klasse opp, men det tar masse ressurser. Derfor er det nok andre måter som kan gi stor effekt i læringsmiljøet når det gjelder livskvalitet og samtidig utnytte ressursene man har på en bedre måte.

En bidragsyter til trivsel og livskvalitet, er å ha et læringsmiljø som inneholder meningsfulle og faglige utfordringer, samt fellesskap og tilhørighet der både studenter og forelesere er interesserte i faget og pensumet. NTNU er også avhengig av ildsjeler som setter av tid og energi til å forbedre læringsmiljøet på et institutt eller studieprogram, fordi det ikke er noe systematikk rundt dette i dag. Det er flere måter å skape studentmiljø og læringsmiljø som er trygge, hvor studentene kan finne støtte og nærhet i hverandre i stedet for å skulle gå inn i en fortrolig samtale med for eksempel en studieveileder eller foreleser. Det viktigste er å sørge for at studentene blir kjent med hverandre når de starter.

Studentfrivilligheten

Studentfrivilligheten har fått mye av jobben for å skape gode studieliv, noe som kan gjøre at NTNU fraskriver seg mer ansvar enn det de burde. NTNU støtter frivilligheten og ønsker at det skal være en arena som studentene har styring over, noe også studentene ønsker selv. Samtidig er studentfrivilligheten både veldig inkluderende og ekskluderende. Det gjør den attraktiv og skaper den tilhørigheten og fellesskapet som studenter ønsker å være en del av, men det bidrar også til utenforskap. Enkelte linjeforeninger har derfor tydelig sagt fra i rekrutteringsperioden at man vil komme inn på et verv dersom man søker på minst tre verv.

Identitetsarealer

Som nevnt er fysiske møteplasser viktig for de tilfeldige møtene og sosiale samtalene. Dessverre er det variert og begrenset med identitetsarealer der studenter kan oppholde seg for både det faglige og sosiale. Disse begrensningene bidrar til at færre har et møtepunkt og en forutsigbarhet i hverdagen. Studentfrivilligheten er en viktig driver for identitetsarealer, men den er ikke for alle og alle blir ikke inkludert. Et mangfold av deltakende arenaer er derfor viktig, som både er inkluderende og har fokus på aktiviteter som ikke bare er festing og drikking.

NTNU får mye gratis. Bra studiemiljø. Det er ikke på grunn av NTNU, men kulturen som studentene skaper. Det er miljøet som er unikt.

–Student, Statsvitenskap

Det handler veldig mye om hva det er en måler i akademia. For man måler på antall publiseringer, en måler på det å produsere ting og kanskje ganske liten grad i forhold til det å skape miljø og lage strukturer som gjør at du kan ha det godt som student. Det er det ikke et måleparameter for, og det tror jeg at det burde.

–Aktør i SitLabs

Jeg kan ikke påvirke Sit eller høyere opp, men jeg kan påvirke på instituttet.

–Ansatt ved Institutt for design

Trenger mer enn bare folk å være på fest med. Viktig at det jobbes for at det finnes andre ting. Det er veldig synd om det blir sånn at hvis du ikke fikk det vervet eller driver med drikking, så er du ikke med.

– Psykologistudent

NTNU må tilrettelegge for at universitetsarealene kan brukes mer for flere.

– Representant fra arbeidsutvalget i Velferdstinget

NTNU

På den ene siden er det store muligheter for at NTNU kan gjøre en bedre jobb med tanke på livskvalitet for studentene sine. NTNU er en stor utdanningsinstitusjon og strukturene er komplekse og tunggrodde, med mange nivåer. Dette medfører at fokuset på livskvalitet kan falle litt gjennom, hvor det er varierende grad av hva NTNU, fakultet, institutt, administrasjon, veiledere og professorer gjør for studentvelferden i praksis. Fokuset ligger heller på det akademiske og autonomien til studentene, der studentene selv har ansvar for studiehverdagen. Å jobbe med psykisk helse der studenten befinner seg, altså studentmiljøet, kan gjøre mye for studentenes livskvalitet.

På en annen side jobber NTNU med å ivareta studentene på en god måte som skal sikre trivsel og god mestring, og Studentsamskipnaden (Sit) er deres fremste samarbeidspartner for å ivareta studentvelferden. NTNU har jobbet mye med å sikre at studenter opplever en god studiestart. Studiestarten kan være overveldende for mange studenter med et overflod av inntrykk og informasjon. Studiestart er også en viktig periode for å bli kjent med andre studenter. En stor del av studentmassen er også tilflyttere, som vil si at nettverket deres er ganske begrenset når de begynner å studere. Derfor jobber NTNU aktivt med linjeforeningene ved studiestart, og en mentorordning som legger opp til at en student, gjerne et par trinn opp, er en kontakt som en førsteårsstudent kan lene seg på. I tillegg har NTNU, sammen med Sit, laget tre studentsentre, samt renovert Stripa for å tilrettelegge for flere identitetsarealer.

I tillegg kan ansatte ved NTNU og som har studentkontat, oppleve at det er en påkjenning å være i en posisjon der noen sliter psykisk. Man har ikke lyst til å begå noen feil eller gjøre vondt verre. Grensen mellom den profesjonelle rollen man har som ansatt ved NTNU og medmenneskelighet kan være utfordrende å navigere seg mellom.

Oppgavefordelingen mellom NTNU, Sit og Trondheim kommune

Det er viktig å forstå oppgavefordelingen mellom NTNU, Sit og Trondheim kommune. Studieveiledningstilbudet er et lavterskeltilbud for psykososial hjelp og veiledning i regi av NTNU. Sit har et samtaletilbud og psykiske helsetjenester, og disse er et supplement til kommunen sine helsetjenester. Det er staten og kommunen som har ansvaret for helsen til sine innbyggere, og dermed inkluderer dette også studentene. Derfor er det ikke studiestedet som har ansvar for helsen til studentene i form av behandlingstilbud. De har heller fokus på å gi studentene forebyggende og helsefremmende tilbud.

> *Vi kan ikke drive med behandling, men vi kan være med å legge rammer som forebygger utvikling av disse plagene og psykiske helse og tilrettelegge for en studietid som er psykisk helsefremmende, ikke sant, det er det vi kan gjøre. Sånn at det er der fokuset vårt er.*
>
> – Ansatt ved Avdeling for studenttjenester ved NTNU

Tillitsvalgte

De tillitsvalgte jobber med tiltak som studenter kommer med. De er synlige ved å være i ulike kanaler i sosiale medier, promotering på campuser i form av stands og plakater, og flere har et fysisk kontor som er åpent og lett å komme innom. Det varierer i grad av arbeidsoppgaver tillitsvalgte har gjennom vervet sitt. Studieveileder kan også være en person som tillitsvalgte kan snakke med, dersom de har behov for veiledning og råd.

Studieveileder

Forebyggende tilbud

Studieveiledere skal ikke drive med behandling og flere har ikke psykososial utdanning. De er til stede nært studentene for å kunne forstå, lytte, reflektere over og finne alternativer til utfordringer og behov den enkelte student har. Pedagogisk rådgivning og kurs for studieveiledere er også viktig for at studieveiledere kan få mer kompetanse innen hvordan de kan snakke med studenter på det emosjonelle plan og hvordan de kan skape tillit, slik at det skal være lett å komme til dem. Det er viktig at det er en balanse mellom å vise empati og medmenneskelighet til studentene som kommer og henvisning til andre tilbud og tjenester. Samtidig er det ikke alltid lett å vite om studenten blir ivaretatt videre ved henvisning, for eksempel fordi det er stor pågang. Formålet med å ha et studieveiledningstilbud er å sørge for fravær av stresselementer i studiehverdagen gjennom god informasjon, tydelige forventninger, tilrettelegging, tilstedeværelse og veiledning.

Nettverk

Kontaktnettverket for studieveileder ved NTNU heter KNUS-nettverket. Dette nettverket er først og fremst for seminarer. De har 4 samlinger i året hvor de møtes for å diskutere problemstillinger og utveksle erfaringer. Psykisk helserelaterte temaer dukker ofte opp der, fordi det er noe de veldig ofte møter på i arbeidshverdagen. Noe av det som har vært diskutert i et seminar, er hvor langt ansvaret til en studieveileder strekker seg. Problemet er ikke å få dem til å bry seg, men det å ha samvittigheten til å sette en grense. Et annet seminar handlet om forventningene studenter har til studieveiledere, og hvilke tilbud Sit har som studieveileder kan henvise til. Det er ellers lite kommunikasjon mellom studieveiledere ved ulike institutter utenfor disse seminarene. De nærmeste støttekontaktene de har er på eget institutt, og dette kan være andre studieveiledere eller andre i administrasjonen.

> *Hvor er medarbeidersamtalen til en student? Hvorfor er det ikke sånne typer ting til studenter. Hvorfor spør ingen deg om hvordan det går når du stryker aller fagene i 1.klasse? Ingen spør.*
>
> – Arkitekturstudent

> *Jeg mener det – om medmenneskelige aspektet – jeg gjør det jeg vil og det som er best. Jeg står ganske fritt om det som passer best, og det er jo skummelt når man tørr, selv om ikke det er en del av NTNU sin policy.*
>
> – Studieveileder

Workshop med Sit

Jeg fungerte som observatør under en workshop Sit og noen studenter ved Industriell design fasiliterte for Velferdstinget. Her fikk jeg innsikt i Sit sitt strategiarbeid, som blant annet innebærer å kartlegge økosystemet rundt studenten som denne workshopen var ment for. Sit ønsker å fortsette arbeidet sit med å forstå hvordan de kan skape rom for meningsfulle studentliv – i tjenestene deres og i samarbeid med andre. Med andre ord: Hvilken posisjon Sit skal ha for å bidra til god livskvalitet hos studenter. Derfor var det ønskelig for dem å få Velferdstinget sine medlemmer, som også er representanter fra studentmassen, sine synspunkter rundt denne tematikken. Hovedpunktene fra workshopen er beskrevet under.

Hva trenger du i ditt liv og i hverdagen for at livet skal kjennes "trygt og godt"?

I lys av dette spørsmålet diskuterte de ordet velferd, hvor de blant annet kom frem til at det grunnleggende, som boforhold, kosthold og økonomiske forhold, må på plass for å kunne legge til rette for velferd. Stabilitet, forutsigbarhet og selvutvikling ble trukket frem som viktig for å kunne ha det godt i en tid der studenter går gjennom en overgangsfase fra det å være ung til å bli voksen. Utfordringer studenter står overfor i studietiden blir til erfaring, som igjen blir til robusthet. Ikke bare studiemessig, men også for eksempel i frivilligheten. Det er viktig at studenter alltid har noe de mestrer slik at ikke alt føles vanskelig, og når de har forsøkt men ikke klart det helt, så har de muligheten til å benytte seg av for eksempel et samtaletilbud.

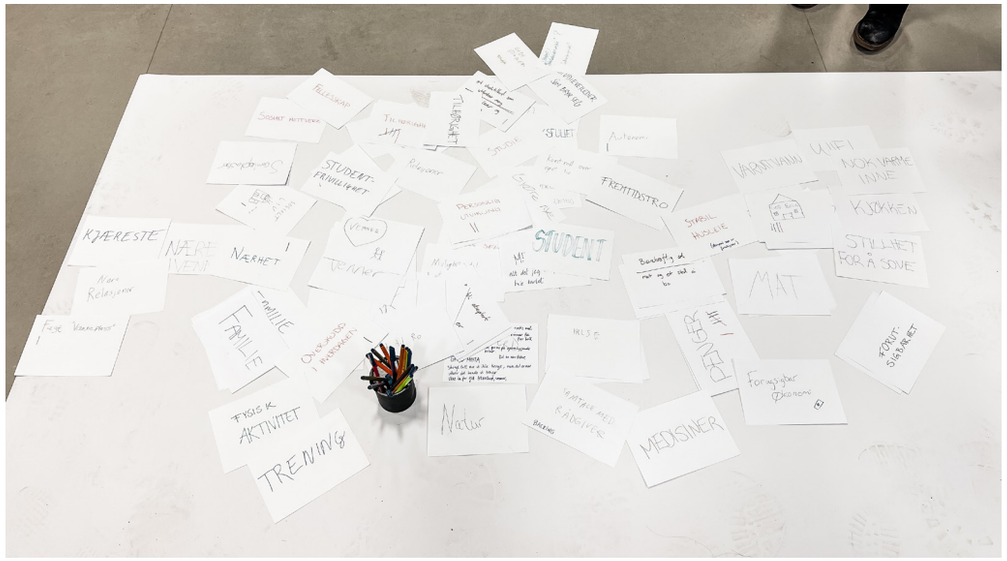
Videre flyttet diskusjonen seg til studieveiledere. Det ble nevnt at studieveileder er en viktig støttespiller, og for å føle at man blir sett av NTNU. Ut fra observasjon av hele workshopen var det tematikken rundt studieveileder som skapte størst reaksjon og engasjement da det ble tatt opp.

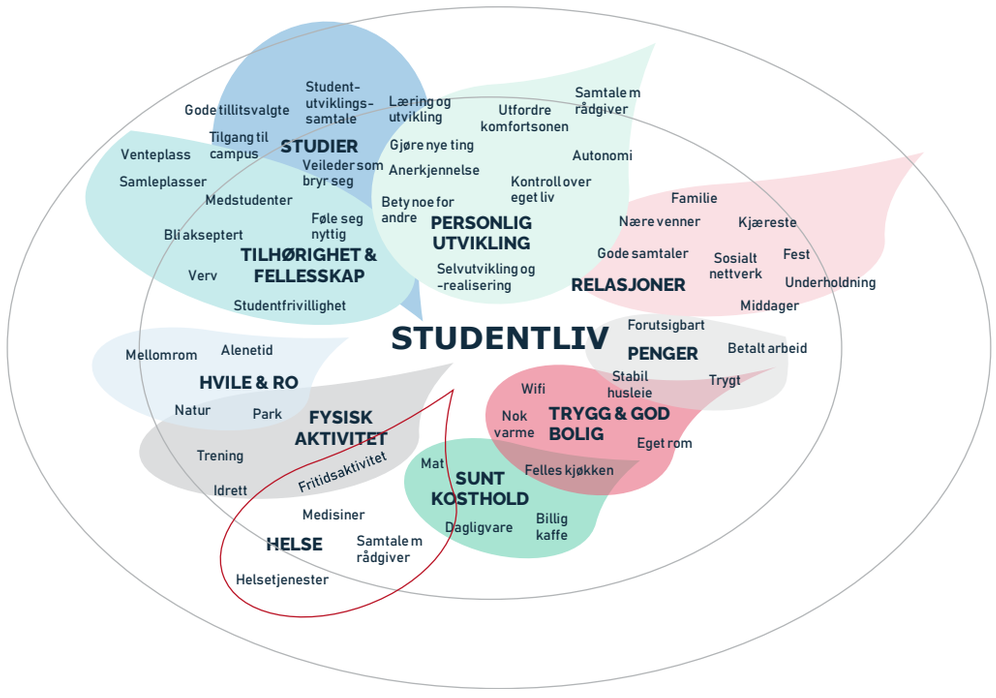
Problematiske situasjoner

Når det gjelder utfordringer i studiehverdagen, ble karakterpress, identitetsarealer, ekskludering i frivilligheten og fadderukene nevnt. Det omhandlet hvordan læringsmiljøet er preget av sluttresultatene heller enn det faglige utbytte, at arealene på campus ikke er tilstrekkelig nok, at mange opplever å ikke få ta del i det fellesskapet som studentfrivilligheten skal være og at fadderukene kan definere mye hvem studenter ender opp med å være med – noen finner gode venner mens andre føler ikke at det fant gjengen sin. Til slutt ble det også snakket om at nettverk og relasjoner kan for eksempel skape den tilhørigheten studenter trenger for å oppleve trivsel og livskvalitet i studiehverdagen selv om for eksempel boforholdene ikke er de beste.

> *Man har godt av å feile, men at man har et støttenettverk rundt dersom man trenger det.*
>
> – Velferdstinget

> *Fellesskapet til noen verv og organisasjoner er ikke så inkluderende.*
>
> – Velferdstinget





Det øverste bilde viser deltakernes innspill under workshopen. I etterkant laget Sit en visualisering av innsikten fra workshopen, og nederste bilde er resultatet. Det skal fremstille økosystemet rundt studenten.

3.3 Bemerkninger og valg for veien videre

Etter denne innsiktsfasen, bemerket jeg meg i stadig større grad hva studieveilederrollen innebærer og hvordan den oppleves av studenter. Det gjorde meg derfor nysgjerrig på relasjonen mellom student og studieveileder og hva mer som kunne ligge i dette. Med tanke på forskningsspørsmålet mitt og målene jeg satt meg, var studieveiledere et relevant utgangspunkt for å kunne undersøke hva NTNU kan gjøre i studiemiljøet når det gjelder studenters psykiske helse.

Før jeg startet med oppgaven, visste jeg heller ikke at studieveiledere kan hjelpe til med mer en bare praktiske oppgaver som fagvalg og utveksling. Da jeg gikk inn på NTNU sine nettsider, kunne de også fortelle meg at jobben som studieveileder strekker seg over i det relasjonelle.

> *Studieveilederen er den første du kontakter når du har spørsmål om studiene, hvordan takle livet som student eller jobbmuligheter.*
>
> – NTNU, 2023

> *'Rollen til studieveileder er viktig som støtte'*
> Alle i kor: *'Ah ja!'*
> *'Ingen reassurance at det går bra [hos studieveileder]. Fikk kun en link'*
> *'Det handler om å føle seg sett og hørt'*
>
> – Workshop med Velferdstinget

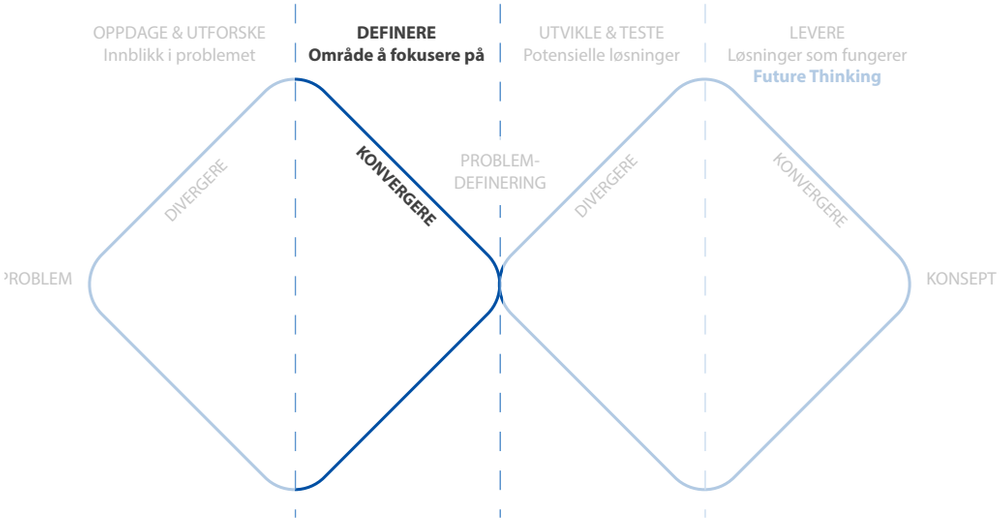
> *Hvor er medarbeidersamtalen til en student? Hvorfor er det ikke sånne typer ting til studenter. Hvorfor spør ingen deg om hvordan det går når du stryker aller fagene i 1.klasse? Ingen spør.*
>
> – Arkitekturstudent

> *Tenker ikke at det er foreleserne sin skyld. Men hvordan akademia er lagt opp. Studentsituasjon, sammenlignet med en arbeidsgiver. Arbeidslivet. En annen struktur for at det skal være et helsebringende sted å jobbe på.*
>
> – Ansatt i SitLabs

Studieveiledningstilbudet virket på dette tidspunktet som en interessant inngang til å utforske mer hva deres betydning i studiemiljøet for studentvelferd og psykisk helse er. Derfor ønsket jeg å zoome inn og innhente mer informasjon rundt dette. På den måten beveget jeg meg inn i andre del av den doble diamanten; definere et område jeg anså kunne ha et potensial for å forbedres.

3.4 Hovedfunn: Del 2

Etter å ha utforsket og innhentet et bredt spekter av innsikt, hadde jeg nok kunnskap om ulike tema til å forstå hvilken informasjon jeg ønsket mer av. Som nevnt i forrige delkapittel, *3.3 Bemerkninger og valg for veien videre*, har jeg valgt å peile meg inn på studieveiledningstilbudet. Derfor omhandler denne delen innsikt som gir mer kunnskap om tilbudet og hvilket forhold studenter har til studieveiledere. Dermed var jeg inne i neste fase (fase 2) av den doble diamanten.



Uformelle intervjuer med studenter

For å få ytterligere kunnskap om de bemerkningene og oppdagelsene jeg hadde gjort i første del av innsiktsarbeidet, ønsket jeg å gjennomføre geriljaintervju med studenter, samt sende ut melding til studenter jeg kjenner ved ulike studier. Det ble en effektiv måte å få en pekepinn og bekreftelse på om valget om å fokusere på studieveiledningstilbudet var interessant og hadde potensial til å forbedres.

Svar på Stripa

Jeg spurte studenter som befant seg på Stripa på Gløshaugen hva deres forhold til studieveileder var.

Tilbakemeldingene viste at forholdet mange hadde til studieveileder var fraværende og ikke-eksisterende. Flere visste ikke helt hvem studieveileder var eller hva det var for noe. Andre hadde fått høre om studieveileder fra medstudenter. Det var varierende opplevelser av hva de fikk hjelp til av studieveileder og hvor god hjelpen var. Det var kun tilbakemeldinger om at studieveileder kan hjelpe til med studietekniske spørsmål, og de visste ikke helt hva mer de kunne hjelpe til med.

Skriftlig svar

Jeg spurte studenter jeg kjente om hvem studieveilederne deres var på studiet og deres forhold til studieveileder.

Det virket som det har vært en del utbyttinger av studieveiledere, og at derfor enkelte av de som svarte ikke hadde helt oversikt over hvem studieveilederen var. Informasjon om endringer hos studieveileder virket som de får fra andre i studiemiljøet, for eksempel medstudenter eller tillitsvalgte. Det varierte i hvilken grad de hadde et forhold til studieveileder – noen var veldig synlige, men de fleste studieveiledere hadde ikke studentene et forhold til eller de fikk ikke tilstrekkelig hjelp.

> *'Er det Anna tro?'*
> *'Mener du studass?'*
>
> – Studenter på Stripa

> *Jeg prøvde å spørre om utveksling, men det gikk ikke. Kunne henvist meg videre, men det gjorde hun heller ikke. Det var mer som at 'you are on your own'.*
>
> – Student på Stripa

> *'Jeg skal faktisk til studieveileder i dag. Fikk høre om studieveileder gjennom en kompis på et annet studie. Har ikke vært hos studieveileder før, så jeg vet ikke helt hva jeg kommer til.'*
> Jeg: *'Hva er forventningen din da?'*
> *'At de har noen løsninger på de problemene jeg har. At de ser litt muligheter der som gjør at jeg vet hva jeg skal gjøre.'*
>
> – Student på Stripa

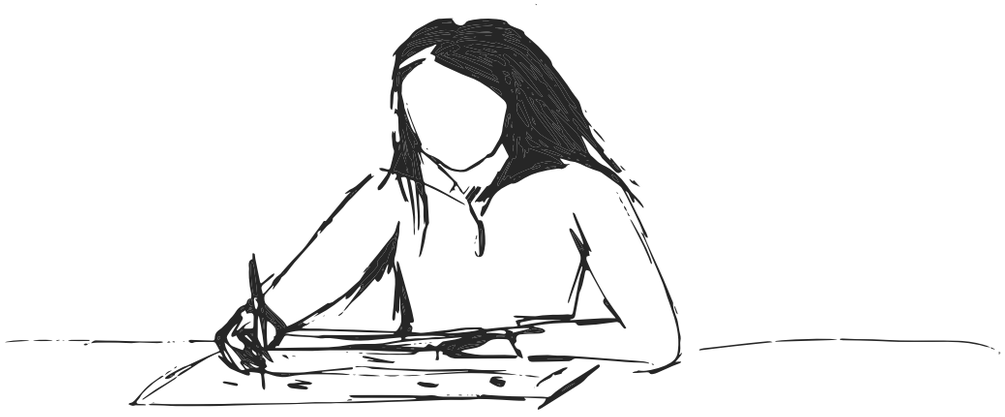
Studentintervjuer

Jeg var notattager og observatør i ni intervjuer med studenter i 1., 3. og 5.klasse ved Institutt for design. Formålet med intervjuene lå først og fremst på masteroppgaven til Kristin Brekke, som også jobber med StudyWell. Jeg fikk likevel innblikk i hvordan intervjuobjektene forholdt seg til studieveileder.

Studieveileder kan hjelpe deg med utveksling og studieteknisk fiksing og hjelp. Det var ingen som visste om at de kunne gå til studieveileder for andre ting enn bare det studietekniske. Positive tilbakemeldinger om studieveiledningstilbudet var at studieveileder lytter, fikser, personaliserer studieløpet for den enkelte, svarer raskt, er tilgjengelig digitalt og ser løsninger rundt det praktiske studentene kommer med.

> *[Studieveileder] er jo verdens beste – det er jo henne vi går til, hun fikser alt, hun skal få en æresmedalje for det. Har hatt andre som sitter og lytter og du fikser det selv, men hun fikser det. Hun er på ball.*
>
> – Designstudent

> Om utveksling – *'mange i klassen sier hun er helt rå og veldig hjelpsom, har hørt fra andre studier at de er helt håpløse.'*
>
> – Designstudent



Intervjuer med studieveiledere

Jeg ønsket også å få mer kunnskap om studieveiledningstilbudet ved å snakke med flere studieveiledere. Videre kommer mer innsikt om tilbudet.

Synlighet

Synlighet er en viktig del av studieveileder-jobben. Å nå ut til studenten til riktig sted og tid er viktig for å kunne gi den hjelpen som trengs, samt for å ufarliggjøre og skape en lav terskel for å oppsøke studieveileder. Det er likevel en utfordring å nå ut og kommunisere med informasjon til egnet tid. Studieveiledere har blant annet email, og *Innsida* er hovedkanalen for NTNU generelt, men disse er vanskelig å nå ut til studentene med. En grunn til dette er at det ikke er nok studenter som tar i bruk disse kanalene, men velger andre kanaler som NTNU ikke har kontroll over. Samtidig jobber noen med nye måter for å få til dette bedre på ved å diskutere tiltak, prøve, teste og se hva som virker. Likevel er instituttene og fakultetene avhengig av at studieveilederne selv, sammen med andre ansatte, tar initiativ til å synliggjøre seg slik at studenter vet de kan komme til dem om studietekniske og relasjonelle spørsmål. For å sikre dette er det viktig at studieveileder ikke distanserer seg fra det psykososiale slik at det kan skapes en relasjon mellom student og studieveileder.

Kontakter og nettverk

Eget institutt og fakultet

Studieveileder har flere kontakter i studiemiljøet. Det kan være tillitsvalgte, studieprogramleder, studentfrivilligheten og andre ansatte ved instituttet. Dette gjør de for å gjøre seg synlig og ta del i studiemiljøet. Studieveiledere på samme institutt kan dele erfaringer og diskutere vanskelige problemstillinger de har hatt med studenter for å veilede hverandre. De kan også henvise studenter videre til den aktuelle studieveilederen som besitter mer kunnskap og erfaring rundt det disse studentene kommer med. Samtidig er det ikke alle institutt hvor det finnes flere studieveiledere. Dermed er det ikke alle som har den samme kunnskapsutvekslingen og fellesskapet sammenlignet med de som har hele avdelinger med studieveiledere.

Studieveileder er med på møter for å høre om hvilke behov studentene har og hva de vil. Da kan også studieveiledere komme med innspill. Blant annet finnes studieprogramrådet. Hvert studie eller faggrupper, med tilhørende studier, har et studieprogramråd med studieprogramledere, studenter, representanter, professorer, andre fra fakultet og eksterne fra næringslivet, instituttillitsvalgte og fakultetstillitsvalgte. De har møter en til to ganger gjennom semesteret. Da snakker de om studieprogrammet, utvikling, trender og andre studentsaker. Da kan også studieveileder ta opp saker fra egen arbeidshverdag dersom det er noe fra veiledningen for tiden som er viktig å ta opp for studentvelferden.

KNUS-nettverket

KNUS-nettverket er bra for kommunikasjon mellom studieveiledere på tvers av studier og institutter. Det er viktig for kunnskapsdeling, og spesielt for de som ikke har så mye kompetanse av relasjonell karakter. I tillegg er det fint at det finnes et nettverk som er forankret på NTNU.

Det virker som at nettverket består av mer formelle seminarer, og det er ikke alle studieveiledere som deltar på dem.

Henvisning

Studieveileder kan også henvise til andre tilbud, men de har ingen direkte kontakt med dem. Dette gjelder for eksempel Sit og kommunen sine psykiske helsetilbud. Det avhenger av den enkelte situasjonen om studieveileder finner det passende å henvise videre, men ikke noe de gjør altfor ofte. Det har likevel hendt at studieveileder har hjulpet en student ved å kontakte fastlege, ringt DPS eller vært med på legevakten. Studentprest og studenthumanist er også noe en studieveileder hadde anbefalt dersom det hadde skjedd noe traumatisk som dødsfall i nær relasjon til studenten. Det virker som at dersom studieveileder kommer på at noen av tilbudene kan være aktuelt for studentens behov, så kan de finne på å henvise til denne instansen.

Det er stor pågang hos Sit, og flere studenter kjenner gjerne til tilbudene deres. Likevel har noen studieveileder påpekt at studenter har kommet til dem uten å vite hva Sit er, selv om de har studert i flere år. Studieveileder har derfor potensial til å være en større rolle for studenters velferd, hvor de kan være med på å balansere ut pågangen hos Sit og bevisstgjøre studenten om hvilke støttefunksjoner og tilbud som finnes.

Organisering

Det finnes studieveiledere på både fakultetsnivå og instituttnivå. Det avhenger av hvilket institutt/fakultet de tilhører om det er fakultetsveilederen eller instituttveilederen som har mest studentkontakt og hvem som jobber mer administrativt. På noen institutt finnes det også bare én studieveileder, og på Fakultet for medisin og helsevitenskap finnes det kullstudieveileder som tar for seg det faglige på hvert kull. For noen er rollen som studieveileder veldig liten sammenlignet med andre arbeidsoppgaver de har på NTNU, for eksempel undervisning og forskning.

Det varierer i grad av hvor mye studieveiledere deler av erfaringer. Noen er åpne for å sette igang nye måter å gjøre ting på, mens andre gjør det slik det har blitt gjort i lang tid. Variasjoner innad på et institutt kan også forekomme, siden studieveiledere selv bestemmer i stor grad hva de legger vekt på av arbeidsoppgaver og hvordan de gjør dem.

Førstelinje for studenter

Studieveiledere er det tilbudet fra NTNU som fungerer som førstelinje for studentene. De er de første som studentene skal kontakte for å få støtte og veiledning i studiehverdagen. Studieveileder er der for å se muligheter ved spørsmål og problemstillinger av fagligadministrativ og relasjonell karakter slik at studentene kan ta gode og meningsfulle valg.

Rollebeskrivelse

Studieveilederrollen innebærer å være problemløsere, eksperter, byråkrater og veivisere. De er den eneste tjenesten NTNU tilbyr som opparbeider seg et helhetsbilde av hvordan studiesituasjonen til studentene er, utover studentene selv. Dermed er de gode på å se muligheter slik at studenter kan ta gode valg for seg selv. Samtidig forholder studieveileder seg til lovverket og er saksbehandlere innenfor de rammene som NTNU har og må følge. Om nødvendig viser de vei til hvem studentene burde oppsøke for ytterligere hjelp (Løften, 2023).

Det skal være mulig å bedre studiehverdagen til studenten allerede ved studieveileder selv om studenten for eksempel står i kø for psykolog. Studieveileder kan også være der for dem som er kasteballer eller ikke syke nok for kommunen eller for syke for Sit, uten at de driver med behandling. I tillegg er de bindeleddet mellom ansatte ved NTNU og studenter, ved å være en administrativ støttefunksjon knyttet til studieprogrammet for å få det praktiske på plass av studieplaner, eksamensdatoer, karakterer og lignende, og støtte, veilede og koordinere indre prosesser blant de fagansatte (Løften, 2023). Jobben er kompleks, og systemene de jobber med er komplekse. Det kan derfor være en utfordring å jobbe med så mange ulike oppgaver, men det er en del av jobben å håndtere dette også. Studieveilederrollen inkluderer et bredt spekter av arbeidsoppgaver som til syvende og siste handler om å bidra til gode studentliv gjennom god studiekvalitet, studiehverdag og studieløp.

> [Om studieveilederrollen]: *Kall det gjerne en ekstern samarbeidspartner på lik linje med linjeforeningen, som da linjeforeningen står for på en måte for den sosiale trivselen igjennom. Og så står vi der for å på en måte hjelpe til med alt du måtte lure på som ny student eller underveis i studiet, og at du vet at vi er den trygge personen du kan komme til for å prate med.*
>
> – Studieveileder ved Fakultet for informasjonsteknologi og elektroteknikk

Udefinerte og løse rammer

Rollen til studieveileder er ikke definert nok. I dag er det veldig opp til hver studieveileder hva den legger i stillingen og arbeidsoppgavene. NTNU bør stille mer krav til at studieveileder har den rette kompetansen for veiledning og legge til rette for bedre tid til god veiledning enn slik det er i dag. For å jobbe med hvordan situasjonen er nå, med varierende grad av rådgivning og veiledningskompetanse blant studieveiledere, så er det viktig å gi dem kursing og kunnskap mens de er studieveiledere og at de vet hvor de skal henvise til for enhver spesifikk problemstilling en student måtte komme med. Det er spesielt viktig å finne ut av rollen til studieveiledere som er i kontakt med grunnstudenter (bachelor og integrert master).

I en hektisk hverdag opplever flere studieveiledere at veiledning blir nedprioritert sammenlignet med administrative og saksorienterte oppgaver. Det er et ønske om å ha bedre tid til veiledning, men da er studieveileder avhengig av at NTNU, instituttene og fakultetene tilrettelegger for det. Å kommunisere å synliggjøre hva studieveilederrollen skal være slik at studentene kan hjelpes og støttes på best mulig måte, er avgjørende for å få dette til. Blant annet opplevde en studieveileder at rollen dens ikke var tydelig nok for vedkommende nærmeste leder engang og måtte aktivt selv beskrive sin egen rolle til denne lederen. Hvis ikke ansatte ved NTNU ikke forstår studieveilederrollen, blir det vanskelig å kommunisere et helhetlig og gjennomgående tilbud ut til studenter også.

NTNU sin rolle og påvirkning

Det virker som NTNU er litt forsiktig med å stramme og ramme inn for mye for å la institutt eller fakultet gjøre mer som de vil og ikke lage for store føringer og retningslinjer. Fordelen med en slik ordning er at NTNU er stort med institutter og fakulteter som har ulike behov og organisering, og derfor gis ansvaret til dem som kjenner sitt institutt/fakultet best. Samtidig har det kommet flere tilbakemeldinger på at det har vært fint å få et nytt kompetanseprogram for nyansatte studieveiledere, så det blir en klarere ramme rundt studieveilederrollen og deres oppgaver. Flere studieveiledere har også påpekt at det er ønskelig at NTNU er klare på hva studieveiledere skal gjøre av arbeidsoppgaver og at viktigheten med veiledning kommer tydeligere frem.

Hva studenter kommer med

Studenter kommer med fag- og studierelaterte spørsmål og tyngre saker. Det er mange studenter som kommer med spørsmål rundt utveksling, k-emner, om de har valgt riktig studieretning og studie, akademisk selvtvil og *imposter syndrome*, tvil rundt masteroppgaven og hva de skal videre i livet etter studiene. I tillegg til dette opplever en del studenter press og forventningspress. Det handler mye om karakterer, gjennomføring av studiet og bestå. Det kan også være utfordringer på hjemmebane, ensomhet, trivsel, utenforskap, sykdom eller annet som påvirker hvordan man gjør det på studiet og har det i hverdagen.

Det erfares også at studentmassene på de ulike instituttene kan være forskjellige. For eksempel opplevde en studieveileder at på et institutt hadde flere et personlig forhold til det de studerte, og at enkelte hadde med seg en last fra før av. På et annet institutt erfarte samme studieveileder at studentene var veldig flinke med høyt snitt og at de undersøker mye på egen hånd før de kommer til en studieveileder. Likevel er ofte de følelsene studentene sitter på ikke så unike som de tror selv.

Å sette av tid til å hjelpe alle studenter like mye er en utfordring. Studieveiledere har et ønske om å prøve å gå gjennom alle studieplaner, møte alle studentene én gang i løpet av semesteret og fange opp de som ligger etter eller de det ikke har gått så bra med, men det er ikke så lett å få til i praksis. Mange andre arbeidsoppgaver og den allerede store pågangen av studenter som kontakter studieveileder, er grunner til at dette er vanskelig.

Relasjonell og studieteknisk veiledning

Ved noen institutt/fakultet er det som nevnt flere studieveiledere. Disse kan være delt opp i faglige studieveiledere og studieveiledere med mer relasjonell karakter. Førstnevnte går ut på studieteknisk hjelp angående fag, studieretning, administrative oppgaver, studieplan og utveksling, mens sistnevnte omhandler også mer hjelp og veiledning som går utover det praktiske i studiehverdagen. Det kan være om studenter har andre utfordringer som påvirker studieløpet og hverdagen til studenten. Alle studieveiledere ved alle institutt/fakultet har studietekniske oppgaver, men det varierer mye i hvor stor psykososial veiledning de tilbyr.

I tillegg setter studieveiledere i gang egne initiativ og tiltak ved eget institutt og fakultet for å styrke studieveiledningstilbud. Dette kunne være lunsjbuddy, rebusløp hvor studieveilederkontoret var en av postene, semesterbrev med informasjon for semesteret som kommer, mm.

> *Hadde det vært litt mindre styrt av regelverk og og sånt, så tror jeg at man kunne hatt enklere systemer man ikke. Vi må altså vi. Jeg er studieveileder, men samtidig så er jeg byråkrat. Jeg må følge systemene*
>
> – Studieveileder

Workshop

Innsikten er en kombinasjon av notater som ble skrevet ned av deltakerne og mine egne observasjoner underveis i workshopen, samt skriftlige tilbakemeldinger fra en del av deltakerne i etterkant.

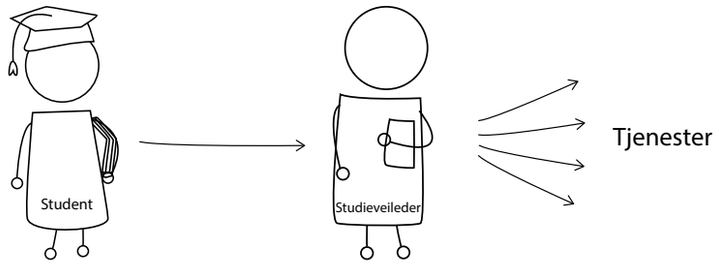
Øvelse 1: Roller

Student

Det er mange faktorer som påvirker hverandre i hverdagen til studenter, og hvis en glipper, så kan andre ting også skli ut. Det ble påpekt viktigheten ved å slite sammen som studenter, og at studenter forholder seg til klasse/kull-lister og ressurspersoner i kullet, eventuelt faglærer. Når det gjelder studenters forhold til de andre rollene, kan det være vanskelig å vite hva man kan snakke om med hvem. Et eksempel som ble skrevet ned var ved studiebytte – da er det vanskelig å vite hvor studenter skal henvende seg og det er vanskelig å få hjelp. Det ble også skrevet ned på en av gruppene at studentene ofte ikke føler at de blir tatt seriøst og at de får lite utfyllende svar fra studieveileder.

Studieveileder

Det ble skrevet ned at studieveileder sjonglerer veldig mange oppgaver. Rollen innebærer å være en problemløser, førstelinje, sortere og finne løsninger, samtalepartner og livsveileder for studentene. Det er ikke heller alle arbeidsoppgaver som fanges opp og blir sett. Når det gjelder studieveilederens rolle, blir de ofte plassert i situasjoner der studenter får stor tillit til dem, og vil bruke dem til alt, og dermed veiledning være like så mye på personlige og helsemessige utfordringer som det praktiske. Det ble også nevnt at rommet mellom samtalepartner og eksperthjelp er vanskelig og diffust, og at det er behov for mer kompetanse av relasjonell karakter. Videre kom det frem at studieveileder burde sitte på en kombinasjon av ressurser, kommunikasjon, informasjon og tilgjengeliggjøring av tilbud. Studieveileder kan være den som henviser videre til andre tilbud i Trondheim kommune og Sit, men det er flere utfordringer i dette. Blant annet gjelder det å vite at studenten blir ivaretatt andre steder, og at det er problematisk med henvisninger om problemer som trenger annen kompetanse enn det studieveileder har.



Adaptert illustrasjon som en gruppe tegnet ned under workshopen

Trondheim kommune

Spørsmål som “Hvordan skal det presenteres hva som er hva?” og “Hvordan kan man koble behandling her med studiehverdagen?” ble rettet mot tilbudene Trondheim kommune har. Det er mange tilbud og vanskelig å ha kontroll over hva som skiller dem og hva de tilbyr av behandling og hvordan. I tillegg ble det diskutert om behandling er forenlig med studenters studiehverdag, eller om behandling er noe som ligger utenfor dette. Videre påpekte en gruppe at frivillige og ideelle organisasjoner som kommunen samarbeider med (frivilligkommunen) også er viktig når det gjelder studenters psykiske helse.

Sit

Flere diskuterte synlighet av Sit, og at det både er viktig at det er en del av hverdagen til studenter og at det kan være et problem. Det ble skrevet ned at det er synd hvis studenter blir presentert for tilbud som de kan ha behov for når de kommer til å slite allerede ved starten av studiet, men det ble også skrevet at Sit må synliggjøre hvem som kan få hjelp hvor bedre. Det kom også fram at Sit jobber med tiltak for å få ned ventetiden. Nå er den på 2,5 måned, og ønsket er at det skal bli enda kortere. Lang ventetid ved henvisning videre var derfor noe som ble diskutert.

Annet

Andre kommentarer som dukket opp i denne aktiviteten, omhandlet; hvilke andre roller som er viktige, kommunikasjon, veiledning og tiltak. Medstudenter ble trukket frem som en viktig rolle for studenter. Det inkluderer klassekamerater, studentassistenter og faddere og er den viktigste rollen i mellomtiden før studenter får hjelp fra andre instanser. Det ble snakket om at det var mye fokus på veiledning, og om det er mulig at oppfølging og kommunikasjon kan skje mellom alle rollene på en god måte, inkludert de pårørende. Oppfølging og kommunikasjon mellom alle rolene ble påpekt som viktig, men komplekst i praksis. Et tiltak som ble snakket om, var en hotline til Sit for ansatte ved NTNU.

Øvelse 2: Nettverket i dag

Well-being handler om motstandsdyktighet – at du tåler livets topper og bunn, og fellesskap. I studietiden blir venner som en familie. Studentfrivilligheten og medstudenter ble påpekt som viktige for studenter.

Det ble skrevet ned at det er veldig forskjellig hvor mye ulike studenter trenger dette nettverket. Den ene gruppen tok i bruk tråd og nål for å visualisere hvordan en student på gruppen opplever nettverket selv: det vanlige nettverket til studenten i studiehverdagen er mer lineært mellom Sit, forelesere, medstudenter og studentfrivilligheten, mens når det skjer noe som man trenger ytterligere hjelp til, opplever studenten et virvar av relasjoner i nettverket rundt kommunens tilbud. Dette ble presentert som en krusedull av tråd (se bildet til høyre).

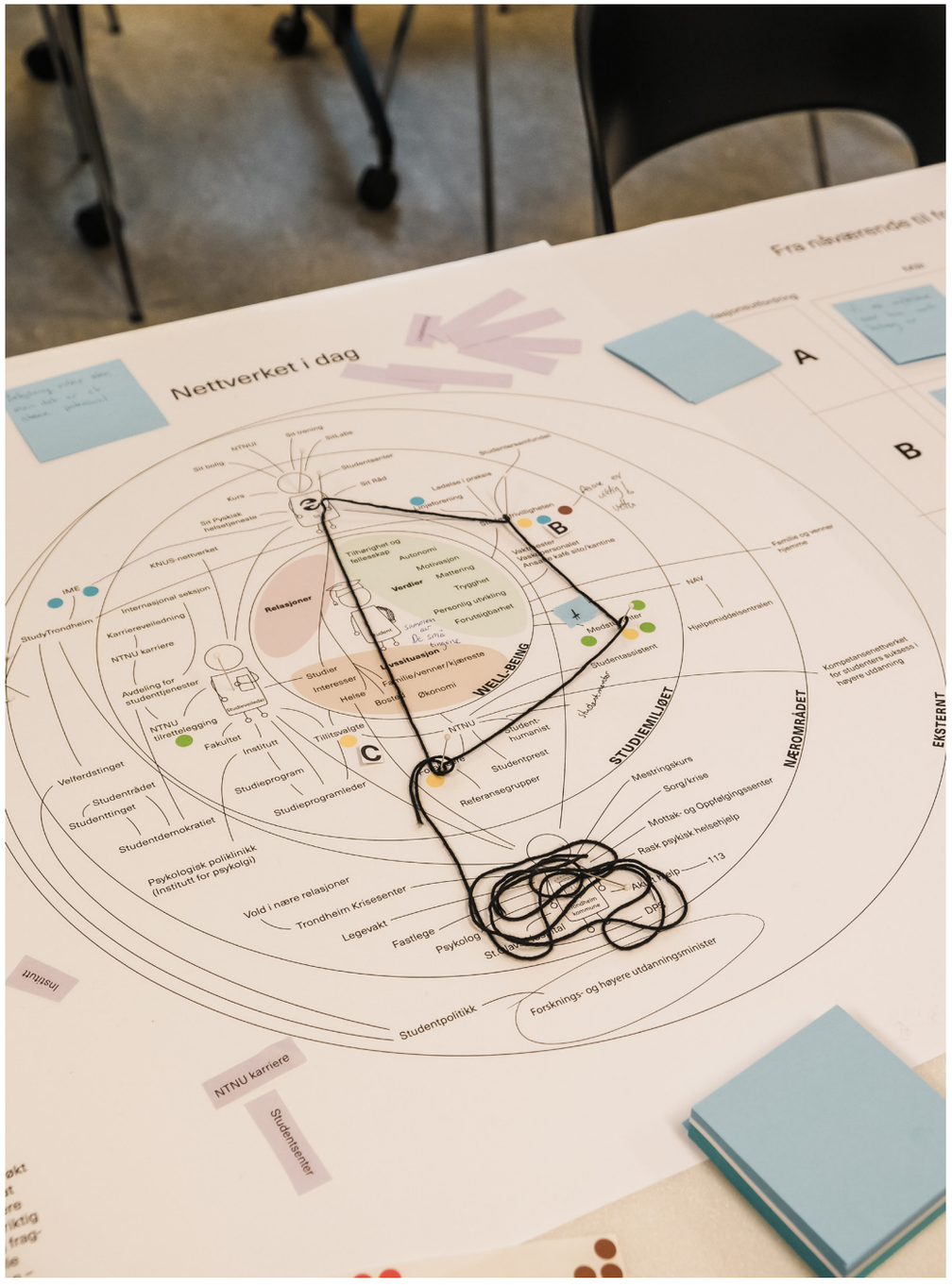
Studieveilederrollen er kompleks og kan fremstå forvirrende for mange studenter. Det er mye fokus på teknisk-faglig (studieteknisk) veiledning og mindre på sosial veiledning. Tillitsvalgte ble skrevet ned som lite tilstede, og fastlegen er en inngang til kommunen.

Viktigheten med kommunikasjon og synlighet ble også diskutert i denne aktiviteten. Det må være bedre kommunikasjon mellom Sit og andre institusjoner på NTNU. Det ble stilt spørsmål ved muligheten for at tilbudene kan vise mer ansikt blant studenter ved eller på Stripa på Gløshaugen. Og når studenter finner tilbudet, i dette tilfellet Sit, så var vedkommende likevel usikker på om det var rett valg for de behovene personen hadde.

Når det gjelder dagens nettverk slik jeg hadde visualisert det, ble det nevnt at frivilligkommunen burde inkluderes. Det ble også kommentert at det er en svak tilknytning mellom studieveileder og Trondheim kommune, og at mange studenter ikke har sin fastlege i Trondheim.

Øvelse 3: Fra nåværende til fremtidig nettverk

Side 122 og 123 viser hvilke relasjons-utfordringer de ulike gruppene valgte, med tilhørende mål og utfordringene. Videre kom de opp med ulike løsninger eller tiltak som skal til i praksis for å oppnå målene og nøytralisere relasjonsutfordringene.

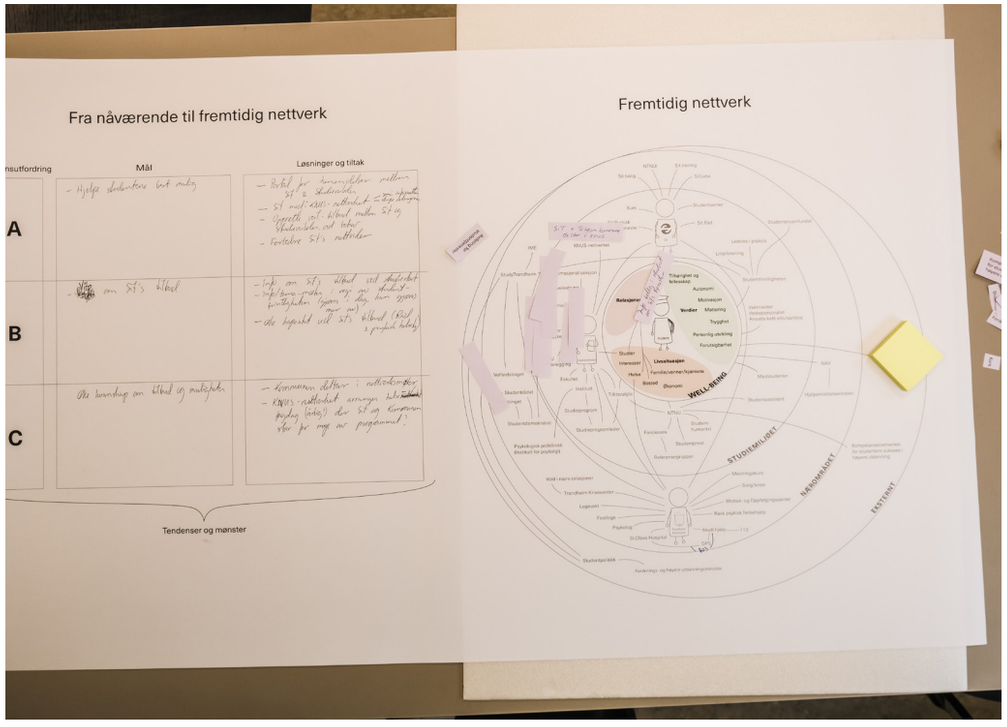


RELASJONSUTFORDRING		MÅL	LØSNINGER OG TILTAK
Gruppe 1			
A	Student og medstudenter	Vi må reflektere over hva vårt bidrag er	Være bevisst hvilken ressurs man selv er faglig og relasjonelt Nasjonale myndigheter kan løfte borgeransvaret "mitt bidrag inn" Hjelpe studenter så de kan prioritere å engasjere seg i frivilligheten Normalisere psykisk helse Bevisstgjøre studenter på hvordan de kan ha betydning OPEN SPACE workshop for alle studenter Kursing av faddere om fadderes betydning
B	Student og studentfrivilligheten	Mål om at alle skal kunne finne sin plass	Lavterskel er "bull-shit" Bingo ;) Sosialfrivillighet MÅL: å møtes og være sosial Tydeligere info om hva man kan engasjere seg i Fadder-rollen: En workshop for alle faddere "fadderkurs"
C	Student og tillitsvalgte	Få utnyttet potensialet til tillitsvalgte mer	God kommunikasjon med institutt og bedre formidling ut mot studenter
Gruppe 2			
A	Studieveileder og Sit	Større treffpunkt Relasjoner Bedre kommunikasjon Kompetanseutveksling Bedre rolledefinisjon	KNUS-nettverket Fora for å treffes halvformelt Vise ansikt Invitere hverandre på ting oftere
B	Student og studieveileder	Bedre synlighet Bedre informasjon om hva studieveilederen kan hjelpe studentene med -> rolle definisjon Lavterskel tilbud Identifisere og løse problemer tidlig, før de blir for store	Sende ut info om relevant info når aktuelt Vise ansikt for studieveiledere OFTE Forklare rollen til veilederen tydelig 1-1 samtale med alle nye studenter
C		*Hadde ikke noe*	*Hadde ikke noe*
Gruppe 3			
A	Studieveileder og Sit	Vi må reflektere over hva vårt bidrag er	Portal for henvendels-er mellom Sit og Studieveileder Sit med i KNUS-nettverket- små infosnutter- skape relasjoner Opprette veil.-tilbud mellom Sit og Studieveileder ved behov Forbedre Sit's nettsider
B	Student og Sit	Mål om at alle skal kunne finne sin plass	Info om Sit's tilbud ved studiestart Info/tema-møter i regi av studentfrivillligheten (gjøres i dag, kan gjøres mer av) Øke kapasitet til Sit's tilbud (Råd & psykisk helesetj.)
C	Trondheim kommune og studieveileder	Få utnyttet potensialet til tillitsvalgte mer	Kommunen deltar i nettverksmøter KNUS-nettverket arrangerer helsefag-dag (årlig!) der Sit og Kommunen står for mye av programmet

Øvelse 4: Fremtidig nettverk

Selv om vi fikk litt lite tid til denne aktiviteten, fikk jeg noen innspill som jeg kunne ta med videre i arbeidet mitt.

Den ene gruppen ønsket at medstudenter og studentfrivilligheten skulle inn i kjernen "Well-being" til studenter. En annen gruppe snakket om at det kan være potensial for at Sit og Trondheim kommune kan være mer tilknyttet KNUS-nettverket. For eksempel at Sit psykisk helsetjeneste er medlem av eller samarbeider med KNUS. KNUS kan dermed være en felles møteplass for Sit og studieveiledere, og tilknyttet dette ble en konferanse med KNUS nevnt som et forslag. Et annet forslag som kom frem var en felles portal for å drøfte saker mellom Sit og studieveiledere.



Gigamapping i samskapingsprosess

Tilbakemeldingene fra deltakerne var at det var en annerledes og spennende workshop. Jeg fikk høre at opplegget var godt planlagt, til tross for liten tid på slutten. En av deltakerne viste stort engasjement rundt bruken av nål og tråd for å kunne skape egne relasjoner, og mente at det var en interessant øvelse å jobbe med. Mange opplevde at å ha nettverket visuelt foran seg, bidro til meningsfulle samtaler innad i gruppene. Samtalene bidro også til at deltakerne ble mer bevisst over hverandres roller, og at spesielt studieveilederne ble klokere på helsetilbudene som finnes og at Sit og Trondheim kommune kunne synliggjøre seg mer i KNUS-nettverket.

Skriftlige tilbakemeldinger på følgende spørsmål: Er det noe fra workshopen du kommer til å ta med inn i ditt arbeid?

> *jeg skal flere ganger ila utdanningen , kanskje hvert år , og ikke bare ved semester start sende ut informasjon om veiledningstilbudene på instituttet mitt og rundt NTNU. Det gikk opp for meg at studentene bruker hverandre mye som ressurs ift dette. Studentene hører fra hverandre om tilbudene mer enn de hører om tilbudene via instituttets veiledere.*
>
> – Studieveileder 1

> *Ja! Jeg lærte om flere tjenester og tilbud fra Trondheim Kommune som jeg ikke visste om fra før av. Nå kan jeg peke studenter i retningen av flere gode tjenester (forhåpentlig).*
>
> – Studieveileder 3

> *Jeg kommer absolutt til å ta med meg videre den kunnskapen jeg fikk om tilbud som finnes fra Sit og Trondheim kommune, og jeg har begynt å snakke med kontorsjefen om muligheten til å bestille kurs fra Sit til studentene.*
>
> – Studieveileder 4

> *Jeg kommer til å jobbe for at SiT skal være en del av KNUS nettverket. Jeg ønsker at Trondheim kommune skal informere om sitt hjelpetilbud i KNUS nettverket, og at vi kan får til et eller annet samarbeid, eller informasjonskanal oss imellom.*
>
> – Deltaker fra Sit

> *En tilbakemelding som kom til instituttlederen [ved Institutt for design] fra en av studieveilederne som deltok var at workshopen var bedre enn noen diskusjoner hun hadde vært med på på KNUS-seminar, så det er jo et tydelig tegn på at det ble satt pris på*
>
> – Studieveileder 4

3.5 Oppsummering

Hvordan kan systemorientert design bli brukt til å forstå dagens psykiske helsesituasjon blant studenter ved NTNU i Trondheim?

Individnivå

På individnivå viser funnene at det er mange verdier som spiller inn for at studenter trives og føler på god livskvalitet, både utenfor og innad i studiemiljøet. Blant annet spiller både boforhold, studentfrivilligheten og medstudenter en viktig rolle i studiehverdagen. En sentral del av dette er tilhørighet gjennom gode relasjoner bygget på tillit og *mattering*.

Dersom en ser på studiemiljøet alene, er det mange nivåer som jobber med studenters psykiske helse direkte eller indirekte. De neste nivåene vil utdype dette nærmere.

Institutt- og fakultetsnivå

Det kan være vanskelig å navigere seg frem og håndtere studiehverdagen på en god måte, både når det gjelder studieløpet og studentlivet ellers. Forebyggende og helsefremmende tiltak på institutt- og fakultetsnivå er derfor viktig, fordi dette nivået kjenner studentene sine best og har mest studentkontakt. Studieveiledere spiller en sentral rolle i dette. Å styrke dette tilbudet er avgjørende for at studentene opplever å bli sett av institusjonen og veiledet på en god måte. Som student kan overgangsfasen fra ung til å bli selvstendig og autonom være stor. Å ha noen ved sitt eget institutt og fakultet som forstår hva studenter går gjennom og hvordan NTNU fungerer er derfor viktig. I dag varierer det hvordan studieveiledningstilbudet er på de ulike instituttene og fakultetene når det gjelder relasjonell veiledning. Studieveilederes oppgaver av studieteknisk karakter er ikke nok til å kunne imøtekomme studenters sammensatte behov og utfordringer.

Organisasjonsnivå

NTNU kan tilrettelegge for at studenter trives i studiemiljøet. Gjennom en god studiestart, engasjerende forelesere, samt gode studieveiledere, kan NTNU bidra til at studenter opplever mestring, meningsfylte og utfordrende oppgaver som de vokser på, samt støtte og veiledning når de sitter litt fast i studenters ellers autonome hverdag. I praksis varierer det i hvor stor grad studenter opplever at NTNU tilbyr dette. En grunn kan være at tidshorisonten til studenter er mye kortere sammenlignet med NTNU sin, og at det derfor er vanskelig for NTNU å tilfredsstille studenters behov innen de er ferdig med semesteret eller uteksaminert. En annen grunn er utfordringene NTNU har med å informere og kommunisere ut til studenter, siden studenter allerede blir overøst med informasjon fra mange ulike kanaler. Som nevnt varierer det også hva studieveiledningstilbudet kan dekke av behov hos studenter.

Det er et ønske om å få til tiltak på organisasjonsnivå, for eksempel IME inn i universitetspedagogikken. Samtidig tar det tid å forankre slike ordninger i praksis, og det er likevel instituttene og fakultetene som i stor grad avgjør selv hvordan de ønsker å organisere seg. Det er også ønskelig at institutter og fakulteter fortsetter å beholde sin autonomi. I tillegg gjør for eksempel studieveiledere mye bra ved eget institutt/fakultet som andre studieveiledere ikke vet om. Tiltak på tvers av instituttet er det derfor lite av. Samtidig finnes også KNUS-nettverket, som er en arena for dialog og erfaringsdeling på tvers av institutt og fakultet.

Samfunnsnivå

Hvis en ser på samfunnsnivå er det både kulturelle, politiske og tjenesteorienterte faktorer som påvirker studenters psykiske helse. I innsiktsarbeidet nevnes det at det er behov for en ny kulturforståelse. Det inkluderer å se på om det er nye måter utdanningsinstitusjoner kan organiseres på for å imøtekomme de utfordringene som omhandler prestasjon, karakterer og individets suksess siden det kan resultere i psykisk uhelse. Politisk sett har det blitt større fokus på studentvelferd, men det er fortsatt mer prating enn handling som skjer. Flyten mellom de ulike psykiske helsetilbudene som NTNU, Sit og Trondheim kommune tilbyr er også vanskelig å forstå og navigere seg gjennom som student. Samarbeid på tvers av tjenester i samfunnet er vanskelig, men nødvendig for at de ulike tilbudene orienterer seg bedre om hverandre og at studenter kan henvises på tvers av tilbud slik at de kommer til riktig instans raskere.

3.6 Refleksjoner

I dette delkapittelet reflekterer jeg over funnene i eget innsiktsarbeid. I tillegg til dette trekker jeg en linje tilbake til kapittel *2. Kunnskapsgrunnlag*, for å reflektere over hvordan mine kvalitative funn sammenfaller med studiene og teorien som er blitt beskrevet der. Denne delen vil også reflektere over delspørsmålene jeg beskrev i delkapittel *1.2 Forskningsspørsmål og mål*.

Delspørsmål

- Hvordan kan NTNU i Trondheim ta større ansvar for å forbedre studentenes livskvalitet gjennom å styrke studieveiledningstilbudet?
- Hvordan kan dagens studieveiledningstilbud forebygge psykisk uhelse på instituttnivå?
- Hvordan kan systemorientert design bli brukt til å forstå dagens psykiske helsesituasjon blant studenter ved NTNU i Trondheim?
- Hvordan kan det psykiske helsetilbudet ved NTNU i Trondheim potensielt se ut i et fremtidig scenario?

Medstudenter og studentfrivilligheten er viktig, men hva med ansvaret til NTNU?

Det er mange av intervjuobjektene og deltakerne på workshopen som påpeker hvor viktig medstudenter og studentfrivilligheten er for studenters psykiske helse. Det fellesskapet og tilhørigheten som studentfrivilligheten skaper, og tillitsfulle, meningsfulle og trygge relasjoner til andre studenter, er viktig for å føle på god livskvalitet. Til en viss grad kan NTNU legge til rette for at studenter møter hverandre på en god måte i studiemiljøet, men NTNU styrer ikke studentfrivilligheten og det er ikke ønskelig heller fra begge parter. Derimot kan NTNU støtte medstudenter og studentfrivilligheten gjennom sine psykiske helsetilbud.

Hvem er det NTNU har som kan styrke studenters psykiske helse og bidra til god livskvalitet?

Blant de aktørene som har kommet frem underveis i innsikten, er studieveiledere, tillitsvalgte, forelesere og andre ildsjeler nevnt. Studieveiledningstilbudet jobber med studenters studier og studentliv, hvor rollen deres innebærer å veilede den enkelte student sine behov. De tillitsvalgte er representanter fra og for studentmassen og fungerer som studenters stemme for kvalitet i studiene, eller organisatoriske og politiske saker. Andre ansatte har evner og en personlighet som gjør at de på eget initiativ tar ansvar for å forbedre studiemiljøet, eller skaper tillit til studenter som gjør at de åpner seg. Studieveiledningstilbudet skiller seg ut, fordi det er et helsefremmende tilbud forankret på alle institutter og fakulteter, som skal jobbe med å skape gode studentliv gjennom relasjonell og studieteknisk veiledning. Dermed har NTNU et studieveiledningstilbud med potensial til å styrke studenters psykiske helse gjennom helsefremmende tiltak.

Å bli sett av NTNU

Som nevnt i teoridelen av kunnskapsgrunnlaget, er Norge en velferdsstat der vi har et sosialt sikkerhetsnett. Det vil si at samfunnet vårt er bygget på et system som skal gi alle innbyggere i Norge muligheter. Velferdssystemet bidrar til at innbyggerne føler seg verdsatt og at de er viktig for samfunnet og de aktørene som er en del av det. Det spiller igjen en viktig rolle for livskvalitet. Hvis vi ser på aktøren NTNU og studenter som innbyggerne, virker det som at studenter ikke føler seg like sett av institusjonen når det gjelder deres livskvalitet.

Det studenter ser av hva NTNU gjør for dem, foregår ofte på institutt- og fakultetsnivå. Som nevnt i kunnskapsgrunnlaget har NTNU fokus på tiltak som kan forbedre det psykososiale læringsmiljøet. Likevel virker det ikke som at studentene opplever dette i tilstrekkelig grad. Funnene mine viser blant annet at det fortsatt er mangel på identitetsareal, studenter ser ikke at endringer kan skje i løpet av egen studietid, studieveiledere rekker ikke å følge opp alle studentene sine, studenter har vanskeligheter med å ha oversikt over informasjon og hvilke muligheter de har, ansatte opplever det vanskelig å kommunisere informasjon ut til studenter, og ofte er det mer prat enn handling. Fra studentens ståsted kan dette oppleves som stadig svikt i studiemiljøet. Samlet sett kan dette påvirke studietiden ved at den oppleves som uforutsigbar, lite tillitsfull, uoversiktlig, mindre tilhørighet og vanskelig på et personlig plan. Kommunikasjon og synlighet av hva NTNU gjør av helsefremmende tiltak kan være en måte å bygge en større forståelse og tillit mellom institusjonen og studentene.

Hvem fra NTNU kan gjøre at studenter opplever å bli sett?

Både forelesere, studieveiledere, tillitsvalgte, ansatte i kafeene og andre ansatte med studentkontakt, er i en posisjon som kan bidra til at studentene føler seg sett i studiehverdagen. Det er ikke nødvendigvis ledelsen og de som avgjør strategisk valg for studentvelferden på øverste nivå. Det er ansatte ved instituttene og fakultetene, de som befinner seg i forelesningssalene og salområdene, gangene og spisestedene som faktisk er der studentene er. Det burde derfor gjøres noe på NTNU sine campus for å komme nær studentenes hverdag.

I tillegg viser funnene at det ikke bare er studenter som ønsker å bli sett. Også studieveiledere har behov for at NTNU ser hvilken rolle de har for studenter. Slik studien fra Landrø og Fikse (2022) beskriver viktigheten med at studieveiledere føler på anerkjennelse og bekreftelse fra institusjonen, viser mine funn at dette ikke gjøres tilstrekkelig nok i praksis. Studieveiledere opplever at kollegaer og ledere ikke forstår godt nok at studieveilederrollen er mer enn bare studietekniske og administrative oppgaver. Innsiktsarbeidet og kunnskapsgrunnlaget viser at relasjonell hjelp og veiledning er viktig for studenter psykiske helse, men når ikke de ansatte ved studieveilederens administrasjon forstår dette, kan slike oppgaver lettere nedprioriteres. Å kommunisere studieveilederrollen internt blant ansatte er derfor viktig.

De samme utfordringene rundt studieveiledningstilbudet finnes fortsatt

Jeg erfarte mange av de samme utfordringene i studieveiledningstilbudet i dag som studiene utført av Landrø og Rønning (2018) og Landrø og Fikse (2022). Det vil si at det ikke har blitt gjort et godt nok arbeid for å møte de behovene som studentene har og de målene som NTNU har satt seg for hva studieveiledningstilbudet skal være. Hva NTNU strategisk og politisk ønsker er ikke forenelig med hvordan studieveiledningstilbudet gjøres i praksis.

I teoridelen av kunnskapsgrunnlaget beskriver jeg hvordan relasjonell velferd bør være sentralt i tjenestene vi lager. Derfor er det interessant å se på hva studieveiledningstilbudet kan bidra med, hvilken plass de skal ha og hvordan de forholder seg til relasjonell velferd i sin arbeidshverdag. Studenter trenger å oppleve at de er betydningsfulle, verdifulle og anerkjente, der de føler de har en plass i sitt lokalsamfunn hvor de er sosialt inkludert og deltakende (Nord-Baade & Ness, 2023). Studieveileder kan dermed være den brobyggeren mellom student og NTNU, ved å være både en relasjonell og studieteknisk veileder som kan få studenten til å bli sett i studiehverdagen.

Studieveiledere i dag er gode på studieteknisk veiledning og administrativt arbeid, som bidrar til at studenter kan få god veiledning når det gjelder det praktiske rundt studieløpet. Den relasjonelle delen av veiledningen, derimot, er det for lite av dersom vi ser på hvilke behov og utfordringer studenter sliter med. Det er ikke nok med god studieteknisk veiledning, når bakenforliggende og personlige saker ikke blir sett og gjort noe med. Å møte utfordringer, behov, spørsmål og ønsker med åpenhet, tålmodighet, medmenneskelighet og forståelse kan dermed ikke defineres innenfor et tekniskfaglig spekter, men en relasjonell en. Hvis studentveiledere skal se studentene som hele mennesker, burde relasjonell veiledning være en større del av oppgavene som studieveileder jobber med, samt være utgangspunktet for å kunne gjøre en god jobb som helhet. Som nevnt i litteraturgjennomgangen og i mine egne funn er det ønskelig og nyttig med mer kunnskap om hva studieveiledere skal gjøre i de situasjoner hvor det ligger noe mer til grunn enn bare det faglige. Måter å kunne møte disse ønskene på i praksis er derfor relevant.

Til nå har det vært fokus på å ikke definere for mye studieveileder-rollen og la dem i større grad legge opp arbeidshverdagen selv. Samtidig fører dette til at studenter opplever et ugjenkjennelig og diffust tilbud på tvers i institusjonen. En mulighet er at NTNU strammer inn studieveilederrollen og hvilke oppgaver som skal prioriteres for å kunne gi et helhetlig og rettferdig tilbud til alle studenter.

Har studenters autonomi gått for langt?

Autonomi er en viktig del av studietiden. Likevel kan det virke som at graden av autonomi i studiehverdagen har gått for langt. På en side skal studenter navigere seg gjennom studiehverdagen gjennom å holde frister, oppdatere seg på informasjon, ansvar for egen læring og lykkes gjennom individuelle sluttvurderinger. Dette individualistiske tankesettet påvirker også det psykososiale. Mindre åpenhet rundt hvordan en egentlig har det, og at studenter heller henvender seg til psykiske helsetilbud enn en medstudent når de har problemer, er tendenser som bidrar til psykisk uhelse. Dersom studenter føler på en tilhørighet og et fellesskap der de er trygge på de relasjonene de har rundt seg, åpenhet rundt at det er lov å gjøre det dårlig uten at det skal ha så mye å si i den store helheten, og at de kjenner på en påvirkningskraft, motstandsdyktighet, verdi og mening i tilværelsen, kan dette bidra til at autonomien får en mer positiv klang. Autonomi handler ikke om å være alene, men å kunne ha friheten til å ta valg for seg selv og føle på at det en gjør er bra nok, i et nettverk av mennesker og tilbud som er der for å støtte studenten på veien. Tiltak som tilrettelegger bedre for dette er dermed en mulighet.

Systemorientert design for å forstå dagens psykiske helsesituasjon blant studenter ved NTNU i Trondheim

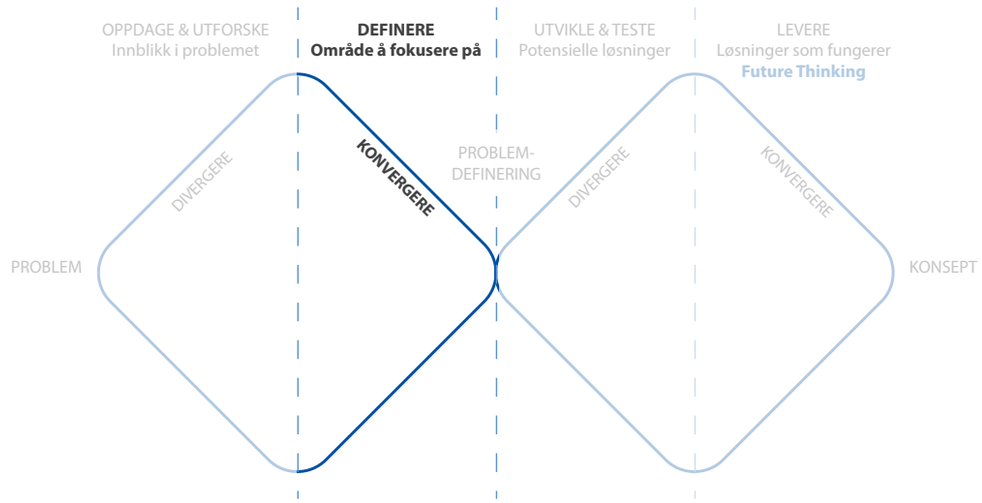
Å jobbe med systemorientert design bidro til at jeg kunne jobbe med å illustrere sammenhenger i store mengder data, både alene og sammen med andre gjennom intervjuer og i workshopen. Å lage flere økosystemer for ulike formål og behov, bidro til at datamaterialet kunne behandles fortløpende ettersom ny innsikt kom til. Det overordnede målet var derfor å fokusere på hvordan relasjoner mellom aktører er i dag, og hvordan vi kan snakke om hvilke verdi relasjonene er for de ulike aktørene. Dette var spesielt viktig i innsiktsarbeidet som led opp til workshopen og øvelsene som de ulike aktørene i workshopen skulle gjennomføre. I stedet for veldig strukturerte oversikter, brukte jeg gigamapping som et verktøy for å kunne snakke om økosystemet rundt studenter og hvilke relasjoner som er viktige for at de skal føle på god livskvalitet. Å illustrere økosystemet i lys av relasjonen mellom student og studieveileder bidro også til interessante samtaler for hvordan andre aktører kan bidra til å styrke denne relasjonen.

På den måten kunne jeg visualisere hvordan økosystemet rundt studenter ved NTNU er i dag når det gjelder formelle og uformelle psykiske helsetilbud, i tillegg til hvilke mennesker og roller som jobber med å forebygge psykisk uhelse og fremme god livskvalitet. Jeg opplevde derfor at en systemorientert designtilnærming ved bruk av gigamapping av økosystemer var et nyttig prosessverktøy for å forstå dagens psykiske helsesituasjon blant studenter ved NTNU i Trondheim.

4

Bearbeiding av innsikt

I dette kapittelet beskriver jeg først hvilke metoder som ble gjennomført i bearbeidingen av innsikten. Deretter diskuterer jeg hovedfunnene fra innsikten. Til slutt oppsummerer jeg hvilke verdier, muligheter og utfordringer som finnes og viser frem ulike systematiseringer som visuelt oppsummerer og bearbeider funnene. Dette kapittelet omhandler å definere problemområdet ytterligere, som vil si at innholdet fortsatt befinner seg i andre del av den doble diamanten.



4.1 Gjennomførelse av metoder

Affinity-diagramming

Starten av arbeidet med å bearbeide innsikten, var å highlighte transkripsjon og notater ved hjelp av kategorier. Gjennom highlighting-metoden hadde jeg kategoriene: sitater, tjenestedesign, trivsel og videre arbeid. Etter hvert intervju ble også tre hovedpunkter skrevet ned for å oppsummere intervjuet med de viktigste funnene.

Deretter kategoriserte jeg ytterligere for å kunne bearbeide store mengder med data. Dette var tidkrevende, men siden jeg ønsket å holde på kompleksiteten var dette nødvendig å bruke tid på. Jeg brukte figma for å få en oversikt og dovetail for å kunne bruke tags og labels.

Systemorienterte designmetodikk

Økosystemer

For å få en større forståelse og oversikt over aktørbildet slik det er i dag, lagde jeg flere ulike økosystemer. Grunnen til dette var at det var nødvendig å fremstille ulike økosystemer til ulike formål. Først var det å ha en generell oversikt over økosystemet rundt en student ved NTNU når det gjelder formelle og uformelle helsetilbud og aktører som jobber med psykisk helse blant studenter. Deretter itererte jeg og zoomet inn på enkelte deler av dette økosystemet ettersom jeg innhentet ny innsikt og avgrenset oppgaven. Til slutt endte jeg opp med et endelig økosystem av dagens situasjon.

Økosystemene ble brukt som et analyseverktøy for å kunne ha oversikt over aktørbildet av psykiske helsetilbud og aktører som direkte eller indirekte hadde noe med studenters psykiske helse å gjøre. Det var også nyttig for å kunne holde på kompleksiteten, systematisere relasjoner og avgjøre i hvor stor grad de er viktige for studenter.

ZIP-analyse

ZIP-analysemetoden ble brukt underveis og etter innsiktsarbeidet var gjennomført, som beskrevet nærmere videre.

Underveis i innsiktsarbeidet

Markering av Z-er i økosystemet har først og fremst vært en iterativ og mental prosess. Det har vært en gjennomgående del av utarbeidelsen av dagens økosystem. Jeg begynte å utvikle ulike systemkart underveis i innsiktsarbeidet, som ga meg en pekepinn på det jeg hadde og hva jeg hadde mindre av. Det første økosystemet var derfor en generell oversikt for meg selv, og hvilken ny innsikt jeg hadde behov for som kunne gi meg mer informasjon og nyttig kunnskap om økosystemet. Gjennom innsiktsarbeidet og påfølgende diskusjoner og tilbakemeldinger på arbeidet mitt, begynte jeg å snevre inn omfanget av oppgaven min. Det gjorde jeg ved å fokusere på relasjonen mellom student og studieveileder i økosystemet. Det styrte dermed hvordan jeg ønsket å organisere økosystemet videre, og hvem jeg måtte snakke med for å få tak i den informasjonen jeg manglet. Dermed zoomet jeg inn på studieveiledningstilbudet og studenters forhold til det i økosystemet.

Ved å snakke med flere studenter og studieveiledere, samt lese meg opp på studier og artikler som omhandlet studieveiledningstilbudet, fant jeg ut at det kunne være et potensial (P) for å forbedre relasjonen mellom student og studieveileder. Innovasjonsdelen (I) av ZIP-analysen kom i første omgang i løpet av worskhopen jeg hadde med ulike aktører. Det blir utdypet nærmere i neste avsnitt.

I workshopen og bearbeidelsen av innsiktsarbeidet

Økosystemet presentert i workshopen var en måte å få validert og iterert på hvordan jeg hadde utformet dagens økosystem med fokus på relasjonen mellom student og studieveileder. Samtidig var det mulig å diskutere potensialet (P) studieveiledningstilbudet har for å være et psykisk helsefremmende tilbud for studenter. Gjennom aktiviteten som omhandlet en criteria matrix, kunne jeg også få innblikk i hvilke innovasjoner (I) deltakerne hadde for å løse ulike utfordringer i relasjoner i økosystemet. Dette tok jeg med videre i arbeidet med å utvikle ulike tiltak. Under bearbeidelsen av innsiktsarbeidet utviklet jeg også egne ideer, løsninger og innovasjoner (I) ved å se på nye sammenhenger i datamaterialet.

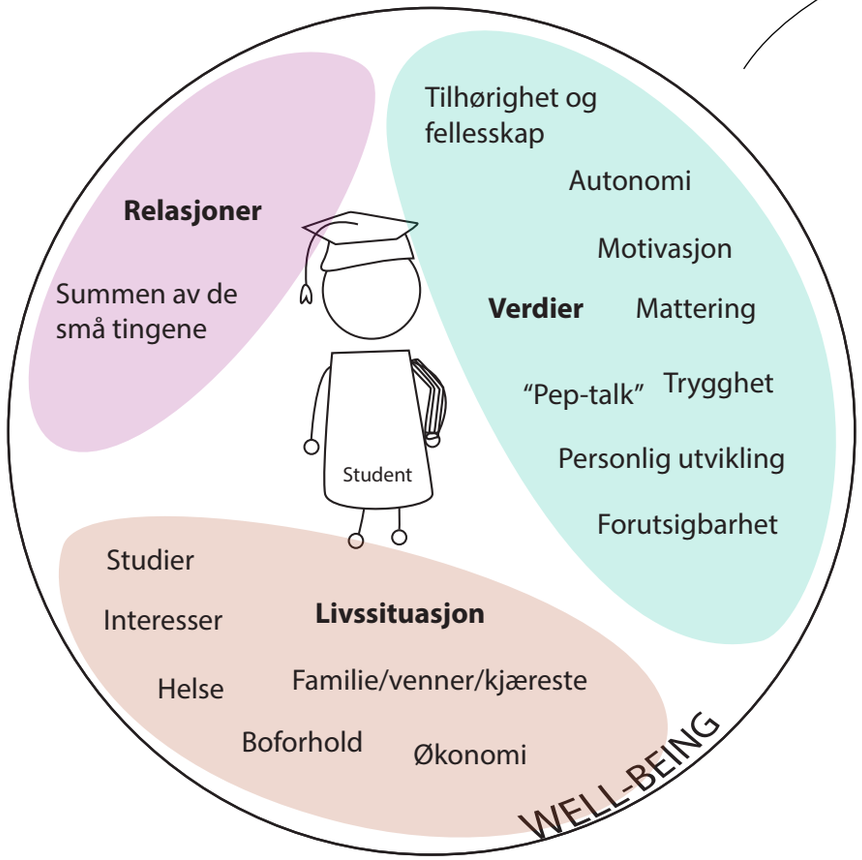
Brukertyper

For å lettere forstå studieveiledningstilbudet, utformet jeg noen brukertyper. Brukertypene skulle bidra til å beskrive de ulike typene av studieveiledere jeg hadde observert.

4.2 Verdier

Livskvalitet hos studenter

For å oppnå god livskvalitet spiller relasjonene studenter har og hvilken livssituasjon de befinner seg i, en sentral rolle. Verdiene utspiller seg i studenters relasjon til andre mennesker og deres forhold til egen livssituasjon. Dersom studenter opplever at de har flere av disse verdiene med seg inn i studiehverdagen, er det større sjanse for at de opplever å ha en god psykisk helse. I tillegg er det flere faktorer i studiemiljøet rundt studenter som bidrar til god livskvalitet. Dette sammenfaller godt med bærekraftsmålene som er beskrevet i litteraturgjennomgangen.



Faktorer i studiemiljøet som spiller inn på relasjoner, verdier og livssitusjon

- Summen av de små tingene i studiemiljøet som sammen gir positive utslag
- Meningsfulle og faglige utfordringer i læringsmiljøet
- Engasjerte ansatte ved NTNU
- Studentfrivilligheten
- Identitesareal
- Tiltak nært studenten sitt studiemiljø
- En god studiestart og studieløp
- Rom for å få den støtten og hjelpen man trenger dersom man har behov for det iblant
- Hjelpsom hjelp av teknisk-faglig og relasjonell karakter
- Forebyggende tiltak og ikke bare fokus på behandling og sykdom, noe NTNU, Sit og Trondheim kommune er enige i at er viktig å få til i praksis
- Å bli sett som hele det menneske man er, og ikke bare en student
- Strukturelle endringer

4.3 Muligheter

NTNU

NTNU er en del av det studiemiljøet og nettverket til studentene, og kan derfor på mange måter bidra til god psykisk helse.

NTNUs ansvar for å bidra til å styrke studenters psykisk helse er å:

- synliggjøre hvem man kan gå til blant NTNU sine ansatte som kan støtte og hjelpe
- være en arena som kan legge til rette for rammer som bidrar til psykisk helsefremming
- bidra til at strategiske satsinger i psykisk helsefremming og forebygging og at det blir gjort i praksis
- bruke blant annet studieveiledere aktivt som tilbydere av hjelpsom hjelp til studentene i studiehverdagen
- kommunisere ut til studentene at de ser dem og hva de gjør for å forberede studiehverdagen deres, for eksempel gjennom tillitsvalgte eller referansegrupper
- dele kunnskap på tvers av institutter for å kunne styrke institusjonen som helhet og tilby de samme gode studiemiljøene for alle studenter
- ha samskapende prosesser for å få til tiltak internt og ekstern sammen med andre psykiske helsetilbud
- gi fleksibilitet og løse rammer til instituttene for hvordan de organiserer seg best for studentene sine
- være førstelinjen inn til studenter med psykososiale og helsefremmende hjelp, og deretter kan Sit og/eller Trondheim kommune komme på banen dersom det er behov for det

Studieveileders rolle for å bidra til psykisk helsefremming

- god veiledning slik at studenter lettere kan ta gode valg for seg selv
- å være førstelinjen til studenter når det gjelder spørsmål, behov, utfordringer og muligheter som de måtte komme med gjennom studietiden
- veiledning (hjelpsom help) av studieteknisk og relasjonell karakter
- å være veiviser til andre psykiske helsetilbud dersom det er behov
- å ha god kunnskap om studentmassen og NTNU som organisasjon, som gjør dem til eksperter på hvordan NTNU kan ivareta sine studenter og hvordan studenter kan navigere seg gjennom NTNU.
- å kunne skape en tillit mellom NTNU og studentene gjennom den studentkontakten de har
- å synliggjøre de mulighetene NTNU kan tilby hver enkelt student

4.4 Utfordringer

NTNU

- Hva NTNU gjør av helsefremmende tiltak er ikke tydelig nok for studenter
- Ordninger for å kommunisere hva NTNU gjør for sine studenter er ikke synlig nok
- Tidshorisonten til studenter er mye kortere enn NTNU sin
- NTNU lever godt på at frivilligheten og medstudenter bidrar mye til god livskvalitet, men som til gjengjeld kan fraskrive NTNU fra å gjøre mer
- Sit gjør også mye for studentene, men det er likevel ikke fra NTNU sin side
- Det er viktig at studenter opparbeider seg en autonomi i studiehverdagen, men det må ikke gå så langt at NTNU fraskriver seg et ansvar for å tilrettelegge for helsefremmende tiltak i studietiden
- Hvordan NTNU, Sit og Trondheim kommune burde samarbeide i praksis er vanskelig
- Gi det samme gode tilbudet til alle studenter på tvers av institutter
- Det kan være en påkjenning som ansatt ved NTNU med studentkontakt å stå i situasjoner hvor studenter har det vanskelig
- Vanskelig å gi det samme tilbudet av støtte og hjelp til alle studenter, siden instituttene og fakultetene styrer i stor grad seg selv
- Det er et uutnyttet potensial i rollen som studieveileder

Studenter

- Studenter har ikke tillit til at deres ønsker og behov får gjennomslag hos NTNU
- Studenter opplever karakterpress, stor forventninger til seg selv, usikkerhet rundt valgt av studieretning og om det er noe man mestrer, samt utforutsigbarhet rundt hva man vil bli til slutt
- Studenter opplever varierende grad av støtte og hjelp fra NTNU sine ansatte som jobber nært studentmiljøet
- De psykiske helsetilbudene til NTNU, samt Sit og Trondheim kommune, er uoversiktelige for studenter
- Å flytte fokuset fra behandling til forebyggende tiltak som fungerer er vanskelig i praksis
- Studenter vet i liten grad alt det studieveileder kan hjelpe til med
- Stor variasjon i hva studenter får i studieveiledningstilbudet

Studieveilederrollen

- Må forholde seg til lovverket, og derfor ikke alt som er mulig å legge til rette for hver enkelt sine behov
- Studieveilederrollen er diffus, lite definert og består av mange oppgaver som det kan være vanskelig for andre å forstå
- Det mangler kunnskap om relasjonell hjelp hos studieveiledere
- Lite kommunikasjon blant studieveiledere på tvers av institutter
- Utskiftninger av studieveiledere gjør at de ikke er den kontinuiteten som studenter og ansatte trenger i organisasjonen
- Tiltak har blitt gjort, men av ulike årsaker blitt borte igjen
- Vanskelig å følge opp alle studenter og deres studieplan, og derfor kan det være utfordrende å fange opp de som ligger etter eller det ikke går så bra med
- Vanskelig å vite hvem studieveileder skal henvise studenten til når man ikke besitter nok kompetanse selv til å forstå hvilke psykiske helsetilbud som er aktuelle i enhver situasjon
- Å tilrettelegge for alle studenter sine behov er energi- og ressurskrevende
- Det er vanskelig å legge opp arbeidsdagen slik at det er overkommelig å både ha et administrasjons- og veiledningsansvar
- Å vite hva man skal gjøre som studieveileder i enhver situasjon av hva studenter kommer med, kan være vanskelig
- Synliggjøre studieveiledere er vanskelig og å nå ut til studenter til riktig sted og tid er ikke lett

4.5 Systematiseringer

Dagens økosystem

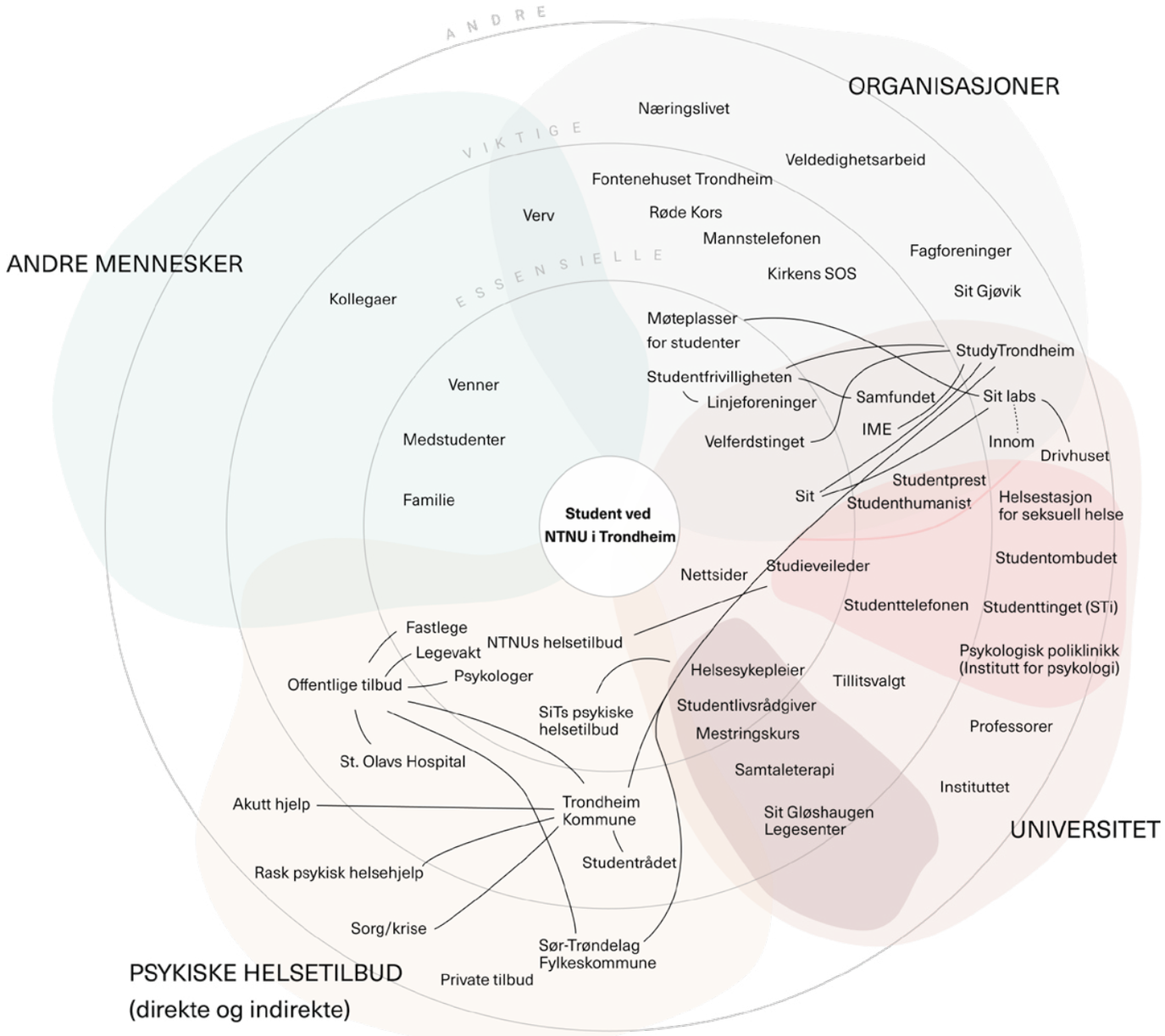
Jeg endte opp med å lage flere økosystemer av dagens situasjon til ulike formål. Gigamapping ble derfor brukt som et prosessverktøy hvor jeg illustrerte nye økosystemer gjennom innsiktsarbeidet ettersom nye funn bidro til nye måter å visualisere dagens situasjon på. ZIP-analyse var også en del av denne prosessen. Målet mitt var å undersøke og forstå relasjoner, og på den måten forstå hvilken verdi de har og oppdage nye sammenhenger. Videre skulle dette bidra til at jeg kunne utvikle tiltak som kunne forbedre relasjoner og systemet som helhet. Dette kommer jeg tilbake til i de neste kapitlene. De neste sidene gir en mer detaljert forklaring rundt de ulike økosystemene jeg lagde.

Dagens økosystem 1: Generell oversikt

Først ønsket jeg å få en helhetlig og generell oversikt over økosystemet rundt en student ved NTNU og aktører som direkte eller indirekte jobber med eller påvirker den psykiske helsen til studenten. Dette økosystemet var basert på litteraturgjennomgangen, tidligere prosjekter tilknyttet StudyWell i emnet *TPD4156 Design 7 – Tjenestedesign* høsten 2022 (se vedlegg 7) og innsiktsarbeidet jeg gjorde.

Økosystemets oppbygning

Primærbrukeren er plassert i midten og tilsvarer studenter ved NTNU i Trondheim. Deretter er andre aktører plasser etter hvor viktige og nære de oppleves for primærbrukeren. De er dermed plassert i tre soner; essensielle, viktige og andre. De ulike aktørene er også delt inn i fire delsystemer; organisasjoner, universitet, psykiske helsetilbud (direkte og indirekte) og andre mennesker. Delsystemene er definert på denne måten, fordi de utgjør fire sentrale systemer rundt primærbrukeren som enten påvirker studenters psykiske helse eller jobber med feltet. Det har også vært nødvendig å overlappe de ulike delsystemene siden noen av aktørene spiller en viktig rolle i flere av dem.

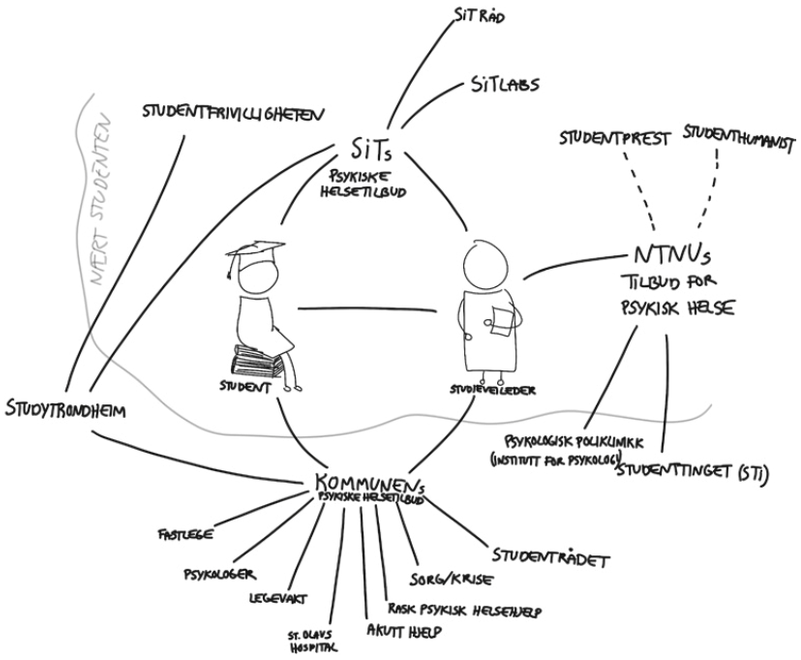


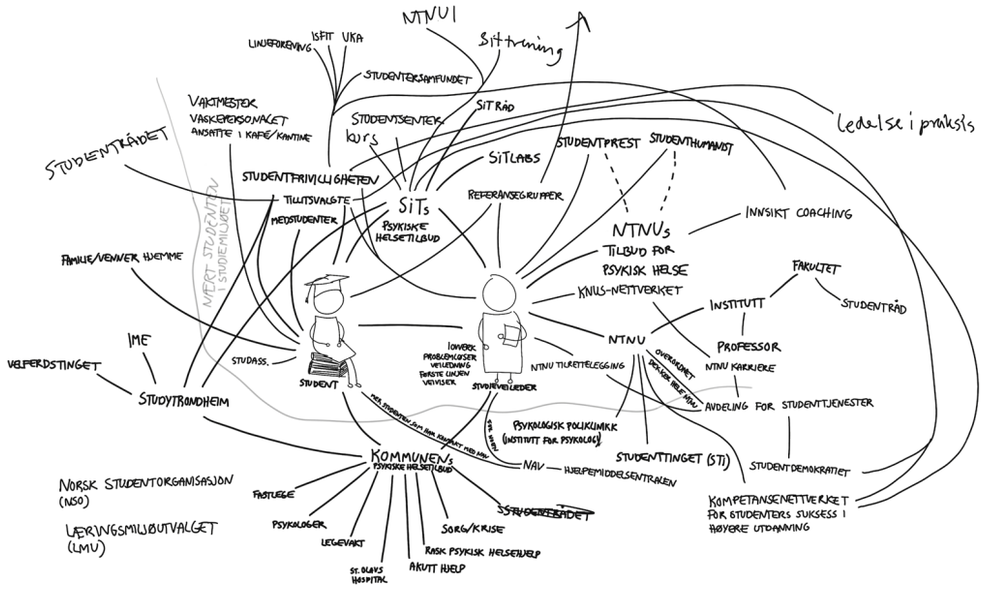
Dagens økosystem 2: Relasjonen mellom student og studieveileder

Etter at jeg hadde en oversikt over dagens økosystem, zoomet jeg inn på relasjonen mellom student og studieveileder for å få et tydeligere bilde på hvordan dette systemet ser ut. Dette økosystemet var mer på skissestadiet, fordi fokuset var å effektivt illustrere økosystemet rundt denne relasjonen, og få innspill fra studieveiledere for å utvikle det videre. Det ble derfor brukt som et kommunikasjonsverktøy sammen med studieveiledere for å diskutere hvordan de opplevde økosystemet med tanke på relasjoner og aktører de hadde tilknytning til, i tillegg til hvilke tilbud og mennesker som er viktige for studenter, ifølge dem selv. Derfor var det nyttig at økosystemet så uferdig ut, så det skulle være lav terskel for å kunne endre og kommentere på det. Dette var en måte å systematisere en avgrensing av dagens situasjon til økosystemet rundt student og studieveileder.

Økosystemets oppbygning

Jeg plasserte student og studieveileder med ikoner i midten. Med utgangspunkt i dette fylte jeg på med relasjoner og aktører inspirert av Dagens økosystem 1 og deretter ny innsikt. Jeg delte også inn aktørene i to deler for å skille mellom dem som er nært studenter i studiehverdagen og de som er lengre unna. Det som er over den lysegrå streken er derfor aktører som er nært studenter.



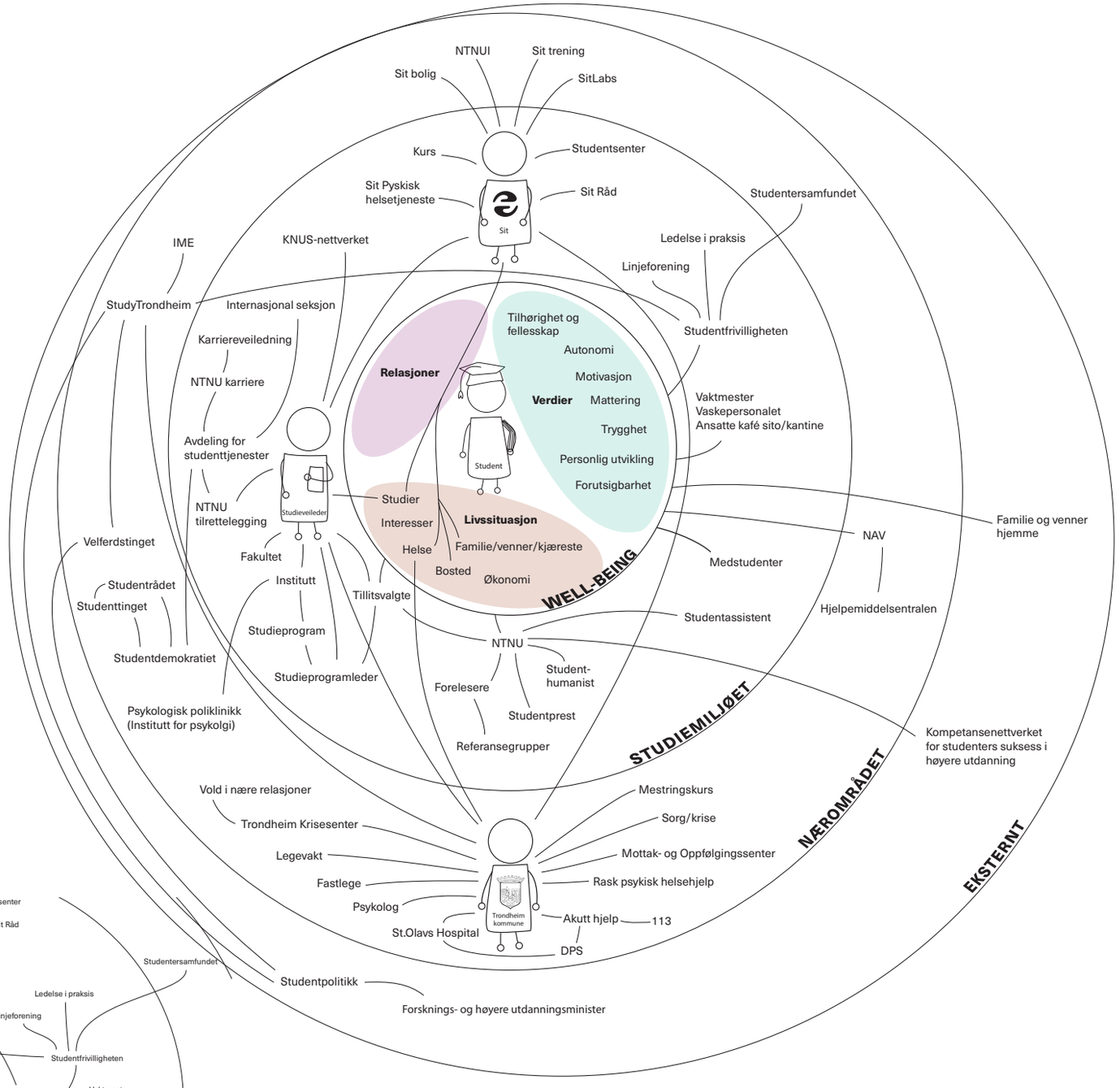


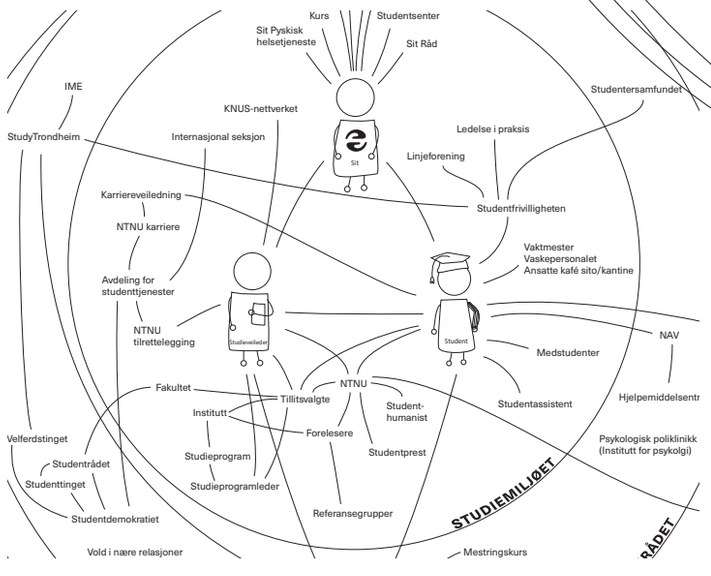
Dagens økosystem 3: Workshop

Videre itererte jeg flere runder for å lage et økosystem som var passende til bruk i workshopen jeg fasiliterte. Dette økosystemet var et resultat av tilbakemeldingene jeg fikk fra studieveiledere og faglærere ved Institutt for design. Fokuset var å representere et økosystem der deltakerne kunne se seg selv og hverandre i økosystemet. Dette skulle bidra til diskusjon rundt sin egen rolle, hvilken betydning relasjonene i økosystemet hadde for studenter og hvem som var viktige for studenters psykiske helse. I tillegg la jeg spesielt fokus på diskusjon rundt relasjonen mellom student og studieveileder gjennom hele workshopen, for å holde meg til området jeg hadde avgrenset innsiktsarbeidet mitt til.

Økosystemets oppbygning

Dette økosystemet ligner mer på Dagens økosystem 1 uten delsystemene. I første iterasjon likestilte jeg student, studieveileder og Sit i kjernen som heter Studiemiljøet. Etter flere tilbakemeldinger ble jeg bevisst på at primærbrukeren først og fremst er studenter, og derfor ga det ikke mening at de skulle likestilles. Derfor lagde jeg en ny kjerne, kalt Well-being, som representerer studentens kjerne og hvilke faktorer som spiller inn på at de skal føle på well-being, Aktørene ble så plassert ut fra hvordan de geografisk befinner seg i forhold til studenten i tre soner; studiemiljøet, nærområdet og eksternt. Studiemiljøet består av aktørene som befinner seg tett på studenter, ved for eksempel campuser. Nærområdet representerer Trondheim kommune og dermed de aktørene som finnes utenfor campus. Eksternt vil si aktører som befinner seg nasjonalt i Norge.





Bildet viser alle aktivitene i workshopen

Roller

Student

Studenter sin studiehverdag er sammensatt av både personlige og teknisk-faglige behov og utfordringer. Det er derfor viktig å jobbe med studenter sin psykiske helse nært studiemiljøet for å forebygge psykisk uhelse gjennom studietiden.

Behov
Studenter har behov for å bli sett som "hele" mennesker. Det gjelder mestring, mening med studiet, motivasjon, trygghet, tilhørighet, evnen til å møte utfordringer og vokse på dem, føle seg verdsatt og ha kontroll over egne liv og finne sine egne veier. Den relasjonelle og psykososiale støtten i studiehverdagen er derfor viktig for å kunne oppnå god livskvalitet i studietiden, og som igjen vil kunne bidra til at studenter lærer bedre og fullfører utdanningen. At studenter har noen som kan legge til rette, lytte og forstå den enkeltes individuelle behov er viktig, og på den måten kan studenten bli bedre rustet til å ta gode valg for seg selv.

Utfordringer
Det er mer veiledning av teknisk-faglig karakter, og det virker som studenter er mer klar over at slik veiledning er det man går til studieveileder om. Studenter er også usikre på hvem de skal henvise seg til for studieveiledning, og enkelte føler ikke de får tilstrekkelig hjelp. Studenter kan også føle at de er til bry eller bruker unødig til i studieveileders arbeidstid. Det virker også som det er en del tilfeldigheter som gjør at man er heldig med å treffe på hjelpsom veiledning.

Trondheim kommune

I Trondheim kommune tilbys det både lavterskeltilbud og akutt hjelp. Disse tjenestene gjelder for alle som befinner seg i Trondheim kommune og dermed også studenter. Lavterskeltilbudet under Enhet psykisk helse og rus (EPHOR) inkluderer Rask psykisk helsehjelp, Sorg/krise og Vold i nære relasjoner. Det er ikke behov for henvisning og folk kan ta kontakt via Trondheim kommune sin nettside. I tillegg kan folk (og studenter) gå til fastlegen, Mottaks- og oppfølgingssenteret (MO) og kurs. Fra moderate til mer alvorlige psykiske lidelser, vil det være nødvendig med en henvisning. Dette gjelder DPS tilknyttet St. Olavs hospital/psykisk helsevern, og henvisningen kan komme fra fastlege og andre ulike kommunale instanser, samt fra Sit.

Behov
Det er et behov for flere stillinger/årsverk for å kunne møte befolkningsmassen i Trondheim kommune. Det er viktig at tilbudene utgjør en balansegang mellom å effektivisere og redusere tilbudet, og samtidig kunne møte den enkeltes behov på en god måte slik at det gir effekt. Det er også et behov for at flere kjenner til de ulike tilbudene som finnes, og derfor er det aktuelt med tettere samarbeid og formidling av tilbudene.

Utfordringer
Samlet sett med de andre tilbudene til Sit, er tilbudet i dag dekkende for de ulike behovene som studenter har for psykisk helsehjelp. Kapasiteten er derimot den største utfordringen, da etterspørselen har økt kraftig som igjen fører til lengre køer. Det kan medføre at folk gir opp på grunn av lang ventetid. Det kan også være vanskelig for studenter å vite hvem man skal gå til for riktig hjelp, fordi tilbudet kan oppfattes som uoversiktlig og fragmentert, og at de kan opplève at de faller mellom to stoler der man blir henvist videre hele tiden – "kasteballproblematikk". Det brukes derfor mye tid på de som defineres som "ikke målgruppe" og at folk flest ikke er godt nok kjent med nettverket av tilbudene som finnes.

Studieveileder

Studieveiledere er både problemløsere, byråkrater og veivisere. De prøver å se muligheter, mens de forholder seg til louverket og kan henvise videre dersom det er nødvendig. Studieveiledere skal ikke behandle, men de er tilstrekkelig nært studentene for å kunne forstå, lytte og finne alternativer til utfordringer og behov den enkelte studenten har.

Behov
Studieveileder har behov for tilstrekkelig kompetanse av både teknisk-faglig og relasjonell karakter. Det virker som det i større grad er behov for mer kompetanse av sistnevnte for flere. Relevant utdanning, kursing, hjelpeverktøy og KNUS-nettverket er derfor viktig for å kunne tilegne seg kompetanse i relasjonell hjelp. Samtidig er det viktig for studieveileder å vite i hvilke situasjoner man henviser til andre typer tilbud enn det en studieveileder kan hjelpe til med, som Sit eller Trondheim kommune sine psykiske helsetilbud. Da burde også studieveileder være trygg på at studentene er i god behold etter henvisning andre steder.

Utfordringer
Det er en utfordring å tilby det samme studieveiledningstilbudet ved alle institutt. Det er flere studieveiledere som gjør mye bra på sitt institutt/fakultet for å møte studentene sine av både faglig og relasjonell karakter, men NTNU er stort og ulike studier byr på ulike behov og fremgangsmåter. Derfor er det opp til hvert enkelt institutt/fakultet i hvordan studieveiledning skal gjøres best mulig. Det er også en utfordring å definere hva studieveilederrollen skal gå ut på. Organisering, erfaringsdeling og gjennomføring av tiltak på tvers av institutter er derfor komplekst og fragmentert. Arbeidsmengde, tid og ressurser kan også spille inn på hvor mye tid studieveiledere bruker på til veiledning, da kapasiteten er for liten og det er for mye annet å gjøre av administrative og teknisk-faglig oppgaver.

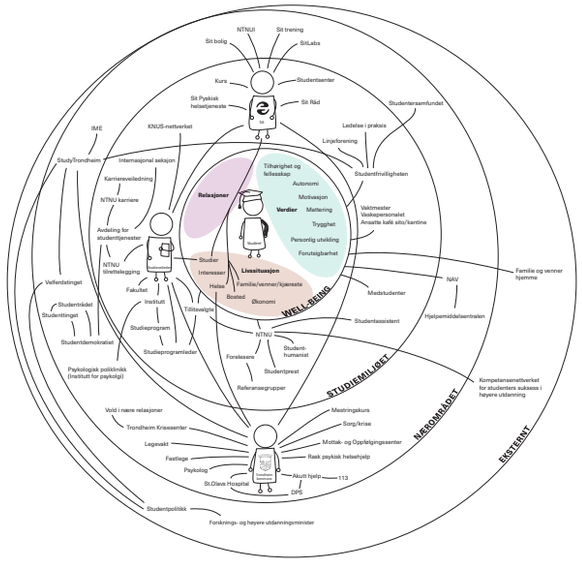
Sit

Sit er et supplerende helsetilbud til det som finnes i Trondheim kommune, og det gjelder kun for studenter. De tilbyr to tjenester: Sit Psykisk helsetjeneste og Sit Råd. Førstnevnte er et korttidsterapeutisk tilbud for studenter med milde til moderate psykiske plager, og sistnevnte er et rådgivningstilbud med samtaler og kurs. Studenter kan booke time, ringe eller sende mail for å ta i bruk de ulike tilbudene. Per i dag virker det som at svært mange studenter har god kjennskap til Sit som helhet.

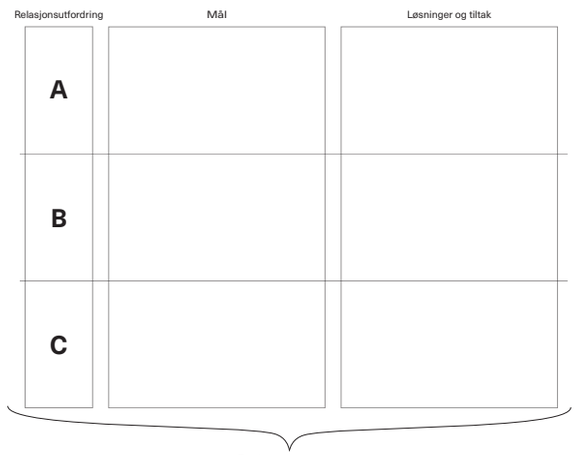
Behov
Det er et behov for flere stillinger/årsverk for å kunne møte økningen av henvendelser fra studenter fremover. Sit er nært studenter sin hverdag, og derfor er det viktig at de tydelig synliggjør tilbudene de har. Det er også et behov for å endre måten Sit jobber på for å møte studentmassen til enhver tid.

Utfordringer
Samlet sett med de andre tilbudene i Trondheim kommune, er tilbudet i dag dekkende for de ulike behovene som studenter har for psykisk helsehjelp. Kapasiteten er derimot den største utfordringen, da etterspørselen har økt kraftig som igjen fører til lengre køer. Det kan medføre at folk gir opp på grunn av lang ventetid. Det kan også være vanskelig for studenter å vite hvem man skal gå til for riktig hjelp, fordi tilbudet kan oppfattes som uoversiktlig og fragmentert. I tillegg, kan studenter opplève at de kan falle mellom to stoler der man blir henvist videre hele tiden – "kasteballproblematikk".

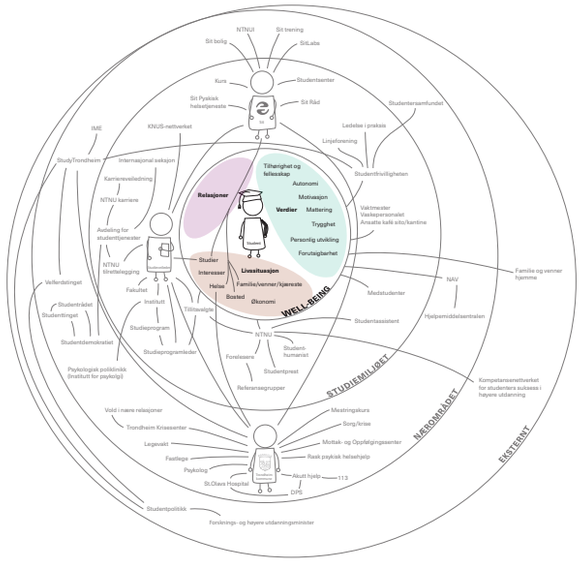
Nettverket i dag



Fra nåværende til fremtidig nettverk



Fremtidig nettverk

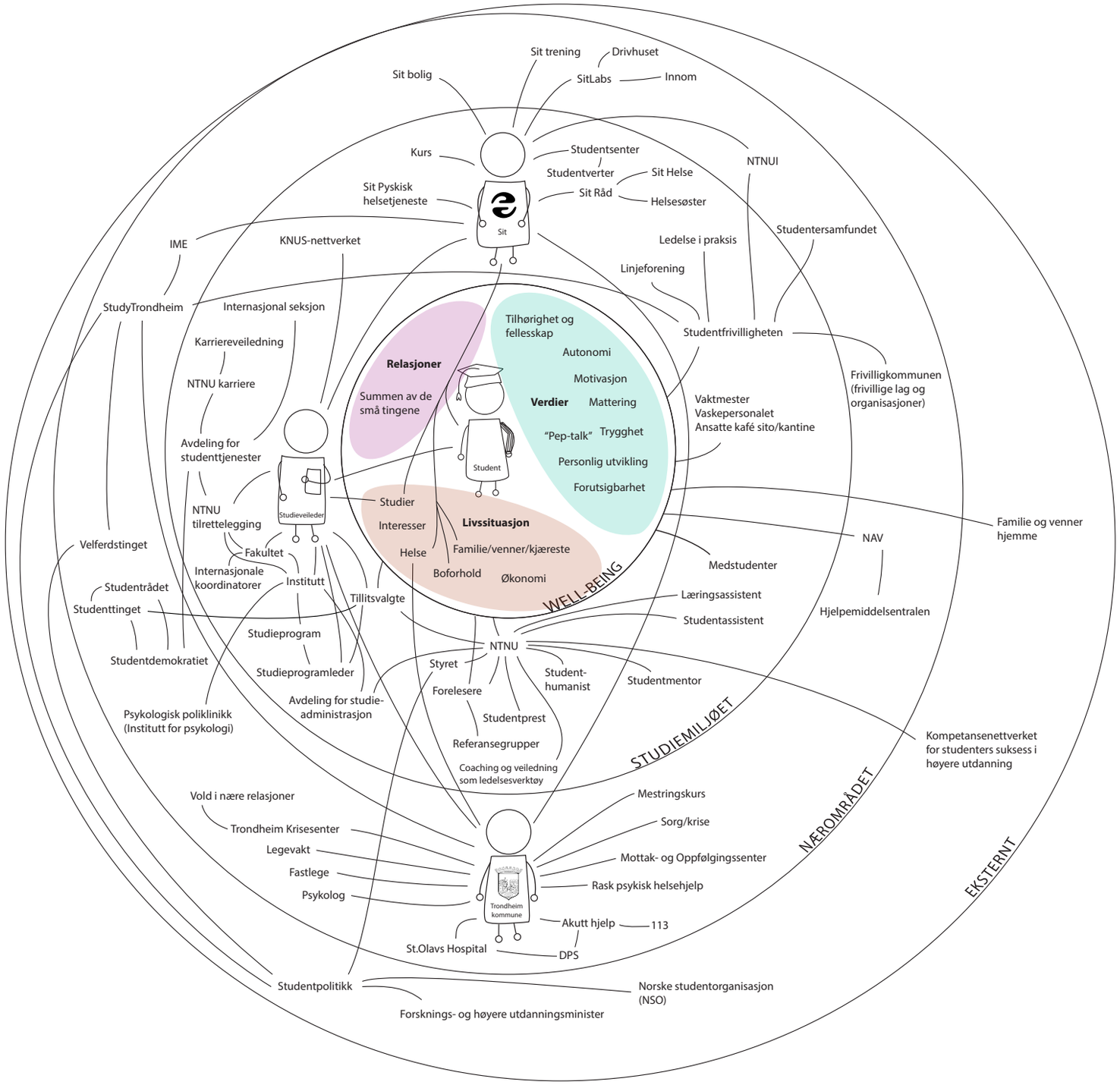


Dagens økosystem 4: Endelig resultat fra innsiktsarbeidet

Det siste økosystemet, var et resultat av alle de tre øvrige økosystemene. Etter workshopen, gjorde jeg en ny iterasjon basert på tilbakemeldingene jeg fikk fra workshopen, samt en ny gjennomgang av all innsikten jeg hadde for å se om det var noe som manglet.

Økosystemets oppbygning

Dagens økosystem 4 har samme oppbygging som *Dagens økosystem 3*. Forskjellen er at jeg har lagt til og endret noen aktører og relasjoner. For eksempel hadde deltakerne i workshopen tegnet opp en direkte relasjon mellom student og studieveileder, og frivilligkommunen ble lagt til som en ny aktør i nærmiljøet.

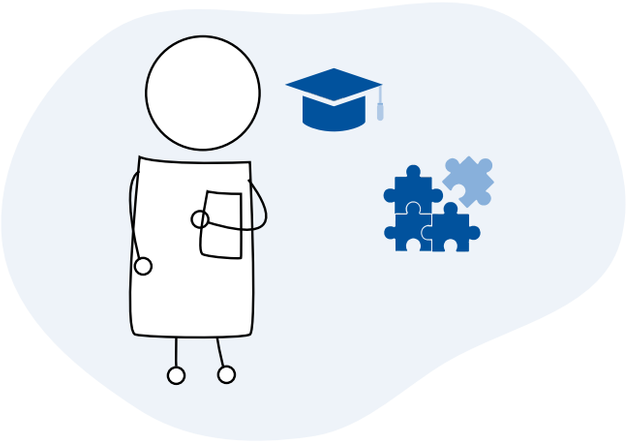


Brukertyper av studieveilederrollen

Jeg har valgt å dele studieveiledningstilbudet inn i to brukertyper;
Den faglig-administrative og Den relasjonelle faglig-administrative.

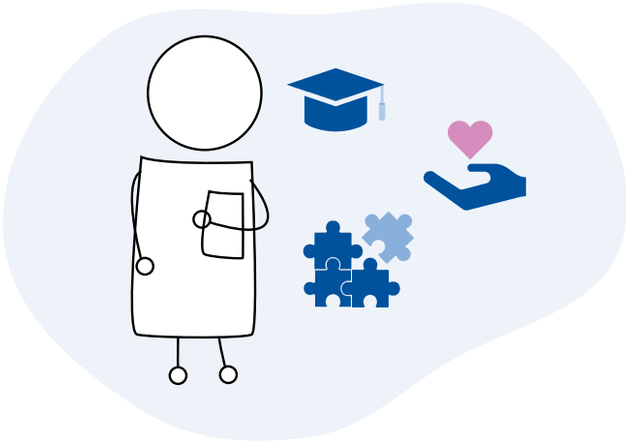
Den faglig-administrative

Studieveilederen er spesialist på tvers av organisasjonen ved å ha kunnskaper om og vet hvordan man finner informasjon om regler, rammeverk, studieprogrammer, planer, frister, studie- og karrierevalg, mm. Den faglig-administrative kan derfor veilede studenter av studieteknisk karakter.



Den relasjonelle faglig-administrative

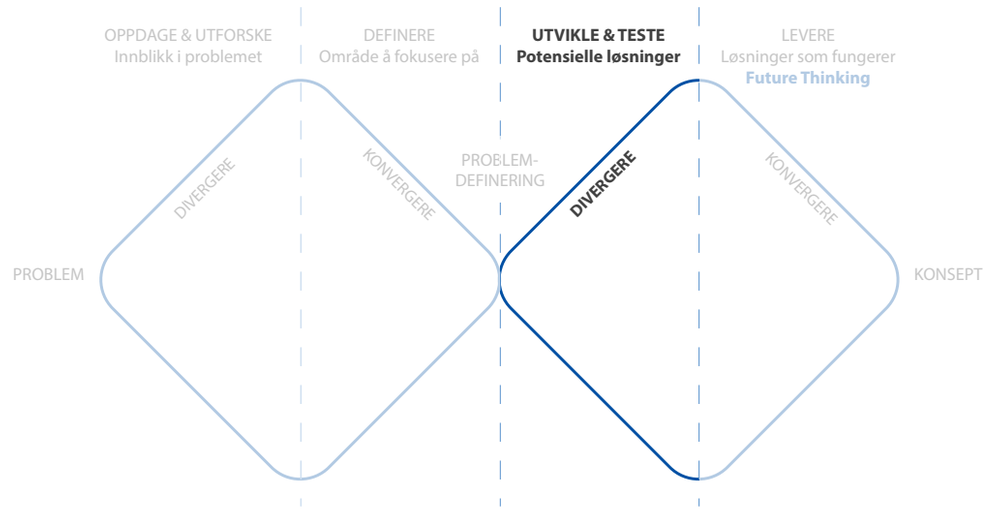
Studieveilederen har den samme kompetansen som den faglige-administrative, men har også veiledning av relasjonell karakter som er mer utforskende og spørrende. Studieveileder veileder utover det saks- og faglig orienterte ved å være en person studenten kan åpne seg opp til med personlige og sårbare utfordringer. Studieveileder kan hjelpe studenten til å ta gode valg, ved å synliggjøre for studenten de mulighetene den har slik at studenten blir mer selvstendig og kan hjelpe seg selv.



5

Idegenerering

Kapittel fem omhandler den tredje delen av den doble diamanten. Her starter jeg med å utforske ulike ideer og løsninger innenfor det konkrete problemområdet rundt relasjonen mellom student og studieveileder.



5.1 Ideer

Idegenereringsfasen har vært en kombinasjon av andres innspill og egne tanker. Dette inkluderer tiltakene som kom frem i workshopen, ideer jeg selv har hatt gjennom semesteret og som jeg har skrevet ned underveis, samt ideer ulike aktører har kommet med gjennom intervjuer og møter. Det har derfor vært en kombinasjon av selvrefleksjon og andres tanker og ideer.

Løsninger og tiltak fra workshopen

Være bevisst hvilken ressurs man selv er faglig og relasjonelt	Nasjonale myndigheter kan løfte borgeransvaret "mitt bidrag inn"	Hjelpe studenter så de kan prioritere å engasjere seg i frivilligheten
Normalisere psykisk helse	OPEN SPACE workshop for alle studenter	Bevisstgjøre studenter på hvordan de kan ha betydning
Kursing av faddere om fadderes betydning	Lavterskel er "bull-shit" Bingo ;)	Sosialfrivillighet MÅL: å møtes og være sosial
Tydeligere info om hva man kan engasjere seg i	Fadder-rollen: En workshop for alle faddere "fadderkurs"	God kommunikasjon med institutt og bedre formidling ut mot studenter
KNUS-nettverket	Fora for å treffes halvformelt	Vise ansikt

Invitere hverandre på ting oftere	Sende ut info om relevant info når aktuelt	Vise ansikt for studieveiledere OFTE
Forklare rollen til veilederen tydelig	1-1 samtale med alle nye studenter	Portal for henvendelser mellom Sit og Studieveileder
Sit med i KNUS-nettverket- små infosnutter- skape relasjoner	Opprette veil.-tilbud mellom Sit og Studieveileder ved behov	Forbedre Sit's nettsider
Info om Sit's tilbud ved studiestart	Info/tema-møter i regi av studentfrivillligheten (gjøres i dag, kan gjøres mer av)	Øke kapasitet til Sit's tilbud (Råd & psykisk helesetj.)
Kommunen deltar i nettverksmøter	KNUS-nettverket arrangerer helsefagdag (årlig!) der Sit og Kommunen står for mye av programmet	

Videreutvikling av ideer

Basert på det som kom frem i workshopen og innsiktarbeidet, begynte jeg å skrive ned ulike ideer.

Basert på hvordan hver studieveileder ser seg selv, kan de selv, instituttet og andre forstå bedre hvilke relasjoner som er bra, og hvem som bør styrkes for å gi bedre tjenester til studentene

Koble på økosystem til de veiledningsmodulene i Kompetanseprogrammet

Relasjonell kapasitet-inspirert måling av hvordan rollen til studieveileder kan styrkes

Fikse opp i at det er vanskelig å kontakte/navigere seg frem til studieveileder digitalt

Tydeligere vise din reise gjennom studiet, der studieveileder er synlig også (noe digitalt)

Invitere til uformelle møter med tillitsvalgte, studieveiledere, medstudenter og forelesere

Tverrfaglig samarbeid mellom studieveileder og tillitsvalgte gjennom...møter?

Organisere flere workshops med økosystem, roller og relasjoner

Synliggjøre studieveileder gjennom:

- årlig oppsatt møte
- tydelig kommunikasjonskanal
- tillitsvalgte

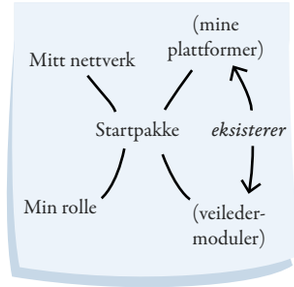
Koble på aktører (Sit + Trondhiem kommune) gjennom KNUS-nettverket

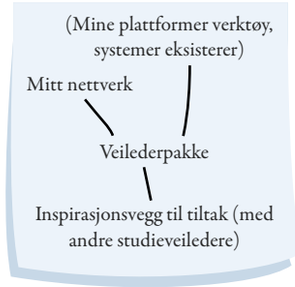
Effektivisere gjennomføring av gode tiltak på tvers i KNUS-nettverket

Utforske en strengere ramme for hva studieveileder er

- kvalifikasjoner
- arbeidsoppgaver
- kontakten med studenter

"Startpakke" for studieveiledere som er nye eller en "veilederpakke" for alle



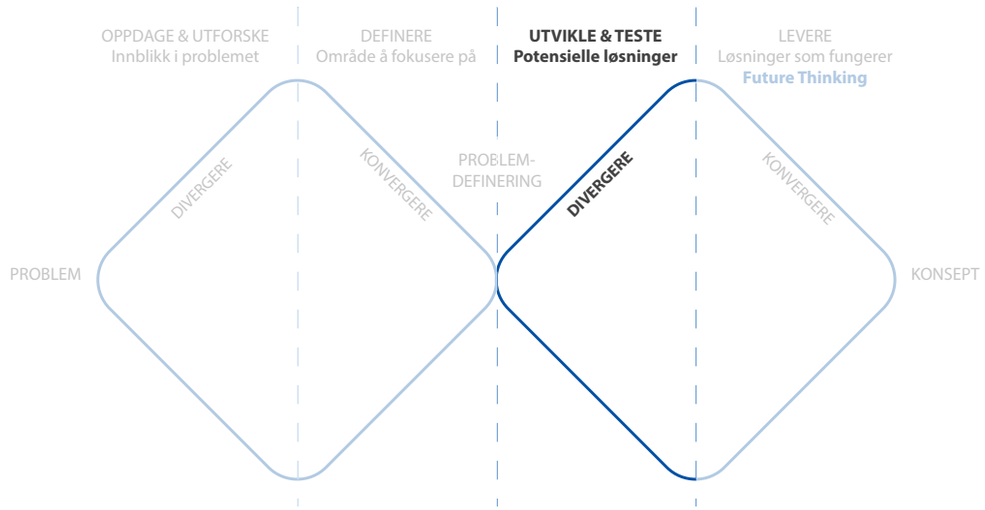


"Samskaping i studiemiljøet"

6

Identifikasjon av potensial for forbedring

I dette kapittelet har jeg anvendt strategisk designmetodikk for å finne frem til nye designintervensjoner som har potensial til å forbedre situasjonen i dag. Det har jeg gjort ved å lage en matrise over utfordringer og mål som ble avdekket i kapittel *4. Bearbeiding av innsikt*. Hensikten er å analysere hvordan ulike utfordringer, med fokus på studieveiledningstilbudet, kan oppnå ulike mål dersom de er løst. Videre kan dette brukes til å oppdage ulike tendenser og vurdere potensialet til de ulike ideene fra kapittel *5. Idegenerering*.



6.1 Gjennomførelse av metoder

Jeg har anvendt metoden Criteria matrix for å undersøke hvordan det å løse utfordringer i økosystemet rundt relasjonen mellom student og studieveileder kan bidra til å bedre studenters psykiske helse og styrke ansvaret til NTNU. Venstre kolonne viser hovedutfordringene som ble identifisert i innsiktsarbeidet, mens øverste rad viser 11 mål som kan bidra til verdi dersom de er møtt. Utfordringene og målene er et resultat av prosjektets litteraturgjennomgang, teori og innsiktsarbeid.

Criteria matrix

Etter å ha definert utfordringene og målene, har jeg sett på hvordan en utfordring, dersom løst, kan føre til et eller flere mål. For hver utfordring og mål som kunne skape en slik verdi, markerte jeg den kryssende cellen. For eksempel, en utfordring er "Det er et uutnyttet potensial i rollen som studieveileder". Å løse denne utfordringen kan føre til at målet "Styrke NTNU sin posisjon" blir møtt, siden et forbedre studieveiledningstilbudet kan styrke NTNU sitt ansvar for å ivareta den psykisk helsen til studenter. På denne måten markerte jeg kryssende celler for hver utfordring med sine tilhørende mål.

Etter å ha markert cellene som korresponderte mellom utfordringene og målene, så jeg på hvilke tendenser og mønstre rundt de ulike utfordringene med tilhørende mål. Dette markerte jeg ved bruk av fargekode, der hver tendens fikk sin egen farge. Det ga meg 3 tendenser eller klynger. De kunne brukes for å skissere opp løsninger eller potensielle intervensjoner.

De neste to sidene viser matrisen, først de kryssende cellene mellom utfordring og mål og så hvilke celler som representerer samme klynge.

6.2 Klynger og tendenser

Basert på matrisen og klyngene, var det lettere å kunne vurdere potensialet til de ulike tiltakene jeg hadde i delkapittel *5.1 Ideer*. Videre kommer en analyse av hvilke tiltak som har potensial for å forbedre relasjonen mellom student og studieveileder.

Som nevnt undersøkte jeg matrisen etter mønstre og tendenser, og deretter farget cellene i klynger. Ved å gjøre dette oppdaget jeg at klyngene *synlighet og kommunikasjon*, *aktiv handling* og *samskaping og samarbeid* er spesielt viktige. Jeg vil dermed fokusere på disse tre klyngene når jeg velger ut de tiltakene som har et potensial til å forbedre dagens situasjon. Å løse utfordringene i hver klynge kan oppfylle de ulike målene. For å oppnå dette vil derfor de utvalgte tiltakene fungere som en bro mellom utfordringene og målene.

Synlighet og kommunikasjon

Gjennom synlighet og kommunikasjon kan studenter få et mer helhetlig studieveiledningstilbud fra NTNU. Da må studieveilederrollen være godt definert og innholdet kommuniserer de mulighetene studentene har til og få støtte, veiledning og hjelp, samt andre instanser som er helsefremmende.

Samskaping og samarbeid

Gjennom samarbeid og samskaping i KNUS-nettverket kan NTNU sitt studieveiledningstilbud bli styrket. Det inkluderer en delingskultur for å hjelpe hverandre til å aktivt jobbe for å forbedre studieveiledningstilbudet til studenter. Det kan bidra til at tilbudet er helhetlig og rettferdig for alle studenter

Aktiv handling

NTNU gjør aktive valg for å styrke studenters psykiske helse i studiemiljøet, gjennom relasjonell kompetanseutvikling til studieveileder, bedre rolledefinisjon av studieveilederen, samt ulike tiltak som skal være forebyggende og helsefremmende på tvers av institutter og fakulteter. Disse tiltakene burde inkludere informasjon ut til studenter til riktig sted og tid.

	UTFORDRINGER \ MÅL	AKTØRER: Bedre rolledefinisjon	Styrke NTNU sin posisjon	Kompetanse-utvikling	Samskaping & samarbeid
NTNU	Hva NTNU gjør av helsefremmende tiltak er ikke tydelig nok for studenter				
NTNU	NTNU lever godt på at frivilligheten og medstudenter bidrar mye til god livskvalitet, men som til gjengjeld kan fraskrive NTNU fra å gjøre mer				
NTNU	Tilbudene til NTNU, samt Sit og Trondheim kommune, er uoversik-telige for studenter				
NTNU	Det kan være en påkjenning som ansatt ved NTNU med student-kontakt å stå i situasjoner hvor studenter har det vanskelig				
NTNU	Vanskelig å gi det samme tilbudet av støtte og hjelp til alle studenter				
NTNU	Lite tillit til at NTNU gjør noe med studenters ønsker og behov innenfor studenters tidshorisont				
STUDENTER	Prestasjon og individets autonomi og evner til å fikse hverdagen selv har gått for langt				
STUDENTER	Blir ikke sett som hele mennesker, men mer som studenter som bare skal fullføre studieløpet				
STUDENTER	Studenter opplever varierende grad av støtte og hjelp fra NTNU sine ansatte som jobber nært studentmiljøet				
STUDIEVEILEDERE	Det er et uutnyttet potensial i rollen som studieveileder				
STUDIEVEILEDERE	Studenter vet i liten grad alt det studieveileder kan hjelpe til med				
STUDIEVEILEDERE	Studieveilederrollen er diffus, lite definert og består av mange oppgaver som det kan være vanskelig for andre å forstå				
STUDIEVEILEDERE	Det mangler kunnskap om relasjonell hjelp hos studieveiledere				
STUDIEVEILEDERE	Samarbeid, erfaringsdeling og kommunikasjon på tvers av institutter er mangefullt				
STUDIEVEILEDERE	Stor variasjon i hva studenter opplever av hjelp hos studieveileder				
STUDIEVEILEDERE	Å legge opp arbeidsdagen slik at det er overkommelig å både ha et administrativt og veiledningsansvar				
STUDIEVEILEDERE	Å vite hva man skal gjøre som studieveileder i enhver situasjon av hva studenter kommer med, kan være vanskelig				
STUDIEVEILEDERE	Synliggjøre studieveiledere er vanskelig og å nå ut til studenter til riktig sted og tid er ikke lett				

SYSTEMNIVÅ: Forebygging & helsefremming	Ny kultur-forståelse	STUDIEMILJØET: Bli sett som menneske	God studiestart og studieløp	Synlighet & kommunikasjon	Hjelpsom hjelp	Nært studentens hverdag

	UTFORDRINGER / MÅL	AKTØRER: Bedre rolledefinisjon	Styrke NTNU sin posisjon	Kompetanse-utvikling	Samskaping & samarbeid
NTNU	Hva NTNU gjør av helsefremmende tiltak er ikke tydelig nok for studenter				
NTNU	NTNU lever godt på at frivilligheten og medstudenter bidrar mye til god livskvalitet, men som til gjengjeld kan fraskrive NTNU fra å gjøre mer				
NTNU	Tilbudene til NTNU, samt Sit og Trondheim kommune, er uoversik-telige for studenter				
NTNU	Det kan være en påkjenning som ansatt ved NTNU med student-kontakt å stå i situasjoner hvor studenter har det vanskelig				
NTNU	Vanskelig å gi det samme tilbudet av støtte og hjelp til alle studenter				
NTNU	Lite tillit til at NTNU gjør noe med studenters ønsker og behov innenfor studenters tidshorisont				
STUDENTER	Prestasjon og individets autonomi og evner til å fikse hverdagen selv har gått for langt				
STUDENTER	Blir ikke sett som hele mennesker, men mer som studenter som bare skal fullføre studieløpet				
STUDENTER	Studenter opplever varierende grad av støtte og hjelp fra NTNU sine ansatte som jobber nært studentmiljøet				
STUDIEVEILEDERE	Det er et uutnyttet potensial i rollen som studieveileder				
STUDIEVEILEDERE	Studenter vet i liten grad alt det studieveileder kan hjelpe til med				
STUDIEVEILEDERE	Studieveilederrollen er diffus, lite definert og består av mange oppgaver som det kan være vanskelig for andre å forstå				
STUDIEVEILEDERE	Det mangler kunnskap om relasjonell hjelp hos studieveiledere				
STUDIEVEILEDERE	Samarbeid, erfaringsdeling og kommunikasjon på tvers av institutter er mangefullt				
STUDIEVEILEDERE	Stor variasjon i hva studenter opplever av hjelp hos studieveileder				
STUDIEVEILEDERE	Å legge opp arbeidsdagen slik at det er overkommelig å både ha et administrativt og veiledningsansvar				
STUDIEVEILEDERE	Å vite hva man skal gjøre som studieveileder i enhver situasjon av hva studenter kommer med, kan være vanskelig				
STUDIEVEILEDERE	Synliggjøre studieveiledere er vanskelig og å nå ut til studenter til riktig sted og tid er ikke lett				

UTFORDRINGER	SYSTEMNIVÅ: Forebygging & helsefremming	Ny kultur-forståelse	STUDIEMILJØET: Bli sett som menneske	God studiestart og studieløp	Synlighet & kommunikasjon	Hjelpsom hjelp	Nært studentens hverdag
Hva NTNU gjør av helsefremmende tiltak er ikke tydelig nok for studenter							
NTNU lever godt på at frivilligheten og medstudenter bidrar mye til god livskvalitet, men som til gjengjeld kan fraskrive NTNU fra å gjøre mer							
Tilbudene til NTNU, samt Sit og Trondheim kommune, er uoversik-telige for studenter							
Det kan være en påkjenning som ansatt ved NTNU med student-kontakt å stå i situasjoner hvor studenter har det vanskelig							
Vanskelig å gi det samme tilbudet av støtte og hjelp til alle studenter							
Lite tillit til at NTNU gjør noe med studenters ønsker og behov innenfor studenters tidshorisont							
Prestasjon og individets autonomi og evner til å fikse hverdagen selv har gått for langt							
Blir ikke sett som hele mennesker, men mer som studenter som bare skal fullføre studieløpet							
Studenter opplever varierende grad av støtte og hjelp fra NTNU sine ansatte som jobber nært studentmiljøet							
Det er et uutnyttet potensial i rollen som studieveileder							
Studenter vet i liten grad alt det studieveileder kan hjelpe til med							
Studieveilederrollen er diffus, lite definert og består av mange oppgaver som det kan være vanskelig for andre å forstå							
Det mangler kunnskap om relasjonell hjelp hos studieveiledere							
Samarbeid, erfaringsdeling og kommunikasjon på tvers av institutter er mangefullt							
Stor variasjon i hva studenter opplever av hjelp hos studieveileder							
Å legge opp arbeidsdagen slik at det er overkommelig å både ha et administrativt og veiledningsansvar							
Å vite hva man skal gjøre som studieveileder i enhver situasjon av hva studenter kommer med, kan være vanskelig							
Synliggjøre studieveiledere er vanskelig og å nå ut til studenter til riktig sted og tid er ikke lett							

Synlighet og kommunikasjon **Aktiv handling** **Samskaping og samarbeid**

Synlighet og kommunikasjon

Utfordringer

- Hva NTNU gjør av helsefremmende tiltak er ikke tydelig nok for studenter
- NTNU lever godt på at frivilligheten og medstudenter bidrar mye til god livskvalitet, men som til gjengjeld kan fraskrive NTNU fra å gjøre mer
- Tilbudene til NTNU, samt Sit og Trondheim kommune, er uoversiktelige for studenter
- Lite tillit til at NTNU gjør noe med studenters ønsker og behov innenfor studenters tidshorisont
- Blir ikke sett som hele mennesker, men mer som studenter som bare skal fullføre studieløpet
- Studenter opplever varierende grad av støtte og hjelp fra NTNU sine ansatte som jobber nært studentmiljøet
- Studenter vet i liten grad alt det studieveileder kan hjelpe til med
- Studieveilederrollen er diffus, lite definert og består av mange oppgaver som det kan være vanskelig for andre å forstå
- Det mangler kunnskap om relasjonell hjelp hos studieveiledere
- Å legge opp arbeidsdagen slik at det er overkommelig å både ha et administrativt og veiledningsansvar
- Synliggjøre studieveiledere er vanskelig og å nå ut til studenter til riktig sted og tid er ikke lett

Mål

- Bedre rolledefinisjon
- Styrke NTNU sin posisjon
- Ny kulturforståelse
- Bli sett som menneske
- Synlighet & kommunikasjon
- Nært studentens hverdag

Aktiv handling

Utfordringer

- NTNU lever godt på at frivilligheten og medstudenter bidrar mye til god livskvalitet, men som til gjengjeld kan fraskrive NTNU fra å gjøre mer
- Tilbudene til NTNU, samt Sit og Trondheim kommune, er uoversiktelige for studenter
- Det kan være en påkjenning som ansatt ved NTNU med studentkontakt å stå i situasjoner hvorstudenter har det vanskelig
- Prestasjon og individets autonomi og evner til å fikse hverdagen selv har gått for langt
- Blir ikke sett som hele mennesker, men mer som studenter som bare skal fullføre studieløpet
- Det er et uutnyttet potensial i rollen som studieveileder
- Studenter vet i liten grad alt det studieveileder kan hjelpe til med
- Det mangler kunnskap om relasjonell hjelp hos studieveiledere
- Samarbeid, erfaringsdeling og kommunikasjon på tvers av institutter er mangefullt
- Stor variasjon i hva studenter opplever av hjelp hos studieveileder
- Å legge opp arbeidsdagen slik at det er overkommelig å både ha et administrativt og veiledningsansvar

Mål

- Bedre rolledefinisjon
- Styrke NTNU sin posisjon
- Kompetanseutvikling
- Forebygging & helsefremming
- Ny kulturforståelse
- God studiestart og studieløp
- Nært studentens hverdag

Samskaping og samarbeid

Utfordringer

- Tilbudene til NTNU, samt Sit og Trondheim kommune, er uoversiktelige for studenter
- Vanskelig å gi det samme tilbudet av støtte og hjelp til alle studenter
- Lite tillit til at NTNU gjør noe med studenters ønsker og behov innenfor studenters tidshorisont
- Studenter opplever varierende grad av støtte og hjelp fra NTNU sine ansatte som jobber nært studentmiljøet
- Det er et uutnyttet potensial i rollen som studieveileder
- Det mangler kunnskap om relasjonell hjelp hos studieveiledere
- Samarbeid, erfaringsdeling og kommunikasjon på tvers av institutter er mangefullt
- Å vite hva man skal gjøre som studieveileder i enhver situasjon av hva studenter kommer med, kan være vanskelig
- Synliggjøre studieveiledere er vanskelig og å nå ut til studenter til riktig sted og tid er ikke lett

Mål

- Bedre rolledefinisjon
- Styrke NTNU sin posisjon
- Kompetanseutvikling
- Samskaping & samarbeid
- God studiestart og studieløp
- Hjelpsom hjelp
- Nært studentens hverdag

6.3 Utvalgte tiltak med potensial for forbedring

Basert på ideene som har kommet frem, matrisen og klyngene, har jeg kommet frem til at disse ideene har potensial til å bli tiltak som kan forbedre relasjonen mellom student og studieveileder.

Koble på økosystem til de veiledningsmodulene i Kompetanseprogrammet

(Mine plattformer verktøy, systemer eksisterer)

Mitt nettverk

Veilederpakke

Inspirasjonsvegg til tiltak (med andre studieveiledere)

"Samskaping i studiemiljøet"

Fikse opp i at det er vanskelig å kontakte/navigere seg frem til studieveileder digitalt

Effektivisere gjennomføring av gode tiltak på tvers i KNUS-nettverket

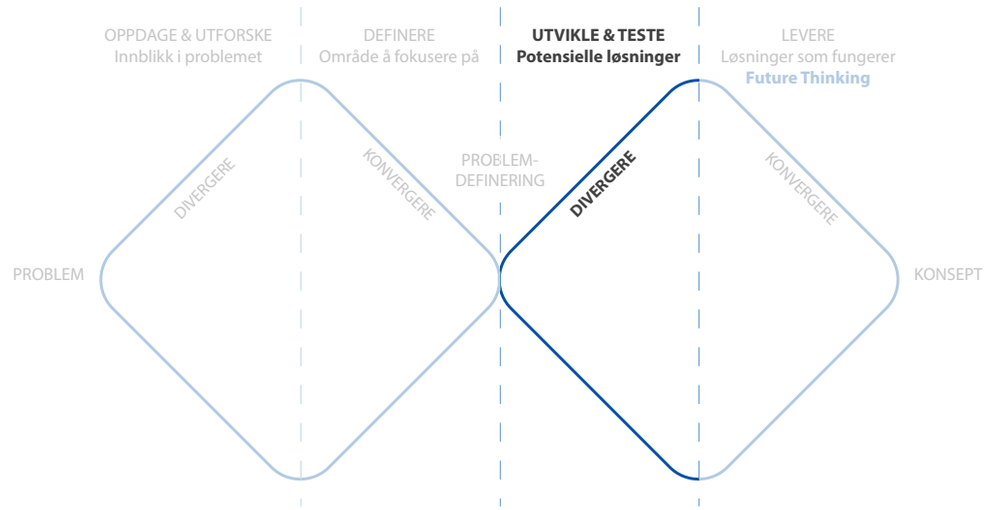
Utforske en strengere ramme for hva studieveileder er

- kvalifikasjoner
- arbeidsoppgaver
- kontakten med studenter

7

Forslag til tiltak for forbedring av dagens situasjon

Basert på delkapittel *6.3 Utvalgte tiltak med potensial for forbedring*, idégenrerte jeg ytterligere rundt hva disse tiltakene kunne bli. Jeg endte opp med å dele det inn i tre hovedtiltak som jeg har kalt: *Felles kommunikasjon av rolle internt og eksternt*, *Mitt nettverk* og *Verktøy og erfaringsdeling for studentveiledere*.



7.1 Felles kommunikasjon av rolle internt og eksternt

I Kompetanseprogrammet for studiekonsulenter ved NTNU kjennetegnes studieveilederrollen som profesjonell og tilgjengelig. Sistnevnte innebærer at studenter vet hva tilbudet omhandler og hvordan de kan ta det i bruk. Som innsiktsarbeidet har vist, er ikke dette tydelig nok og derfor ønsker jeg å legge frem et forslag til hvordan dette kan forbedres.

Overordnet heter det studentveileder

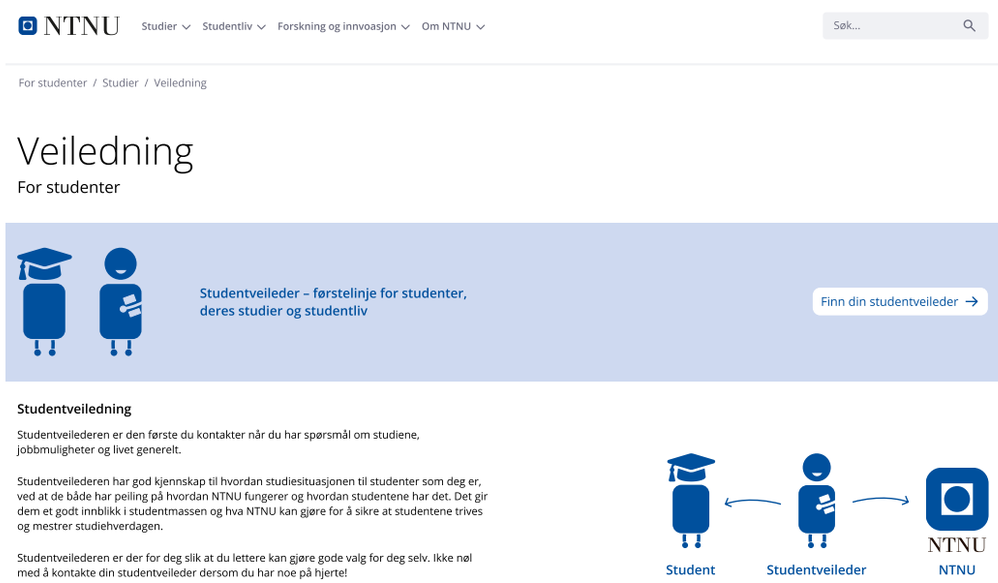
For å kunne kommunisere et helhetlig studieveiledningstilbud ut mot studenter, er det behov for å starte med hva det skal hete for alle – også internt blant ansatte. Forslag er derfor å kalle det et studentveiledertilbud, inspirert av studien til Landrø og Fikse (2022), der rollen heter studentveileder. Det inkluderer å synliggjøre navnet ved nyansettelser av veiledere, for ansatte ved NTNU, på nettsidene til NTNU og andre kanaler der studentveiledere kan dukke opp. Dersom ikke ansatte internt er enige om hva tilbudet skal hete, er det vanskelig å kommunisere et helhetlig tilbud til studentene.

I kompetanseprogrammet for studiekonsulenter (Løften, 2023) er betegnelsen studiekonsulent brukt konsekvent fordi studieveiledningstilbudet inngår i det de kaller studiekonsulentfunksjonen. Denne funksjonen ble beskrevet som todelt: den har en direkte funksjon rettet mot studentene og en funksjon som samhandler med studieprogrammet. Til syvende og sist handler denne funksjonen om å bidra til høy studiekvalitet, samt gode studentliv og studieløp. Oppfordringen til å heller navngi det som studentveileder, er for å kommunisere rollen den har ut mot studentmassen heller enn interne navngivninger som studiekonsulent.

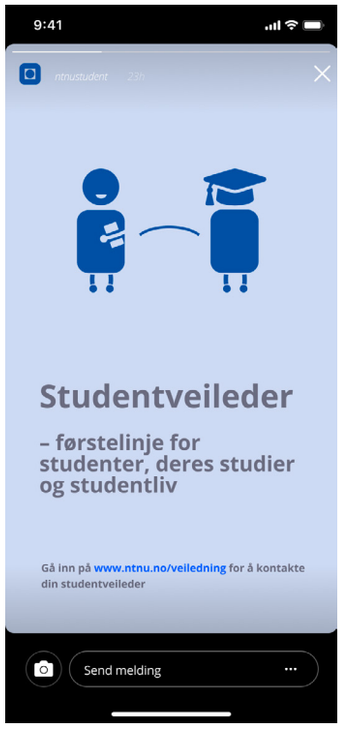
Videre i tiltakene vil derfor studentveileder bli brukt konsekvent.

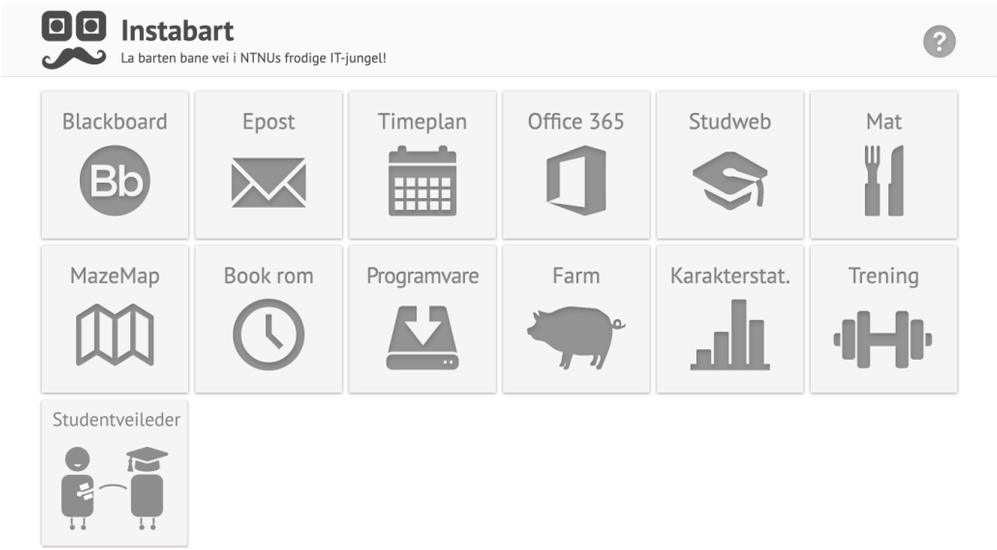
Tydeliggjøre at studentveileder er førstelinje for studenter

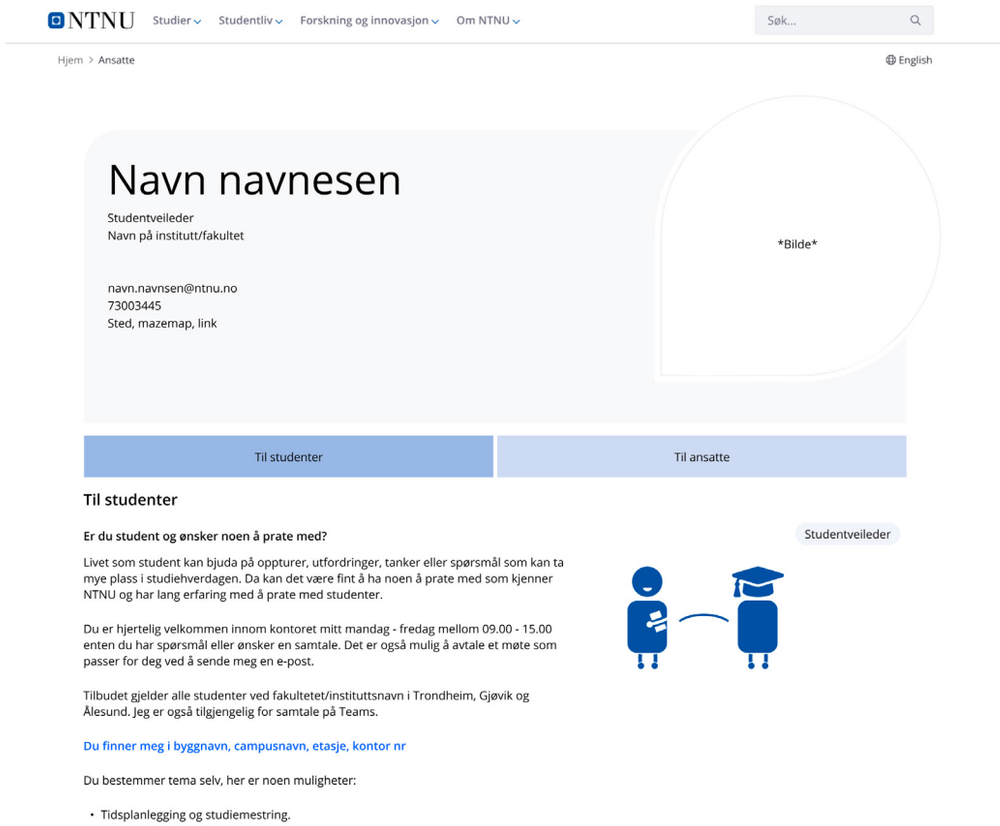
En ny grafisk profil for studentveiledertilbudet skal bidra til å tydeliggjøre at studentveiledere er førstelinje for studenter. Den skal kommunisere hvordan studentveileder er en brobygger mellom student og NTNU, samt en beskrivelse av hva de kan hjelpe og støtte studenter med. Dette tiltaket skal bidra til å utforme et mer beskrivende bilde på hva førstelinjefunksjonen innebærer. I tillegg skal tiltaket peke på viktigheten med å formidle et sammenhengende og gjenkjennelig tilbud – slik en grafisk profil for enhver bedrift skal bidra til å skape en identitet folk kjenner til. Å vite at tilbudet eksisterer og hva det innebærer er avgjørende for at studenter skal kunne ta det i bruk, noe innsikten har vist har vært vanskelig.

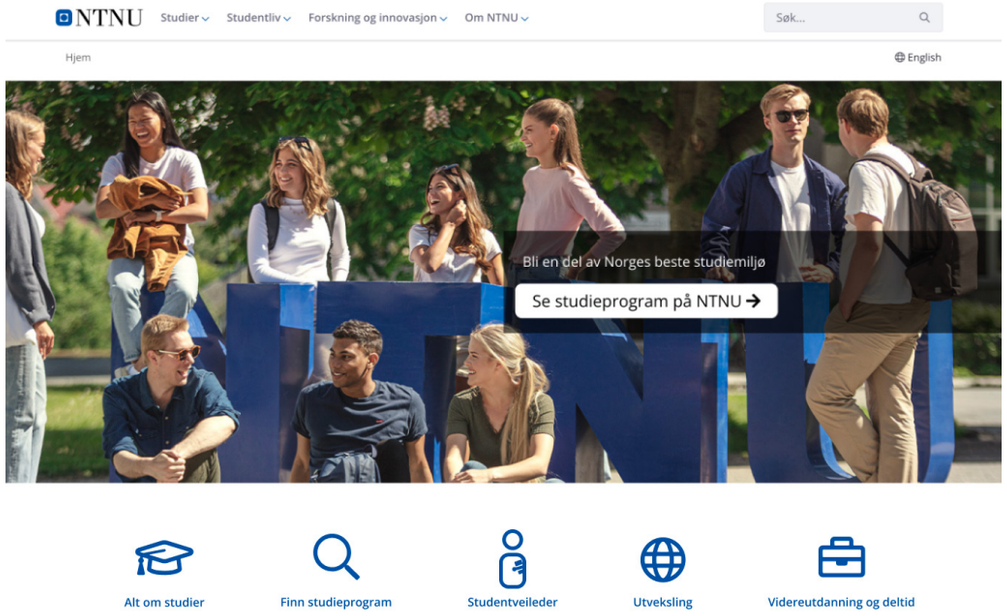


Instagram
Din historie
Arthur
Arneo
Nicolas
Yasmin
ntnustudent
Studentveileder
Førstelinje for studenter, deres studier og studentliv
423 liker
ntnustudent Visste du at studentveilederen er den første du kontakter når du har spørsmål om studiene, jobbmuligheter og livet generelt?
... mer
Vis alle 12 kommentarene


9:41
ntnustudent 23h
Studentveileder
– førstelinje for studenter, deres studier og studentliv
Gå inn på www.ntnu.no/veiledning for å kontakte din studentveileder
Send melding

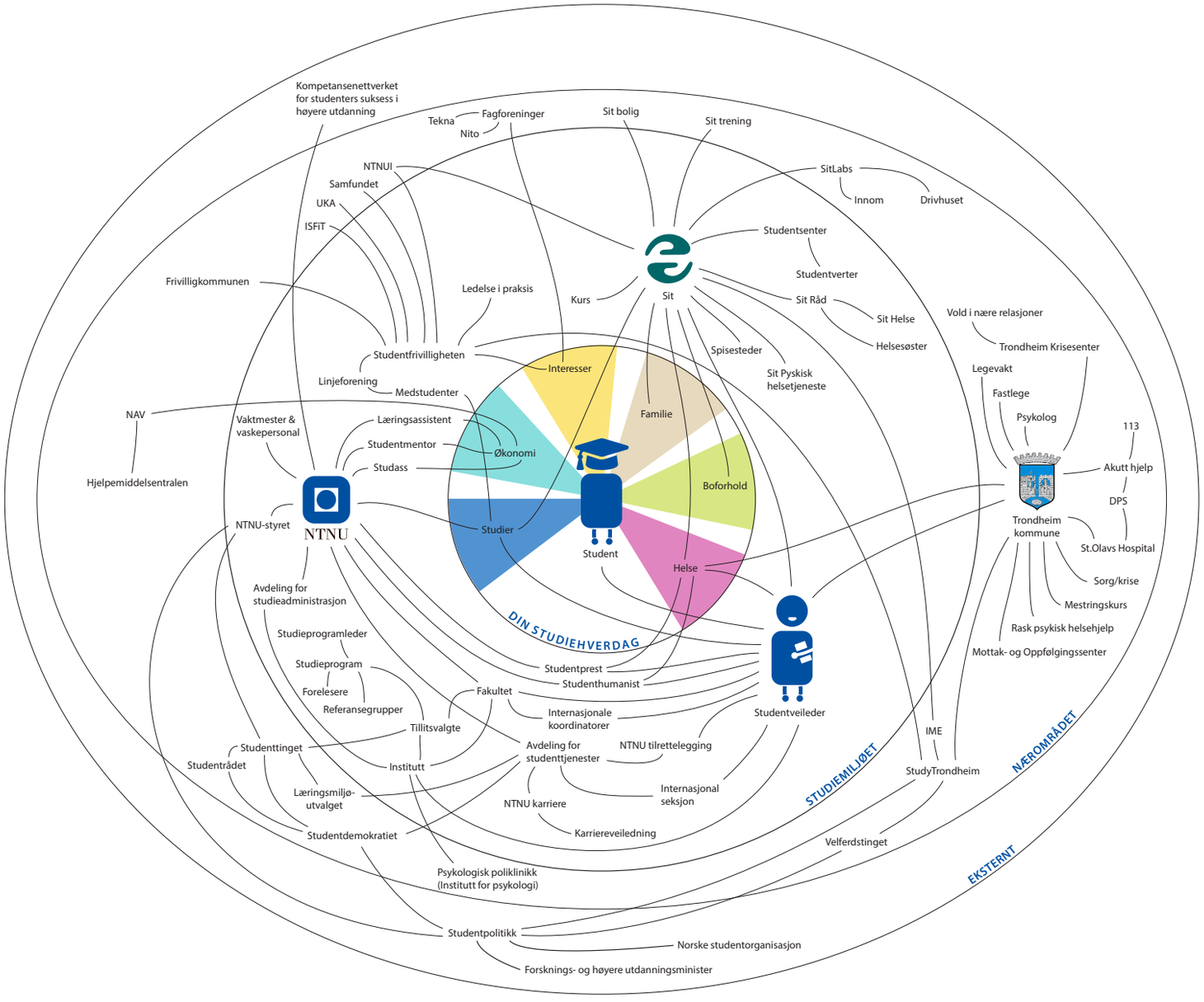

Instabart
La barten bane vei i NTNUs frodige IT-jungel!
Blackboard
Epost
Timeplan
Office 365
Studweb
Mat
MazeMap
Book rom
Programvare
Farm
Karakterstat.
Trening
Studentveileder


NTNU
Studier
Studentliv
Forskning og innovasjon
Om NTNU
Søk...
Hjem > Ansatte
English
Navn navnesen
Studentveileder
Navn på institutt/fakultet
navn.navnsen@ntnu.no
73003445
Sted, mazemap, link
Bilde
Til studenter
Til ansatte
Til studenter
Er du student og ønsker noen å prate med?
Studentveileder
Livet som student kan bjuda på oppturer, utfordringer, tanker eller spørsmål som kan ta mye plass i studiehverdagen. Da kan det være fint å ha noen å prate med som kjenner NTNU og har lang erfaring med å prate med studenter.
Du er hjertelig velkommen innom kontoret mitt mandag - fredag mellom 09.00 - 15.00 enten du har spørsmål eller ønsker en samtale. Det er også mulig å avtale et møte som passer for deg ved å sende meg en e-post.
Tilbudet gjelder alle studenter ved fakultetet/instituttsnavn i Trondheim, Gjøvik og Ålesund. Jeg er også tilgjengelig for samtale på Teams.
Du finner meg i byggnavn, campusnavn, etasje, kontor nr
Du bestemmer tema selv, her er noen muligheter:
• Tidsplanlegging og studiemestring.


NTNU
Studier
Studentliv
Forskning og innovasjon
Om NTNU
Søk...
Hjem
English
Bli en del av Norges beste studiemiljø
Se studieprogram på NTNU
Alt om studier
Finn studieprogram
Studentveileder
Utveksling
Videreutdanning og deltid

7.2 Mitt nettverk

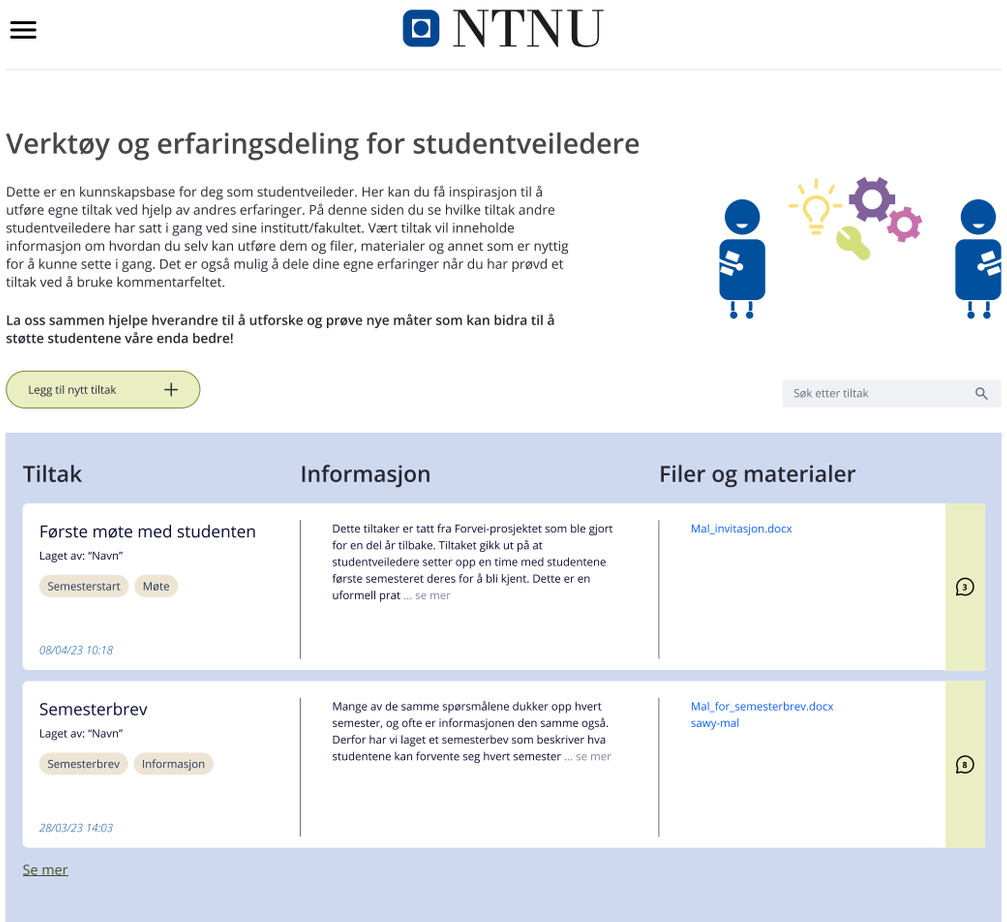
Mitt nettverk er et interaktivt økosystem som studenter og studentveiledere kan benytte seg av. Det skal gi dem en oversikt over studiemiljøet til studenten og hvordan studentveiledertilbudet er en del av dette miljøet. Formålet er å synliggjøre for studenter de mulighetene de har til å bruke studiemiljøet sitt, og dermed bevisstgjøre hvilken ressurs de selv er. Det skal bidra til å styrke autonomien studenter har ved å kommunisere hvilke støttefunksjoner og helsefremmende tilbud som finnes i studiemiljøet deres. Nettverket skal også bidra til at studentveileder kan reflektere over egen rolle og hvilke relasjoner vedkommende har som er sterke og hvilke som er mer fraværende. Det kan bidra til å styrke egen posisjon i nettverket ved å være klar over hvem som er viktig å ha kontakt med eller kjenne til for å kunne hjelpe studenter bedre. I tillegg kan nettverket gi kort informasjon om ulike aktører og deres funksjon i nettverket. Det skal gjøre det lettere for studenter å kontakte de ulike aktørene direkte selv, samt at studentveiledere kan henvise studenter videre til riktig instans dersom det er aktuelt. Det igjen bidrar til at studentveiledertilbudet oppleves profesjonell, siden studentveileder tydeligere vet sine egne grenser for hva som er sitt ansvar-og kompetanseområde, men kan likevel gi god veiledning ved å henvise videre.



7.3 Verktøy og erfaringsdeling for studentveiledere

Verktøy og erfaringsdeling for studentveiledere er en nettside for studentveiledere som har som formål at flere igangsetter gode tiltak som har blitt gjort på ulike institutter og fakulteter. Det er derfor en verktøykasse og kunnskapsbase hvor studentveiledere kan få inspirasjon til å utføre egne tiltak ved hjelp av andres erfaringer. Vært tiltak vil inneholde informasjon om hvordan studentveileder kan utføre dem og filer, materialer og annet som er nyttig for å kunne sette i gang selv. Det er også mulig å kommentere dersom flere har prøvd det samme eller lignende tiltak. Målet er at dette skal bidra til mer samskaping og samarbeid i KNUS-nettverket utover de seminarene de allerede har. På den måten skal nettsiden bidra til en delingskultur, inspirere til handling, samt oppfordre studentveiledere til å tilby de samme gode tiltakene for alle studenter på tvers av institutt/fakultet. Det igjen skal bidra til at NTNU gjennom studentveiledertilbudet aktivt jobber med å bedre det psykososiale studiemiljøet til alle studenter.

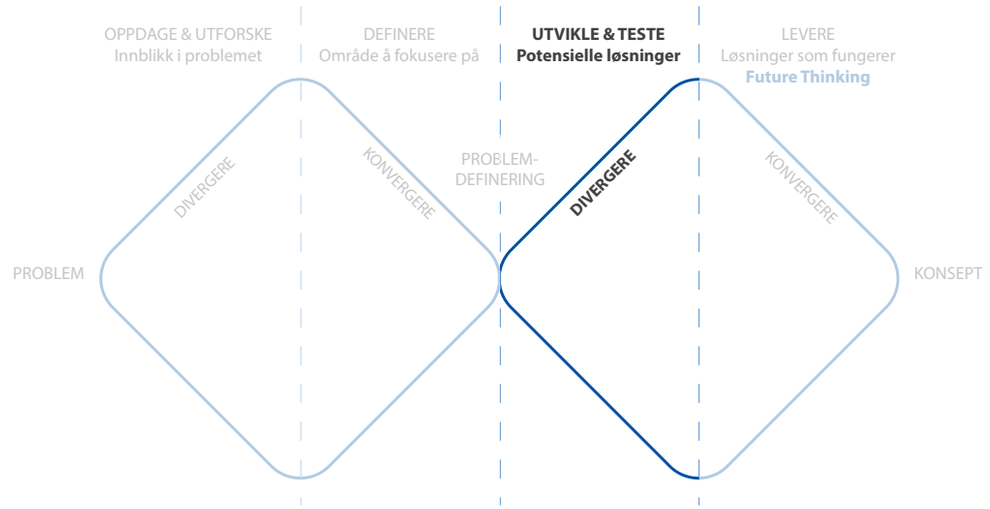
I kompetanseprogrammet for studiekonsulenter nevnes det at man som studieveileder har tett kontakt med studentene som igjen gir verdifull kunnskap om studentmassen. Kompetanseprogrammet oppfordrer deretter studentveileder til å bruke denne kunnskapen til å bidra inn i NTNUs arbeid for et godt læringsmiljø. Her kan tiltaket med verktøy og erfaringsdeling bidra inn.



8

Testing

I dette kapittelet beskriver jeg hvordan jeg testet tiltakene fra kapittel *7. Forslag til tiltak for forbedring av dagens situasjon*. Studieveiledere, tillitsvalgte og ansatte ved kommunikasjonsavdelingen og avdeling for studenttjenester deltok på testingen. Testfasen representerer den tredje delen av den doble diamanten.



8.1 Gjennomførelse av metoder

Prototyping

Først startet jeg med å kopiere den grafiske profilen til NTNU, slik at jeg hadde et bibliotek å gå etter i Figma. Deretter begynte jeg å skisse opp og utforme visuelt hvordan tiltakene kunne se ut på de eksisterende nettsidene til NTNU, samt andre kanaler som studenter bruker for å få informasjon fra NTNU. En del av dette arbeidet var å inkludere et økosystem basert på det siste økosystemet jeg hadde utformet i bearbeidelsen av innsikten. I tillegg utformet jeg en egen side for det ene tiltaket, da det ikke finnes en eksisterende plattform for dette i dag. Til slutt la jeg til de nødvendige interaksjonene slik at prototypene var tilstrekkelig klikkbare for å kunne få frem poengene mine bak tiltakene.

Underveis i prototypingen fikk jeg tilbakemeldinger fra Sit og Avdeling for studenttjenester om deres opplevelse av tiltakene. Det ga meg en pekepinn på om tiltakene hadde relevans og potensial, og jeg fikk utviklet dem ytterligere. Jeg gjennomførte også en pilottest med studieveileder ved mitt eget institutt, for å se om gjennomførelsen av testingen fungerte. Samtidig fikk jeg også nyttige tilbakemeldinger om opplevelsen av tiltakene, verdien av dem og hvordan vedkommende ville brukt det.

Testing

Siden jeg skulle teste flere ulike tiltak samtidig, ble prototypene og skissene laget slik at jeg navigerte og viste frem poengene mine og deltakerne så på. Formålet med dette var ikke å se på hvordan brukeren navigerte seg gjennom grensesnittet, men heller hvordan de ulike visuelle elementene og interaktive funksjonene opplevdes. Jeg ville teste hvilke deler av tiltakene som deltakerne mente hadde verdi og om de hadde vært villig å ta i bruk dem og eventuelt hvordan de ville gjort det. Vedlegg 8 viser presentasjonen jeg hadde før jeg viste tiltakene, og denne linken viser prototypene jeg presenterte. Vedlegg 9 viser en presentasjon av forskjellige måter å promotere studieveiledningstilbudet, som jeg tok frem underveis for å vise forslag til hvordan det kan gjøres.

Som en del av tiltaket Verktøy og erfaringsdeling for studentveiledere, består nettsiden av tiltak som har dukket opp i intervjuene med studieveiledere i innsiktsarbeidet. På den måten kunne jeg teste eksisterende tiltak og se hvordan ulike studieveiledere opplevde dem. Semesterbrevet var tiltaket som jeg presenterte mest, siden jeg hadde filer og materialer som noen studieveiledere hadde sendt meg tidligere.

RITE-metoden

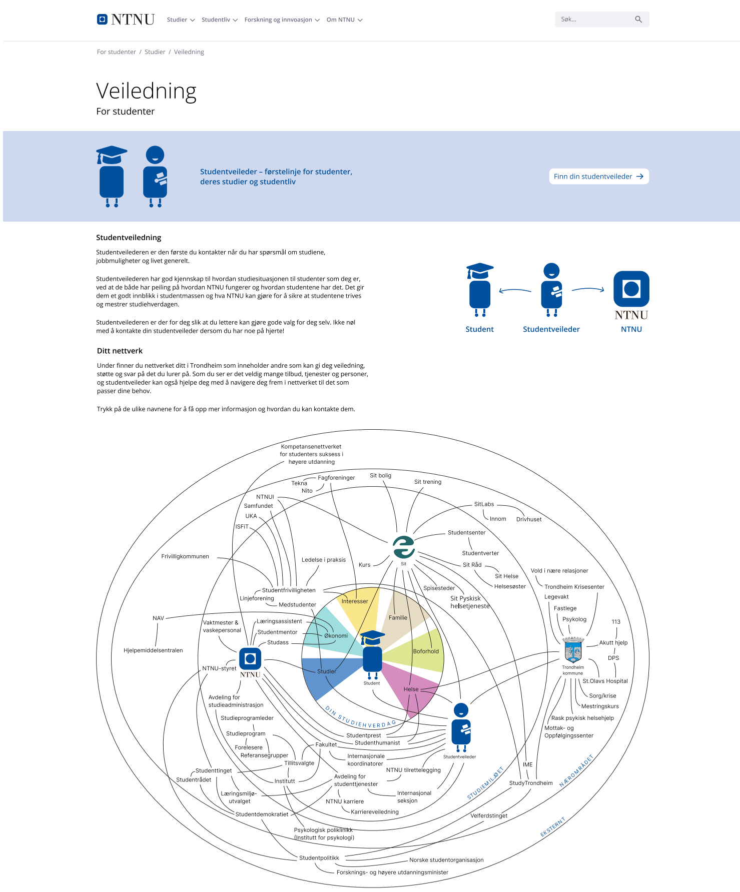
Jeg brukte RITE-metoden for å kunne raskt få tilbakemeldinger på tiltakene og gjøre nye endringer ved behov. Det gjorde det lettere å starte med testingen, ved at jeg kunne utforme tiltakene videre underveis. Kommentarer på nettverket og informasjonssiden for ansatte ble iterert på underveis. I tillegg ble nye tiltak inn i Verktøy og erfaringsdeling for studentveiledere, da det å snakke med flere studieveiledere og opplevelsen av å vise en slik løsning bidro til at flere studieveileder kom med sine egne tiltak som de hadde satt igang.

8.2 Tilbakemeldinger

Felles kommunikasjon av rolle internt og eksternt

Navigering

God navigering er viktig for at studenter lett kan oppsøke studieveiledningstilbudet og andre tilbud. Å kunne finne frem til veiledningssiden (se bildet under) til NTNU ble derfor påpekt som viktig, og dette kan gjøres gjennom promotering på førstesiden og andre sider som studenter ofte lander på. Flere viste engasjert og enighet i å ha studentveiledertilbudet lett tilgjengelig på forsiden. En kommenterte i tillegg om studentveileder-ikonet på forsiden burde være helt likt som andre steder.



Synlighet og kommunikasjon

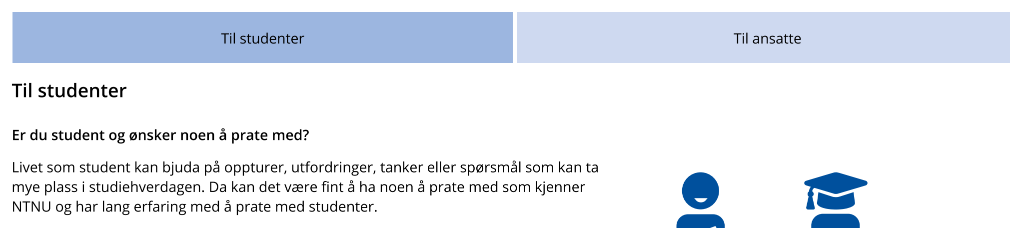
Synlighet og kommunikasjon er en vanskelig oppgave i seg selv. På en side handler det om innholdet som skal kommunisere studentveiledertilbudet på en god måte, men på den andre siden så skal dette innholdet komme frem til studentene. Instabart er kanskje den beste veien å gå siden svært mange studenter bruker det fremfor NTNU sine kanaler, mente flere av deltakerne. Samtidig påpekte noen deltakere at mange studenter ikke engang søker seg frem til det de lurer på eller oppsøker nettsider. En nevnte også at studenter forholdt seg heller til fysiske plakater, men studentveiledere kan ikke bombardere de fysiske arealene heller med promotering. Å promotere studentveiledertilbudet kan derfor føre til at studenter må forholde seg til enda mer informasjon.

Å gi et forslag til hvilket innhold og kommunikasjonsform som burde være inne på informasjonssiden til hver studentveileder var også nyttig (se bilde på side 181). Det ble påpekt at et tydeligere rammeverk rundt hva som burde være med på denne siden var viktig, slik at hver studentveileder kommuniserer godt og imøtekommende ut mot studenter, samtidig som de representerer NTNU ved å være profesjonell. Det er veldig tydelig for studentveiledere selv hva studentveiledertilbudet innebærer, men det er det ikke nødvendigvis for studenter. Å ha et felles språk ut mot studenter kan derfor være fint.

Noen deltakere påpekte at å tydeliggjøre rollen overalt kunne bevisstgjøre de internt ansatte ved NTNU også. De kom flere tilbakemeldinger om å bevisstgjøre ledelsen og ansatte ved NTNU om studentveilederrollen og viktigheten med å sette av tid til å være førstelinje for studenter. De påpekte at saksbehandling og administrative oppgaver går foran veiledning, og at studentveiledere føler at de må prioritere det slik. Å synliggjøre at tilbudet ikke bare handler om administrative oppgaver kan bidra til en bedre balanse mellom de ulike oppgavene som studentveileder har.

Bruken av navnet studentveileder

Mange ga tilbakemeldinger om at å kalle tilbudet for studentveileder overalt var greit. Samtidig var det viktig at hver enkelt studentveileder spesifiserte under hvilke oppgaver den enkelte kan gjøre for studenter og ansatte. Å tydeliggjøre på informasjonssiden for hver studentveileder (se bildet under) hvilke oppgaver de kan gjøre for studenter og hvilke de kan gjøre for ansatte, var derfor viktig. Det var derfor åpenhet rundt å kalle det studentveileder som promoteringsnavn, men at ulikhetene mellom studentveiledere måtte komme frem. I kontrakter og arbeidsbeskrivelser kan det stå studiekonsulent, men at det ut mot studenter skal hete studentveileder i enhver sammenheng. Det virket derfor ikke som det var store motstander om navnevalget om å bruke studentveileder.



Bruken av ordet førstelinje

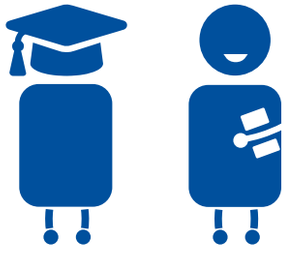
En deltaker stusset over ordet “førstelinje” som ble brukt i slagordet til studentveiledertilbudet (se bildet under), som for vedkommende minnet heller om en ekspedisjon en slik studentveiledere er organisert i dag.

Kompetanseprogrammet

Flere visste ikke mye om det nye kompetanseprogrammet for studiekonsulenter. En grunn til dette var at de ikke var nye studieveiledere og var dermed ikke i målgruppen for NTNU i å gjennomføre kompetanseprogrammet. Dermed var det få som visste om de ulike delene av programmet og hvordan tiltakene Mitt nettverk og Verktøy og erfaringsdeling for studentveiledere kunne bli integrert i denne eksisterende løsningen.

Grafisk profil

Flere sa at ikonet for studentveileder så vennlig og hyggelig ut og at de likte smilet på ikonet. I tillegg likte spesielt en person visualiseringen hvor studentveileder er bindeleddet mellom NTNU og studentene. Videre likte de bruken av farger og hvordan sidene så ut.



Studentveileder – førstelinje for studenter, deres studier og studentliv

Mitt nettverk

Noe nytt og spennende

Flere kommenterte at nettverket var interessant, annerledes og noe nytt, og mange hadde en positiv reaksjon i det de så nettverket for første gang. Selv hadde flere av deltakerne erfaring med at NTNU er komplekst, så å få det opp i en visualisering var forfriskende. Det var fin oversikt over kaoset og at NTNU består av veldig mye. En poengterte også nytten ved at studentene selv kan bruke nettverket som et verktøy slik at de selv kan finne frem til andre tilbud og muligheter enn kun studentveiledertilbudet.

Bruken av nettverket i praksis

Flere kunne tenke seg å bruke nettverket alene og med studenter. Det kan være nyttig alene for å få oversikt, og med studenter for å navigere seg frem og ha noe foran seg for å finne ut av hva den enkelte student har av behov. Å ha nettverket som en plakat var det også flere som nevnte. Da kunne studentveileder vise den frem til første klasse ved studiestart, bevisstgjøre seg selv eller bli minnet på om hvilke muligheter som finnes, eller som noe fysisk studentveileder og student kunne markere på underveis i en veiledningssamtale.
Nettverket som et navigeringsverktøy kommenterte en deltaker som spesielt bra. Vedkommende hadde ofte opplevd å måtte hjelpe studenter med å vise vei og navigere for dem, så dette nettverket kunne være nyttig til å hjelpe studenten til å navigere på egen hånd.

Nettverket inn i kompetanseprogrammet

Det kunne være nyttig i starten som nyansatt å nettverket i kompetanseprogrammet (se bilde på side 194). Deretter hadde det vært mer naturlig å gå inn på *Innsida* på veiledningssiden (se bilde på side 195) for å finne nettverket der.

Kompleksiteten til nettverket

Det var litt delte meninger om nettverket var for overveldende eller om det var fint at det viste hvor komplekst nettverket er rundt studenter. Å skrive at det kan være overveldende og studentveileder kan hjelpe studenter med å navigere seg gjennom det, kan være en måte å holde på kompleksiteten. Samtidig påpekte flere om det kan være interaktive muligheter som kan gjøre at nettverket er mer brukervennlig. Blant annet ble det nevnt at en filtreringsfunksjon kunne fungert, eller at brukeren kan velge å zoome inn på ulike deler av nettverket og dermed få opp flere aktører. På en side var det fint at nettverket var komplekst, men at interaktive funksjoner kan være nyttig også.

NTNU UTD-ST: SILJE_LOFTEN
Kompetanseprogram for studiekonsulenter ved NTNU

Discover New | Help | hedvigbk

Course | Progress | Discussion | Wiki

Course > Førstelinje: Din direkte kontakt med studentene > Verktøykasse: veiledningsteknikker > Forventningsavklaring

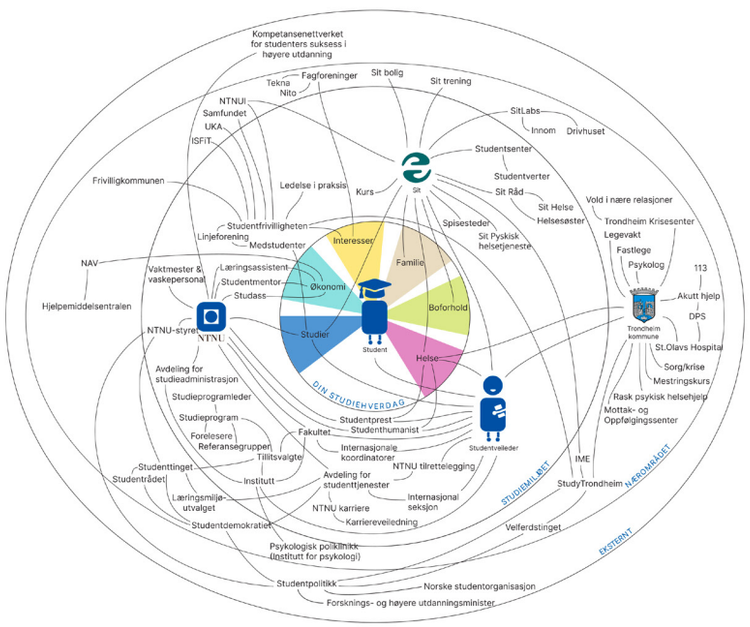
Previous | Next

Studenter sitt nettverk og rollen din som veiviser

Bookmark this page

Dette nettverket beskriver hvordan økosystemet rundt en student ved NTNU i Trondheim ser ut, og hvilken rolle du du spiller i dette. Nettverket er som et oppslagsverk og er ment for å gi deg en oversikt over de aktørene som er der for studentene. Som nettverket viser er det mange aktører, tilbud og tjenester som studenter har i sin studiehverdag. Dette er tjenester og personer som tilbyr støtte og hjelp, samt andre som bidrar direkte eller indirekte til god psykisk helse gjennom aktiviteter, arrangementer og verv. Du kan hjelpe til og støtte studenter i søken etter hva deres studiehverdag kan gi dem og hva som passer den enkelte å oppsøke i en spesifikk situasjon. Dermed står du ikke alene i jobben med å veilede studenter ved at du har en viktig jobb som veiviser til andre tjenester og tilbud som kan støtte studenten.

Trykk på de ulike navnene for å få opp mer informasjon og hvordan du kan kontakte dem.



Previous | Next

Kontakt: kontakt@digit.ntnu.no

NTNU

© digit.ntnu.no. All rights reserved except where noted. edX, Open edX and their respective logos are registered trademarks of edX Inc.

Terms of Service & Honor Code - Privacy Policy - Take free online courses at edX.org

POWERED BY OPEN edX

NTNU | Studier | Studentliv | Forskning og innvoasjon | Om NTNU | Søk...

For studenter / Studier / Veiledning

Veiledning

For studenter

Studentveileder – førstelinje for studenter, deres studier og studentliv

Finn din studentveileder

Studentveiledning

Studentveilederen er den første du kontakter når du har spørsmål om studiene, jobbmuligheter og livet generelt.

Studentveilederen har god kjennskap til hvordan studiesituasjonen til studenter som deg er, ved at de både har peiling på hvordan NTNU fungerer og hvordan studentene har det. Det gir dem et godt innblikk i studentmassen og hva NTNU kan gjøre for å sikre at studentene trives og mestrer studiehverdagen.

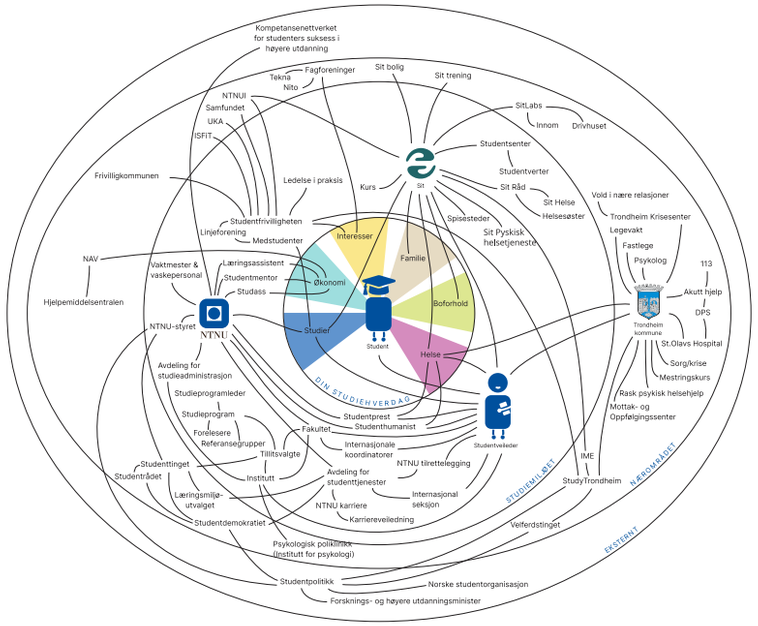
Studentveilederen er der for deg slik at du lettere kan gjøre gode valg for deg selv. Ikke nøl med å kontakte din studentveileder dersom du har noe på hjerte!

Student | Studentveileder | NTNU

Ditt nettverk

Under finner du nettverket ditt i Trondheim som inneholder andre som kan gi deg veiledning, støtte og svar på det du lurer på. Som du ser er det veldig mange tilbud, tjenester og personer, og studentveileder kan også hjelpe deg med å navigere deg frem i nettverket til det som passer dine behov.

Trykk på de ulike navnene for å få opp mer informasjon og hvordan du kan kontakte dem.



Verktøy og erfaringsdeling for studentveiledere

Erfaringsdeling

Det var fint å få et sted som kan hjelpe en til å starte nye tiltak og høre med flere om hvordan deres erfaringer er for å få mer innsikt av hvordan tiltak kan gjøres på en god måte. Et eksempel som ble tatt opp her, omhandlet semesterbrevet og om ulike kull kunne reagere ulik på en slik informasjonsside. Vedkommende diskuterte om det kunne bli for mye informasjon for første klasse, men veldig fint med årene høyere opp – slike kommentarer kunne være nyttige å få for å kunne sette igang selv.

Delingskultur av filer og materialer

Det var fint å kunne ha noen maler å gå ut fra for å vite bedre hvilket innhold, oppsett og verktøy andre studentveileder kunne benytte seg av og ta utgangspunkt i.

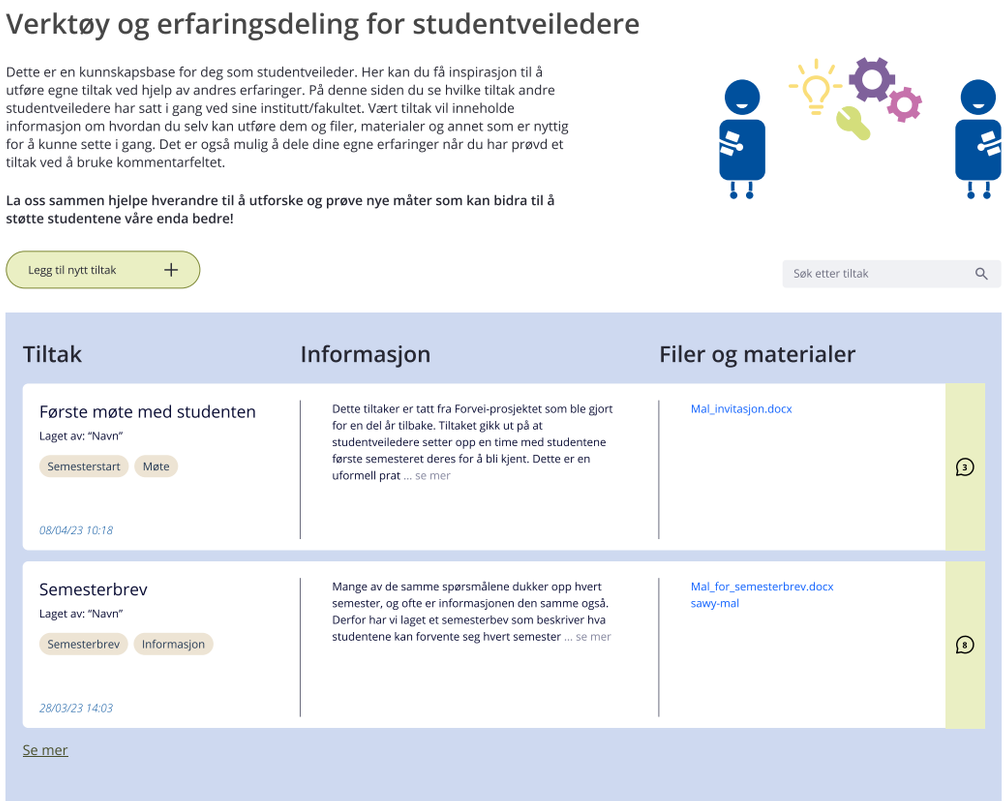
Bruk av nettsiden i praksis

Noen nevnte at årlige møter med administrasjonen kunne være en fin arena for å ta frem nettsiden på (se bildet til høyre). Da kunne de diskutere, bli inspirert og redegjøre for veien videre om å igangsette noen av tiltakene for neste semester eller periode. Dermed kunne denne nettsiden være en fin måte å strategisk planlegge for nye satsinger for å prøve og ivareta og støtte studentene bedre. Før jeg fikk vist hvordan nettsiden kunne bli inkludert i kompetanseprogrammet, var det også en som nevnt at nettsiden hadde vært nyttig for nye studentveiledere.

En kommenterte at dette tiltaket var enda en nettside som de da måtte forholde seg til. En annen kommenterte da at en studentveileder kunne fått jobben om å stikke innom den fra tid til annen og sjekke om det hadde vært noen oppdateringer. Dermed hadde ikke alle trengt å forholde seg til en ny nettside, dersom man er flere studentveileder ved samme institutt/fakultet.

Om semesterbrev-tiltaket

Flere hadde ikke hørt om *semesterbrev* før (se bildet under), siden de ikke hadde et slikt tiltak ved eget institutt/fakultet. Noen kommenterte at de hadde hatt noe lignende, og trodde det hadde fungert. Det var også noen som påpekte at de hadde vært inne på tanken, men ikke hadde fått gjort det enda, og en annen ble spesielt interessert og inspirert i hvordan semesterbrevet ble utformet og presentert – vedkommende sa til og med at "her ser man jo effekt av å ha en slik side allerede".



Tiltakenes verdi

Flere deltakere ga uttrykk for at tiltakene hadde potensial til å skape verdi både for studieveiledere og studenter. Tiltaket *Felles kommunikasjon av rolle intern og ekstern* ble spesielt fremhevet som viktig, og synlighet og kommunikasjon av tilbudet ble derfor ansett som avgjørende. Andre påpekte også at tiltaket *Verktøy og erfaringsdeling for studentveiledere* var nyttig i arbeidshverdagen som studentveileder, og *Studenters nettverk* kunne være et verdifullt oppslagsverk for både studenter og veiledere. Det ble også påpekt at det var positivt at noen var villige til å se nærmere på studentveilederrollen og synliggjøre dens betydning ved NTNU. Tiltakene ble oppfattet som konkrete, overbevisende og gjennomførbare i praksis, og mange kunne se for seg å implementere og på den måten forbedre synligheten og betydningen av studentveilederrollen.

De viktigste elementene som gir verdi for studentveileder og student basert på tilbakemeldingene:

1. Det viktigste er hvordan studenter kan nå studieveileder – grafisk promotering
2. Når de har nådd studieveileder, ser de et gjennomgående, tydelig og vennlig bilde på hva studieveileder er, for å styrke villigheten til å kontakte dem – informasjon og grafisk promotering
3. Når studieveileder blir kontaktet har de en kunnskapsbank som gjør at de kan gjøre mer for studentene

Annet

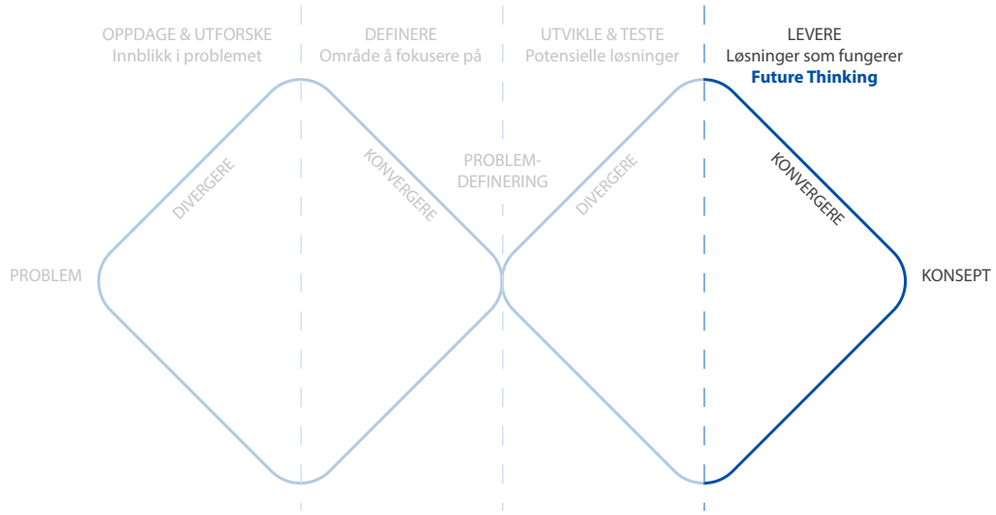
Det var flere av deltakerne som nevnte prosjektet NTNU sak. Det er forventet å komme høsten 2023 og er derfor fortsatt under utvikling. NTNU sak skal være et saksbehandling- og dokumentasjonsforvaltningssystem, som blant annet studieveileder kan bruke når det jobber med faglig-administrative oppgaver. Studenter skal også kunne lettere ha oversikt over skjema og pågående saker. Det blir derfor interessant å se om dette gjør at studieteknisk hjelp og veiledning blir lettere. Samtidig ble det kommentert at det er vanskelig med forankring av slike løft i en stor organisasjon, og å få alle nivåene til å spille på lag og samhandle.

> *Hvis du hadde vist frem dette til ledelsen ved NTNU, så kan jeg ikke skjønne noe annet enn at de måtte implementere det. Hvis ikke NTNU igangsetter det så ønsker jeg hvertfall å ta inspirasjon fra det selv og gjøre noe med det ved mitt fakultet.*
>
> – Studieveileder

9

Forslag til konsept

Dette kapittelet representerer den siste delen av den doble diamanten. Tiltakene ble justert på etter tilbakemeldinger underveis i testingen og dette kapittelet viser det endelige konseptet. Til slutt kommer den utforskende og reflekterende delen med fremtidige scenarier.



9.1 Praktisk orientert del: Studentveilederpakken

Visjon

Styrke det psykiske helsetilbudet ved NTNU i Trondheim, slik at studenter opplever god livskvalitet gjennom en bedre balanse mellom støtte og autonomi.

Designmål

Jeg ønsker å styrke studieveiledningstilbudet ved å øke forståelsen for studieveilederrollen og de støttefunksjonene som finnes. I tillegg ønsker jeg å gjøre tilbudet mer synlig og tilgjengelig for studenter, og tilgjengeliggjøre bedre mulighetene studenter har til å utforske og utnytte det studiemiljøet har å tilby. Videre ønsker jeg å engasjere studieveiledere til å utvikle nye helsefremmende tiltak på tvers av institutter og fakulteter. Samlet sett skal disse designmålene bidra til å bedre studenters psykiske helse i studiemiljøet.

Løsning

Studentveilederpakken består av 3 deler:

- Felles kommunikasjon og synlighet av studentveilederrollen internt og eksternt
- Studenters nettverk
- Verktøy og erfaringsdeling for studentveiledere

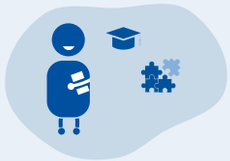
Service blueprint

Oppbygning

Service blueprintet består av en horisontal og vertikal akse. Den horisontale aksen er en tidsakse, som følger brukeren, her studentveilederen, gjennom 7 faser; nyansatt, kompetanseprogram, første året, igangsetter nye tiltak, deler erfaringer, andre året og studentveiledning. Fasene beskriver derfor fra en nyansatt studentveileder begynner å jobbe til vedkommende har jobbet i stillingen i to år. Siste fase beskriver hvordan disse årene har bidratt til å forme studentveiledningen. Den vertikale aksen er inndelt i brukerreisen til studentveileder i grafisk og skriftlig form, tilegning av informasjon, møte mellom studentveileder og andre aktører, hjertepunkt og smertepunkt. Først er det altså beskrevet hva studentveileder gjør på de aktuelle stegene i brukerreisen. Deretter er det beskrevet hvordan studentveileder innhenter informasjon på hvert steget, samt hvilke aktører vedkommende møter på. Til slutt peker jeg på faktorer som fungerer godt (hjertepunkt) og faktorer med forbedringspotensial (smertepunkt) som oppstår underveis i brukerreisen. Hjertepunktene og smertepunktene er et resultat av tilbakemeldingene jeg fikk på tiltakene. I tillegg er brukertypene fra delkapittel *4.5 Systematiseringer* inkludert i brukerreisen for å illustrerer hvordan studentveileder blir disse brukertypene gjennom stillingen.

På neste side er studentveilederpakken presentert ved bruk av et service blueprint, for å illustrere hvordan tiltakene kan integreres i studieveiledningstilbudet som finnes i dag.

Studentveilederpakken inn i studenveiledertilbudet

	NYANSATT	KOMPETANSEPROGRAM	FØRSTE ÅRET	IGANGSETTER NYE TILTAK	DELER ERFARINGER	ANDRE ÅRET	STUDENTVEILEDNING
STUDENTVEILEDER							
BRUKERREISE	Som nyansatt student-veileder ved NTNU i Trondheim er det mye å forholde seg til	Blir bedre kjent med egen rolle, *Studenters nettverk* og hvilken betydning de spiller inn i nettverket, samt oppdager nettsiden *Verktøy og erfaringsdel-ing for studentveiledere*	• Har gjennomført et årshjul og har god erfaring som *Den faglig-administrative brukertypen* • Studentveileder prøver seg frem i relasjonell veiledning og hva som passer for vedkommende	Er klar for å kunne planlegge og igangsette nye tiltak – finner frem *Verktøy og erfaringsdel-ing for studentveiledere*	Etter utprøvde tiltak, deler studentveileder efaringene sine gjennom *Verktøy og erfaringsdeling for studentveiledere*	Har gjennomført to årshjul og har god erfaring som *Den relasjonelle faglig-administrative brukertypen*	Studentveileder ved NTNU i Trondheim er trygg i egen rolle og støttefunksjonene som finnes, samt kan bistå med både studieteknisk og relasjonell veiledning
TILEGNING AV INFORMASJON	Innføring i at *student-veileder* brukes for å beskrive egen rolle og stilling internt og eksternt, dvs. i møte med studenter, ansatte ved NTNU og i digitale kanaler	• Andre psykiske helsetilbud og hvordan henvise eller kontakte dem for støtte • Helsefremmende muligheter i studiemil-jøet • Andres utprøvde tiltak	Oppgavene i årshjulet: • Forstår godt systemene, saksbehandling og studietekniske henven-delser fra studenter • Forstår til en viss grad teknikker og verktøy for relasjonell veiledning, samt en del helsetilbud	Erfaringer fra *Verktøy og erfaringsdeling for studentveiledere* Forhører seg med administrasjonen om hvordan tiltak vil passe ved eget institutt/-fakultet	Får tilbakemeldinger på egne utprøvde tiltak inne på *Verktøy og erfaringsdeling for studentveiledere*	Oppgavene i årshjulet: • Forstår svært godt systemene, saksbehan-dling og studietekniske henvendelser fra studenter • Forstår godt teknikker og verktøy for relasjonell veiledning	• Har kompetanse til å hjelpe studenter med å ta gode valg for seg selv ved brukt av *Studenters nettverk* • Har kontroll på studenters sammen-satte og kompelske spørsmål og saker
MØTE MELLOM STUDENTVEILEDER OG ANDRE AKTØRER	• Nærmeste leder • Kollegaer i administra-sjonen • Fagansatte ved instituttet/fakultetet • Studenter	• Samtaler med nærmeste leder som en del av å gjennomføre kompetan-seprogrammet • Interaksjon mellom studentveiledere i KNUS-nettverket på nettsiden	• Studenter • KNUS-nettverket • Fagansatte ved instituttet/fakultetet • Kollegaer i administra-sjonen • Nærmeste leder	Samarbeider med administrasjonen om å sette igang nye tiltak for neste periode	Interaksjon mellom studentveiledere i KNUS-nettverket	• Studenter • KNUS-nettverket • Fagansatte ved instituttet/fakultetet • Kollegaer i administra-sjonen • Nærmeste leder	Studenter
HJERTEPUNKT	*Felles kommunikasjon og synlighet av student-veilederrollen internt og eksternt*	• Økt forståelsen for studieveilederrollen og de støttefunksjonene som finnes • Tilgjengeliggjøre bedre mulighetene studenter har til å utforske og utnytte det studiemil-jøet har å tilby	Tiltakene bidrar til å bedre studenters psykiske helse i studiemiljøet ved at tilbudet er mer synlig, tilgjengelig og hjelpsomt for studenter	• Engasjere og inspirere studentveiledere til å utvikle nye helsefrem-mende tiltak på tvers av institutter og fakulteter • Lettere å sette igang tiltak selv i en hektisk hverdag når det er en delingskulur blant studentveieldere	Engasjere og inspirere studentveiledere til å utvikle nye helsefrem-mende tiltak på tvers av institutter og fakulteter	• Tilgjengeliggjøre bedre mulighetene studenter har til å utforske og utnytte det studiemiljøet har å tilby • Studentveileder tilbyr god veiledning i studieteniske og relasjonelle henvendelser	Tiltakene bidrar til å bedre studenters psykiske helse i studiemiljøet ved at tilbudet er mer synlig, tilgjengelig og hjelpsomt for studenter
SMERTEPUNKT	Ikke alle opplever at navnet *studentveileder* favner sine arbeidsop-pgaver og er mer komfortable med studiekonsulent eller lignende	• Mye informasjon å sette seg inn i på en gang • Nettverket rundt studender kan oppleves overveldende for noen • Vanskelig å starte med å igangsette egne tiltak som nyansatt	Saksbehandling og bruk av systemene er tidkrevende	Enda en nettside for studentveileder å forhold seg til i arbeidshverdagen	Enda en nettside for studentveileder å forhold seg til i arbeidshverdagen	Saksbehandling og bruk av systemene er fortsatt tidkrevende	Det kan variere hvor mye studentveiledere setter av tid til å forbedre sin relasjonelle kompetanse og bruker de verktøyene som finnes

Integrere studentveilederpakken i eksisterende løsninger

Felles kommunikasjon og synlighet av studentveilederrollen internt og eksternt

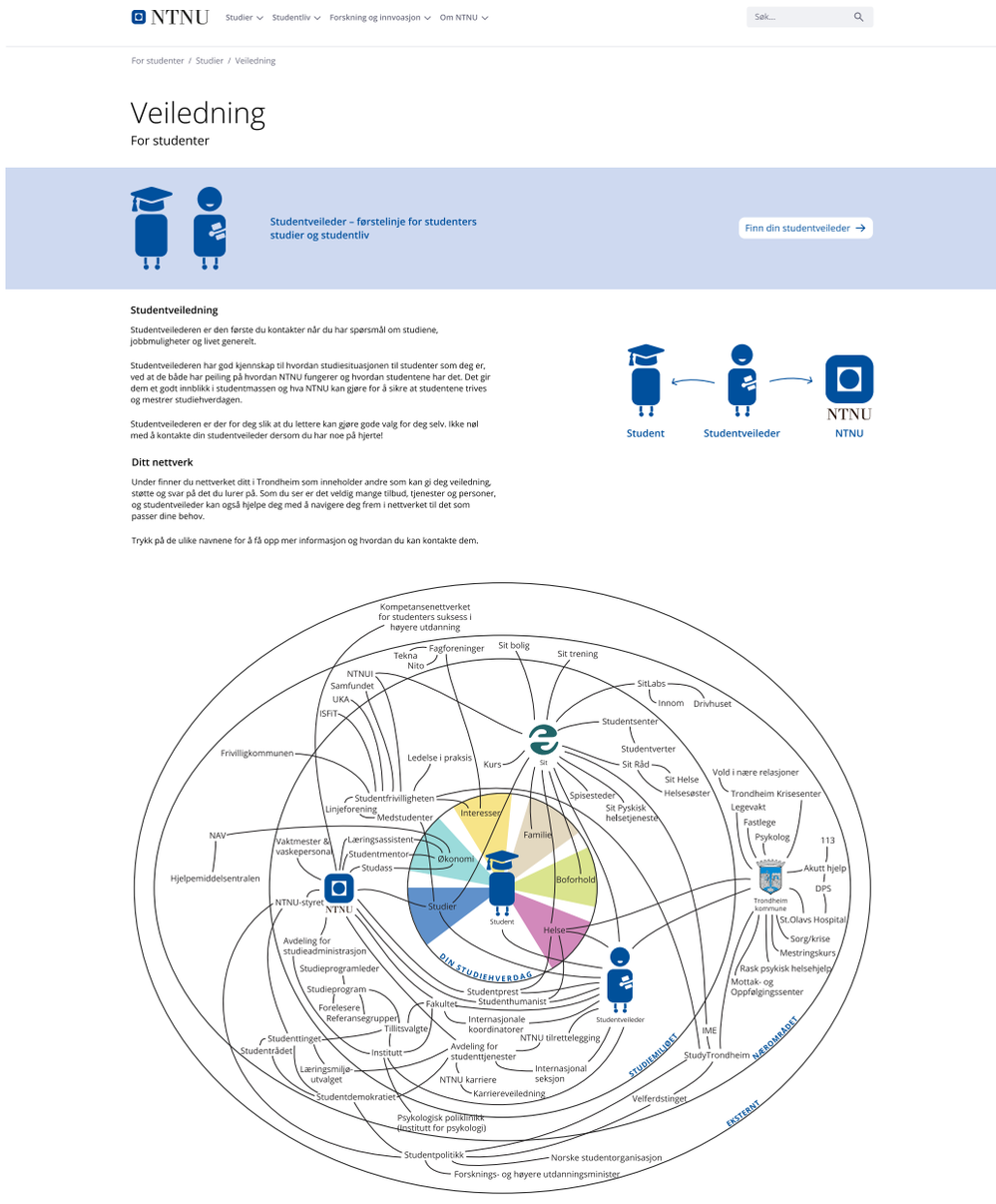
Tiltaket for å promotere og bruke navnet studentveileder vil bli benyttet i enhver sammenheng hvor studentveileder blir nevnt eller presentert. Dermed inkluderer det alle NTNU sine nettsider, og andre fysiske og digitale promoteringskanaler for studentveileder.

Verktøy og erfaringsdeling for studentveiledere

Nettsiden for Verktøy og erfaringsdeling for studentveiledere er ment som en egen nettside. Jeg forhørte meg med Avdeling for studenttjenester, og den eneste muligheten de har til å implementere en slik nettside var via Office-pakken. Et forslag er derfor å lage en Microsoft power app for nettstedet.

Studenters nettverk

Som nevnt i delkapittel *2.1 Litteraturgjennomgang: Psykisk helse blant studenter*, har NTNU utviklet et nytt kompetanseprogram for studiekonsulenter, og studenveilederpakken kan være en integrert del av dette programmet for nyansatte. Dette er også illustrert i service blueprintet i fase to "kompetanseprogram". Samtidig er det ønskelig at ikke bare nyansatte studentveileder skal kunne ta i bruk tiltakene. Per nå har Studenters nettverk blitt inkludert på veiledningssiden (se bildet til høyre) på NTNU sine nettsider, og dette er også et sted hvor studentveiledere kan anvende det. I kompetanseprogrammet kan en ha muligheten til å tilpasse innholdet som dukker opp i det interaktive nettverket til studentveileder. På veiledningssiden vil det være informasjon ment for studenter.



9.2 Utforskende og reflekterende del: Fremtidig scenario

Som nevnt innledningsvis i delkapittel *1.6 Valgte metoder*, har hatt en menneskesentrert oppgave med mye brukerinvolvering. Det er naturlig at en slik tilnærming resulterer fremtidsnære løsninger, noe delkapittel *9.1 Praktisk orientert del: Studentveilederpakken* viser. Likevel burde designere kunne tenke lenger enn sluttbrukerne sine også. Derfor ønsker jeg med denne delen å utforske og reflektere over hvordan det psykiske helsetilbudet ved NTNU i Trondheim potensielt kan se ut i et fremtidig scenario.

Gjennomførelse av metoder

Jeg har brukt en systemorientert designtilnærming med et Future thinking tankesett. Denne delen omhandler derfor ikke at jeg bare har vært en problemløser, men at jeg også har en utforskende og reflekterende prosess og tilnærming til oppgaven. Jeg ønsket å se hvilke muligheter som finnes på systemnivå, og dermed løsninger som kanskje kan gi enda større verdi og innvirkning på det psykiske helsesystemet rundt studenter i Trondheim. Jeg åpnet også opp for problemløsning som ikke bare ligger innenfor slik systemet er definert og avgrenset til i dag. Denne utforskende og reflekterende delen var en måte å utfordre systemet på og tar utgangspunkt i innsikt, kunnskap og forståelse jeg har fått for tematikken gjennom dette semesteret.

Jeg ønsket å legge spesielt vekt på disse målene for å tenke nytt på systemnivå, som ble identifisert gjennom innsiktsarbeidet og samlet i matrisen på side 168 og 169:

- Ny kulturforståelse
- Forebygging og helsefremming

Jeg har valgt å illustrere fremtidige scenarier gjennom historiefortelling for å beskrive hvordan det psykiske helsetilbudet potensielt kan se ut ved NTNU i fremtiden. Historiefortelling er en nyttig måte å engasjere og invitere leseren inn i et Future Thinking tankesett.

Resultatet ble 2 narrativer; en nyhetsartikkel og en melding.

Scenario 1

NTNU tildelt 200 milliarder kroner for sin innsats i studentvelferden

NTNU har satset stort etter at den nye EU-loven om høyere krav til psykososiale læringsmiljø kom i 2026.

PUBLISERT 28.05.2037

Hedvig B. Kvassheim

– Vi er utrolig stolte av det NTNU i Trondheim har oppnådd de siste årene. NTNU ønsker å være ledende når det gjelder å tilrettelegge for gode studieløp og studentliv. Denne tildelingen viser at vi er på rett vei, sier Katrine Tveit, prorektor for utdanning ved NTNU.

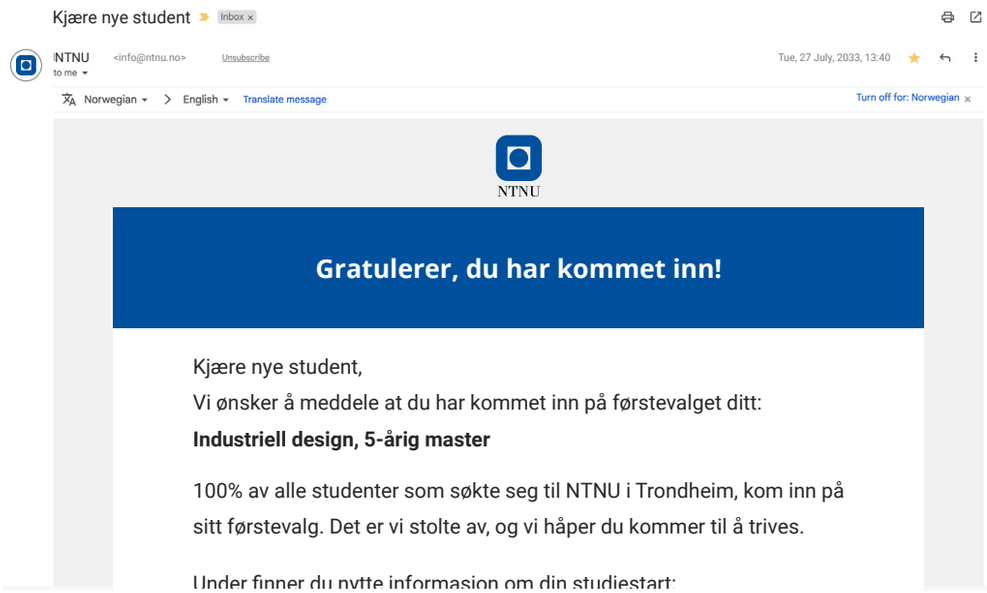
Etter en økende studentmasse med psykiske helseutfordringer siden 2010, valgte EU å implementere insentiver som satte større krav til utdanningsinstitusjonene.

– Dette har resultert i en endring i hvordan utdanningsinstitusjoner organiserer seg og bruker midlene sine, sier utenriksminister Hege Dahl.

Etter 2026 baseres også universitetsrangeringer i større grad på kvaliteten av studenvelferd ved de ulike utdanningsinstitusjonene. Dette har skapt økt engasjement for å tilrettelegge for gode studiemiljøer.

– Studenter ser ikke bare på snitt når de velger studieprogram lenger. Mange vurderer også valget sitt utfra hvor godt studiemiljøet er rangert og hvilke tiltak studieprogrammet har satt igang for å få til dette, uttaler Hege Dahl.

Scenario 2



10
Diskusjon og refleksjon

I dette kapittelet diskuterer og reflekterer jeg over oppgaven som helhet. Det inkluderer gjennomførelsen av metoder, kunnskapsgrunnlaget, innsiktsarbeidet, samt utvikling av tiltakene, testingen og det endelige konseptet. Jeg reflekterer også over bruken av Design Thinking og Future Thinking og diskuterer hvordan det endelig konseptet møter forskningsspørsmålet og målene jeg satt meg. Til slutt beskriver jeg hvordan jeg har sikret kvalitet i forskningen, og hvilke avgrensninger og hensyn som burde tas i betrakning.

10.1 Gjennomførelsen av oppgaven

Design Thinking og Future Thinking

Det var nyttig å kombinere Design Thinking med Future Thinking i den doble diamanten. På den måten reflekterte jeg mye over hvordan dagens situasjon kunne sett ut i fremtiden dersom større endringer hadde skjedd. Samtidig ble ikke fremtidige scanarier en like stor del av oppgaven som først antatt. Grunnen til dette var at jeg hadde størst fokus på brukerinvolvering og løsninger for en nær fremtid. Samskaping sto sterkt i oppgaven min, og derfor ble den systemorienterte designtilnærmingen også mer nærliggende dagens situasjon. Det hadde derimot vært interessant å utforske og reflektere mer over fremtidige scenarier, dersom jeg hadde hatt mer tid enn et semester.

Metodebruk

Gjennom oppgaven har jeg vært bevisst på å velge hensiktsmessige metoder med tanke på forskningsspørsmålet jeg startet med. Jeg har brukt flere ulike metoder innen tjenestedesign. Overordnet anvendte jeg systemorientert design (økosystemer og ZIP-analyse), og ved systematiseringer av konsept og vurdering av tiltakenes potensial, brukte jeg strategisk design (criteria matrix) og andre tjenestedesignmetoder (service blueprint og brukertyper). I tillegg var samskapingsverktøy (økosystemer) sentralt både i workshopen og i flere av intervjuene.

En stor del av innsiktsarbeidet mitt handlet om å forstå ulike aktørers roller og relasjoner i nettverket rundt studenter, samt visualisere dette i økosystemer. Disse økosystemene ble også brukt som kommunikasjonsverktøy i workshopen og intervjuer. Målet med dette var å fremme diskusjon og refleksjon rundt egen rolle, samt betydningen relasjoner har for studenters psykiske helse. Basert på funn fra innsikten, avgrenset jeg oppgaven til å omhandle relasjonen mellom studenter og studieveiledere. På den måten kunne jeg jobbe med å forstå hvordan denne relasjonen kunne styrke studenters livskvalitet i studiemiljøet. Dette la grunnlaget for videre undersøkelser og arbeid i oppgaven. Relasjonen mellom student og studieveileder var blant annet en sentral del av workshopen jeg fasiliterte.

Jeg utførte flere intervjuer og fikk rekruttert mange ulike aktører som bidro til en mangfoldig samling av perspektiver. Mange av dybdeintervjuene ble gjennomført sammen med en medstudent, og dette samarbeidet var energigivende og effektivt.

Workshopen jeg fasiliterte var en nyttig og verdifull måte å undersøke hvordan arbeidet med roller, relasjoner og økosystemer kan gjøres i fellesskap. Dette var også første gang jeg fasiliterte en workshop på egenhånd. Deltakerne var svært engasjerte og ga meg flere gode tilbakemeldinger på aktivitene de gjennomførte. Flere av dem påpekte at workshopen var inspirerende og annerledes enn andre workshoper de hadde vært med på. Mange deltakere opplevde at de visuelle og taktile økosystemene bidro til meningsfulle samtaler i gruppene, og gjorde dem mer bevisste på hverandres roller. Jeg prøvde, så langt det var mulig, å rekruttere studenter med forskjellige bakgrunner til workshopen for å kunne få ulike perspektiver.

Dette var også hensiktsmessig å lage grupper hvor student og studieveileder ikke hadde et personlig forhold. Jeg opplevde det som vanskelig å få andre studenter enn ved mitt eget institutt til å delta, og derfor ble ikke mangfoldet av studenter like bredt som jeg ønsket. På en av gruppene var det derfor noen studenter og en studieveileder som kjente til hverandre. Neste gang vil jeg være ekstra bevisst på å splitte de som kjenner hverandre fra før, dersom det er mer hensiktsmessig for workshopen.

Neste gang jeg holder en workshop skal jeg også legge en plan for hvordan jeg i større grad kan få med meg de gode samtalene som oppsto i de ulike gruppene. Med 17 deltakere fordelt på tre grupper var det vanskelig å fasilitere og følge med på hva alle gruppene snakket om. Jeg fikk skriftlige tilbakemeldinger i etterkant av workshopen, men det hadde vært nyttig å få til dette underveis i workshopen. En måte å gjøre det på er at en deltaker på hver gruppe har som oppgave å skrive notater underveis.

Opplegget i workshopen ble også ansett som godt planlagt, til tross for tidspresset på slutten. Jeg hadde vært litt for ambisiøs med opplegget, og jeg kunne med fordel kortet ned på spørsmålene og aktivitene jeg ville at de skulle gjøre. En tanke jeg hadde var å holde opplegget fordelt på to workshoper, men dette ble det ikke tid til.

I tillegg har det vært veldig nyttig å diskutere metodebruk med veileder og medveiledere. De ga meg innspill på det jeg gjorde og hvordan jeg kunne jobbe videre med dem. Jeg har jobbet en del med de ulike metodene tidligere, men det var første gang jeg anvende dem i samskapingsprosesser. Jeg har lært at en systemorientert designmetodikk er et svært nyttig samhandlingsverktøy, og i kombinasjon med strategisk designmetodikk er det mulig å komme fram til løsninger og ideer sammen i en workshop.

Kunnskapsgrunnlaget

Litteraturgjennomgangen omhandlet undersøkelser, studier og annen litteratur som beskriver dagens situasjon når det gjelder studenters psykiske helse. Teoridelen tok for seg begrepene relasjonell velferd, tjenestedesign og systemorientert design, og hvordan sistnevnte kan anvendes i arbeidet med å forbedre studenters psykiske helse.

Litteraturgjennomgangen

Litteraturen viste at studenters psykiske helse er et komplekst og sammensatt tema. Vi vet at stadig flere studenter opplever dårligere psykisk helse, og det er flere utfordringer som bidrar til dette. Samtidig kjenner vi også til hva som styrker den psykiske helsen til studenter. Det vi imidlertid mangler er innsikt i hvilke konkrete tiltak som kan forbedre livskvaliteten og hvilke forebyggende tiltak som kan forhindre utviklingen av psykisk uhelse.

Gjennom litteraturgjennomgangen kom det også frem flere interessante funn om studieveiledningstilbudet. Det inkluderte hvordan de kunne bidra til å forebygge psykisk uhelse blant studenter og styrke deres autonomi i hverdagen. Videre viste litteraturen et begrenset fokus på å forstå hele aspektet av det å være student og betydningen av nettverk og relasjoner for studentvelferd. Derfor var det relevant å utforske relasjonen mellom studieveiledere og studenter, samt andre tilbud, mennesker og aktører i studentenes nettverk.

Teoridelen

I teoridelen ble relasjonell velferd beskrevet som samfunn der alle opplever god livskvalitet og ingen blir etterlatt. Begrepet la vekt på betydningen av nettverk og relasjoner for trivsel og velvære på alle samfunnsnivåer. Videre ble tjenestedesign beskrevet som en tilnærming som tar sikte på å utvikle helhetlige og meningsfulle tjenester med brukeren i fokus. Selv om begrepet relasjonell velferd ikke nødvendigvis brukes direkte innen tjenestedesign, er målet om gode brukeropplevelser og verdiskaping i relasjoner svært relevant. Tjenestedesign søker derfore etter å utforme tjenester til menneskers behov og bidra til god livskvalitet i samfunnet. Til slutt tok teoridelen for seg systemorientert design (SOD) som en metode innen tjenestedesign som kan være nyttig for å forbedre studenters psykiske helse. Ved å se på helheten, forstå eksisterende tilbud og relasjoner, og vurdere verdien av disse for studentene, kan SOD bidra til å identifisere tiltak for å forbedre studentvelferden. SOD kan også være nyttig for å håndtere komplekse problemstillinger, hvor det psykiske helsesystemet er et eksempel på et sammensatt og komplekst system.

Nytten av kunnskapsgrunnlaget

StudyWell sin prosjektsøknad og mitt eget innsiktsarbeid satte en del føringer for hva jeg undersøkte av litteratur og teori. Jeg hadde et ønske om å bruke systemorientert design fra starten av, og jeg så derfor en mulighet til å gjøre dette ved å forstå sammenhenger mellom relasjonell velferd og tjenestedesign. Videre oppdaget jeg at det hadde blitt gjort flere studier om studieveiledningstilbudet ved NTNU. Det medførte at jeg kunne sammenligne min egen innsikt med funnene fra litteraturgjennomgangen. Å kombinere egen kvalitativ innsikt med kunnskapsgrunnlaget, bidro dermed til å styrke funnene jeg hadde.

Bearbeiding av innsikt

Jeg brukte mye tid på å bearbeide innsikten. Basert på innsiktsarbeidet presenterte jeg en oversikt over:

- verdier som bidrar til god livskvalitet hos studenter
- mulighetene NTNU har for å bedre studenters psykiske helse
- og utfordringer med dagens situasjon.

Videre systematiserte jeg illustrasjoner av økosystemer og brukertyper av studieveilederrollen.

Det var et omfattende innsiktsarbeid jeg skulle behandle. I første omgang ønsket jeg å behandle all dataen jeg hadde, men det var for tidkrevende. Affinity-diagramming og highlighting-metoden var derfor nyttige verktøy for å kunne bearbeide innsikten. Jeg så også verdien i å skrive gode og oppsummerende notater etter hvert intervju. Nye sammenhenger i det kvalitative innsiktsarbeidet ble derfor avdekket ved å forstå de store linjene i funnene mine.

Idegenerering, utvikling av tiltak og testing

I idegenereringsfasen kombinerte jeg andres innspill og egne tanker. Strategisk designmetodikk ble brukt for å identifisere nye designintervensjoner som kunne forbedre situasjonen. Ved å vurdere utfordringer og mål basert på innsiktsarbeidet, ble potensialet til ulike tiltak analysert. Deretter valgte jeg ut de tiltakene med størst potensial for forbedring og utviklet dem videre. Til slutt testet jeg tiltakene, der studieveiledere, tillitsvalgte og ansatte deltok. Flere deltakere ga uttrykk for at tiltakene hadde potensial til å skape verdi både for studieveiledere og studenter. Tiltakene ble oppfattet som konkrete, overbevisende og gjennomførbare i praksis, og mange kunne se for seg å implementere dem og på den måten forbedre synligheten og betydningen av studentveilederrollen.

Å idegenerere frem gode løsninger og tiltak på egen hånd kunne være overveldende i starten. Siden jeg jobbet komplekst og systemorientert, måtte jeg ha flere runder med idegenerering på egen hånd og tilbakemeldinger på ideene fra andre. På den måten erfarte jeg hvilke ideer som hadde potensial. Videre brukte jeg criteria matrix for å systematisk analysere potensialet til tiltakene.

Senere i innsiktsarbeidet dukket det opp andre interessante ideer som kunne vært utforsket. En av disse ideene var å undersøke samspillet mellom studieveiledere og tillitsvalgte, og hvordan dette påvirker studenters psykiske helse. Hvis jeg hadde ønsket å utvikle tiltak relatert til dette, ville det kreve ytterligere undersøkelser og forskning. En slik tilnærming ville innebære å utforske betydningen rollen som tillitsvalgt har for studenters psykiske helse. Selv om dette var en interessant idé, ble det ikke fulgt opp videre i denne oppgaven.

Testingen begynte med en presentasjon av oppgaven og veien frem til løsninger. Jeg viste frem hovedutfordringene og målene jeg hadde avdekket, og på den måten kunne jeg få innspill på om det virket gjenkjennelig og hensiktsmessig. Tiltakene ble vist frem gjennom prototyper og en presentasjon. Formålet var å illustrere tiltakene på en måte som gjorde det konkret og forståelig, slik at jeg kunne få tilbakemeldinger på om det virket verdifullt.

Gjennomførelsen av testingen bidro til at jeg kunne bedre forstå hva som kunne gi verdi for studieveiledere og studenter. Samtidig fikk jeg ikke testet tiltakene i en reell situasjon – mellom studieveileder og student eller i arbeidshverdagen til studieveiledere. Mine tester førte til refleksjon rundt hvordan studieveiledere ønsket å benytte seg av tiltakene. Samspillet mellom tiltakene, student og studieveileder ble derimot ikke testet. Det hadde likevel vært nyttig å se om relasjonen mellom student og studieveileder ble styrket gjennom tiltakene.

Den praktisk orienterte delen

Studentveilederpakken

Det var positivt og interessant å se at NTNU, gjennom kompetanseprogrammet for studiekonsulenter, har en tankegang som er i tråd med min egen. Både NTNU og jeg forsøker å beskrive et godt veiledningstilbud som kan styrke studenters studieløp og studentliv i større grad enn det gjøres i dag. En del av dette arbeidet var å definere og konkretisere rollen til en studiekonsulent. Det kan imidlertid ta tid før vi når en situasjon der tilbudet og rollen er det samme overalt. Kanskje målet ikke er å oppnå fullstendig likhet, men i første omgang å definere rollen mye tydeligere enn det som er tilfellet i dag. Denne oppgaven bidrar derfor til å forene mitt studentperspektivet med NTNU, hvor vi begge setter søkelys på viktigheten med et godt studieveiledningstilbud.

Forvaltningen av tiltaket *Studenters nettverk* er spesielt verdt å nevne. NTNU må være ansvarlig for drift og vedlikehold av nettverket på sine nettsider. Samtidig er de avhengig av tilbakemeldinger fra andre aktører for å oppdatere innholdet. Dette krever ressurser og en solid forankring i NTNU som organisasjon, der ansvarsfordelingen må være en del av et årshjul. Eierskapet ligger derfor hos NTNU, hvor de har ansvar for å forvalte det slik at innholdet er oppdatert og korrekt. Samtidig viste tilbakemeldingene at *Studenters nettverk* også har verdi uten å være interaktivt og inneholde masse informasjon. Dermed kan det være fornuftig å se på om det er andre måter *Studenters nettverk* kan illustreres på for å kunne anvendes som en oversiktlig plakat.

Implementering av konseptet *Verktøy og erfaringsdeling for studentveiledere* kan gjøres på ulike nivåer. En *minimum viable product* (MVP) vil være å lage en Teams kanal med en kunnskapsbase som studieveiledere kan benytte seg av. Det finnes ikke i dag, men NTNU og studieveiledere har vært inne på tanken om å få til dette. For større funksjonalitet og samarbeid vil en egen nettside kanskje være mer hensiktsmessig. Likevel hadde det vært interessant å begynne med en kunnskapsbase i en Teams kanal for å se om det er engasjement for konseptet.

Videre arbeid med studentveilederpakken

- Brukertesting på studenter – se på hvordan de opplever promotering av studentveiledertilbudet
- Brukertesting med studieveileder og student – se på hvordan S*tudenters nettverk* kan bli brukt i praksis
- *Studenters nettverk* kan være for overveldende og komplisert. Vurderinger rundt forenkling og brukervennlighet må testes ut før en eventuell implementering. Det inkluderer også ressursbruk og forvaltning av nettverket.
- Lage en MVP av *Verktøy og erfaringsdeling for studentveiledere* for å undersøke engasjementet av tiltaket i praksis.

10.2 Oppgavens svar på forskningsspørsmål og mål

Jeg ønsker å reflektere rundt hvordan oppgaven svarer på forskningsspørsmålet, delspørsmålene og målene jeg satt meg i starten.

Forskningsspørsmålet

Hvordan kan NTNU styrke sitt forebyggende og helsefremmende arbeid for å bedre studenters livskvalitet gjennom en systemorientert designtilnærming?

Nytten med en systemorientert designtilnærming for å styrke studenters psykiske helse i studiemiljøet

Gjennom en systemorientert designtilnærming har jeg kunnet visualisere sammenhenger i store mengder data ved hjelp av gigamapping. Dette har gitt meg muligheten til å analysere datamaterialet løpende, samt undersøke relasjonenes verdi for å styrke studenters psykiske helse.

Gigamapping har vært et nyttig kommunikasjonsverktøy for å diskutere relasjoner og verdier med ulike aktører og studenter. Blant annet var det interessant å diskutere relasjonen mellom student og studieveileder sammen med andre aktører. Jeg så nytten av å jobbe iterativt og samskapende med økosystemer for å forstå dagens situasjon av studenters psykiske helse. Gigamapping har derfor vært spesielt viktig i innsiktsfasen og i samskapingsprosesser.

Jeg endte opp med en visuell fremstilling av dagens økosystem for studenter ved NTNU i Trondheim. Dette økosystemet hadde fokus på formelle og uformelle psykiske helsetilbud, samt aktørenes rolle og bidrag for å forebygge psykisk uhelse og fremme livskvalitet. Videre er tiltakene i den praktisk orienterte delen et resultat av dette arbeidet.

Samlet sett har jeg funnet at systemorientert design har vært en nyttig måte å forstå dagens psykiske helsesituasjon blant studenter ved NTNU i Trondheim. Jeg har lært at systemorientert design innebærer gode prosessverktøy for å komme frem til de gode ideene. Bruken av ZIP-analyse spilte en sentral rolle for å komme frem til studieveileder-avgrensningen i oppgaven.

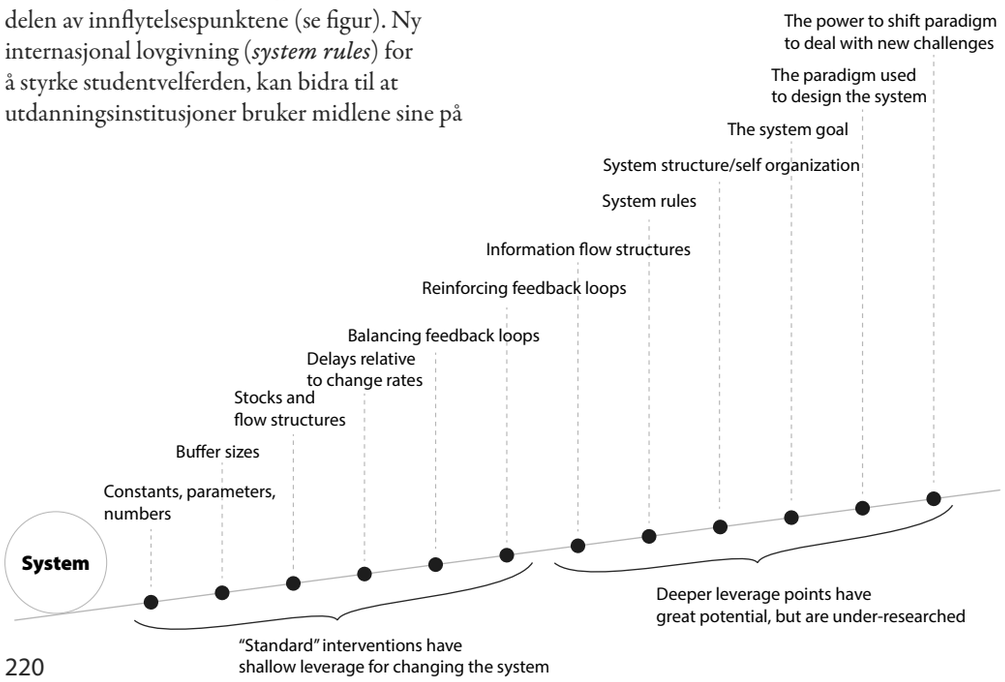
Studentveilederpakken

For å vise til de ulike nivåene av innflytelsespunkter av Donatella Meadows (se figur under), befinner studentveilederpakken seg i den midtre delen av figuren. Tiltakene skal bidra til å styrke *negative feedback loops* og strukturen av *informasjonsflyten*. Å promotere et helhetlig og gjennomgående studieveiledningstilbud på ulike plattformer, kan bidra til å styrke negative feedback loops gjennom stabilitet og forutsigbarhet av tilbudet. *Studenters nettverk* og *Verktøy og erfaringsdeling for studentveiledere* bidrar til nye strukturer av informasjonsflyt gjennom å tilgjengeliggjøre informasjon til flere, både til studenter og studentveiledere. Det igjen skal bidra til å styrke autonomien til studenter og engasjere studieveiledere til å igangsette egne tiltak for studentvelferden.

Fremtidige scenarier

De fremtidige scenariene utgjør den øvre delen av innflytelsespunktene (se figur). Ny internasjonal lovgivning (*system rules*) for å styrke studentvelferden, kan bidra til at utdanningsinstitusjoner bruker midlene sine på nye måter (scenario 1). Det igjen kan kanskje også føre til et paradigmeskifte (*the paradigm used to design the system*) for hvordan studenter velger studiested. Kanskje målet for studentene blir å velge et studiested som rangeres høyt når det gjelder god livskvalitet i studiemiljøet fremfor karakterer og opptakskrav. En slik atferdsendring kan også skje dersom alle studenter kommer inn på sitt førstevalg (scenario 2).

Å utforske hvordan større endringer kan forme systemet har vært spennende. Et vekslende arbeid mellom fremtidige scenarier og hvordan situasjonen er i dag, har bidratt til mange spørsmål og og refleksjoner heller enn konkrete svar. Store spørsmål rundt politikk og kultur har ofte kommet frem, og er områder som jeg ikke har jobbet med i tidligere prosjekter. Det har også bidratt til undring og et kritisk blikk på hvordan god livskvalitet og utdanning sammenfaller med dagens situasjon.



Refleksjoner rundt konseptet som helhet

Konseptet består av å utforme tiltak for dagens system og reflektere over hvordan systemet i seg selv kan se ut. Tiltakene var konkrete og implementerbare, mens scenariene var utforskende og reflekterende. Konseptet utgjør derfor oppgavens to deler:

- En praktisk orientert del som undersøker hvordan dagens system rundt studenter ved NTNU i Trondheim ser ut og hvilke tilbud og tjenester som finnes. Videre vil denne delen omhandle å utvikle og teste noen tiltak som kan forebygge psykisk uhelse i dag.
- En utforskende og reflekterende del som ser på hvordan fremtidens system rundt studenter ved NTNU i Trondheim kan se ut for å forebygge psykisk uhelse i større grad enn i dag.

Delspørsmål

- Hvordan kan NTNU i Trondheim ta større ansvar for å forbedre studentenes livskvalitet gjennom å styrke studieveiledningstilbudet?
- Hvordan kan dagens studieveiledningstilbud forebygge psykisk uhelse på instituttnivå?
- Hvordan kan systemorientert design bli brukt til å forstå dagens psykiske helsesituasjon blant studenter ved NTNU i Trondheim?
- Hvordan kan det psykiske helsetilbudet ved NTNU i Trondheim potensielt se ut i et fremtidig scenario?

Konklusjon

For å svare på delspørsmålene jeg satt meg, har jeg samlet sett brukt en systemorientert designtilnærming for å forstå dagens psykiske helsesituasjon blant studenter ved NTNU i Trondheim. Jeg har undersøkt hvordan NTNU kan ta større ansvar for å forbedre studentenes livskvalitet gjennom å styrke studieveiledningstilbudet. Dette har jeg gjort gjennom å utforme ulike tiltak for dagens studieveiledningstilbud som skal forebygge psykisk uhelse på instituttnivå. Videre har jeg utformet fremtidige scenarier for hvordan det psykiske helsetilbudet ved NTNU potensielt kan se ut i fremtiden.

10.3 Forskningens kvalitet

Refleksivitet spiller en viktig rolle i kvalitativ forskning, og gjør det lettere å vurdere forskningens kvalitet. I starten av oppgaven lagde jeg en liste over sentrale faktorer som kan sikre kvaliteten i arbeidet. Under reflektere jeg over hvordan jeg gjorde det i praksis.

Jeg har vært nøye med å forklare, beskrive og utdype hvordan prosessen min har vært. Det inkluderer:

- Et kunnskapsgrunnlag som beskriver dagens situasjon og forklaring av begreper
- Beskrivelser av valgte metoder og hvordan de er utført
- Rekruttering av et bredt utvalg av aktører som jeg har intervjuet og snakket med
- Samskapingsverktøy for å hypoteseteste, iterere og bekrefte systematiseringene og funnene mine med andre
- Bevissthet rundt min egen refleksivitet og forforståelse av oppgaven. Ved å snakke med andre studenter med ulike studiebakgrunner og lese meg opp på litteratur, kunne jeg oppnå et mettet datagrunnlag som kunne styrke eller avkrefte de antagelsene jeg selv hadde.

Likevel er ikke kvalitativ forskning like konsistent og stabil som kvantitativ forskning. Det medfører at flere perspektiver og versjoner kan oppstå dersom andre prøver å gjenskape resultatene mine på nytt. Økosystemene jeg lagde kan for eksempel se annerledes ut dersom andre prøver å jobbe med en systemorientert tilnærming. Hensikten med gigamappingen var derfor ikke å illustrere en sannhet, men kommunisere hvilken betydning nettverket kan ha for studenters psykiske helse. ***Studenters nettverk*** var også en måte å tilgjengeliggjøre informasjon og styrke studenters autonomi, uten at nettverket helt konkret representerer deres økosystem i realiteten.

Jeg tok også personvern veldig seriøst, selv om dataen jeg endte opp med å samle inn ikke var så sensitivt som jeg tenkte i utgangspunktet. Likevel skal det ikke mye til før en oppgir personopplysninger, så derfor var det bedre å være på den sikre siden. Jeg har derfor lært mye om personvern og håndtering av datamateriale på en forsvarlig måte.

10.4 Begrensninger og hensyn

En av avgrensningene jeg gjorde var å begrense fokuset til norske studenter ved NTNU i Trondheim. Dette valget ble tatt med tanke på å arbeide med den største studentmassen. Den geografiske begrensingen til Trondheim er tatt med hensyn til en lettere tilgang på aktører og studenter for brukerinvolvering, enn det hadde vært om jeg også hadde fokuserte på Gjøvik. Den andre avgrensningen var å legge hovedvekten på formelle og uformelle tilbud som direkte eller indirekte jobber med studenters psykiske helse i studiemiljøet. I tillegg valgte jeg å fokusere på faktorer som styrker den psykiske helsen blant studenter og tiltak som forebygger psykisk uhelse. Hovedgrunnen til dette var at det ville være lettere og mer håndterlig å følge Norsk senter for forskningsdata (NSD) sine retningslinjer ved å unngå innsamling av data som involverer svært sensitive personopplysninger om helsetilstand.

I videre arbeid hadde det vært interessant å se på om ***Studentveilederpakken*** kan benyttes av hele NTNU og ikke bare i Trondheim.

Etterord

Dette semesteret har vært hektisk, og jeg har lært utrolig mye - både personlig og faglig. Oppgavens tematikk har føltes meningsfullt og givende, og det har åpnet for mange gode samtaler med ulike mennesker. Det har også vært stressende øyeblikk med mye å forholde seg til på en gang. Likevel har arbeidet vært verdt det. Håpet mitt er at noe av det jeg har gjort i denne oppgaven kan tas med videre, og at det kan ha en innvirkning på hvordan studenters psykiske helse blir jobbet med fremover.

Referanser

AHO. (2017). Tjenestedesign. Arkitektur- og designhøgskolen i Oslo. Retrieved May 14, 2023, from https://aho.no/no/om-aho/fagomrader/tjenestedesign

AHO. (2021). Systemorientert design. Arkitektur- og designhøgskolen i Oslo. Retrieved May 15, 2023, from https://aho.no/no/om-aho/fagomrader/systemorientert-design

Auerbach, R., Alonso, J., Axinn, W., Cuijpers, P., Ebert, D., Green, J., Bruffaerts, R., Hwang, I., Kessler, R. C., Liu, H., Mortier, P., Nock, M. K., Pinder-Amaker, S., Sampson, N. A., Aguilar-Gaxiola, S., Al-Hamzawi, A., Andrade, L. H., Benjet, C., Caldas-de-Almeida, J. M., ... Bruffaerts, R. (2016). Mental disorders among college students in the World Health Organization World Mental Health Surveys. Psychological Medicine, 46((14)), 2955-2970. 10.1017/S0033291716001665
Auerbach, R. P., Mortier, P., Bruffaerts, R., Alonso, J., Benjet, C., Cuijpers, P., Demyttenaere, K., Ebert, D. D., Green, J., Hasking, P., Murray, E., Nock, M. K., Pinder-Amaker, S., Sampson, N. A., Stein, D. J.', Vilagut, G., Zaslavsky, A. M., Kessler, R. C., & WHO WMH-ICS Collaborators. (2018). WHO World Mental Health Surveys International College Student Project: Prevalence and distribution of mental disorders. Journal of abnormal psychology, 127(7), 623–638. https://doi.org/10.1037/abn0000362

Calabretta, G., Karpen, I., & Gemser, G. (2016). Strategic Design: Eight Essential Practices Every Strategic Designer Must Master. Amsterdam, Bis Publishers. https://research.cbs.dk/en/publications/strategic-design-eight-essential-practices-every-strategic-design

Campbell, E. (2009). RSA Design & Society. You know more than you think you do: design as resourcefulness & self-reliance by Emily Campbell,. Retrieved April 26, 2023, from https://www.thersa.org/globalassets/pdfs/blogs/rsa_designandsociety_pamphlet.pdf

Coward, T. (2021). A glance at the student life through the lens of students. https://hdl.handle.net/11250/2837184

Dahlum, S. (2021, March 9). validitet – Store norske leksikon. Store norske leksikon. Retrieved May 6, 2023, from https://snl.no/validitet

Den nasjonale forskningsetiske komité for medisin og helsefag. (2010, January 15). Veiledning for forskningsetisk og vitenskapelig vurdering av kvalitative forskningsprosjekt innen medisin og helsefag. De nasjonale forskningsetiske komiteene. Retrieved April 16, 2023, from https://www.forskningsetikk.no/retningslinjer/med-helse/vurdering-av-kvalitative-forskningsprosjekt-innen-medisin-og-helsefag/

Drageset, S., & Ellingsen, S. (2011, February 1). Å skape data fra kvalitativt forskningsintervju. Sykepleien. Retrieved April 20, 2023, from https://sykepleien.no/forskning/2011/02/skape-data-fra-kvalitativt-forskningsintervju

Eggebø, J. (2022, September 29). Studenthelsen på nedtur. Universitas. Retrieved May 25, 2023, from https://www.universitas.no/forskning-psykisk-helse-shot-undersokelsen/studenthelsen-pa-nedtur/359226

Fischer, J. (2014, December 6). Leverage Points for Sustainability Transformation | Ideas for Sustainability. Ideas for Sustainability. Retrieved May 29, 2023, from https://ideas4sustainability.wordpress.com/2014/12/06/leverage-points-for-sustainability-transformation/

Friis, R., & Yu, T. (2022, May 2). Affinity Diagrams: How to Cluster Your Ideas and Reveal Insights. Interaction Design Foundation. Retrieved May 9, 2023, from https://www.interaction-design.org/literature/article/affinity-diagrams-learn-how-to-cluster-and-bundle-ideas-and-facts

Furr, S. R., Westefeld, J. S., McConnell, G. N., & Jenkins, J. M. (2001). Suicide and depression among college students: a decade later. Professional Psychology: Research and Practice, 32(1), 97–100. https://doi.org/10.1037/0735-7028.32.1.97

Giske, H. W. (2021). – Oi, er det slik de opplever oss? https://napha.no/content/25237/-oi-er-det-slik-de-opplever-oss

Haugan, I. (2021). Hva er viktig for at du får en god studiehverdag? Retrieved 4 3, 2023, from https://www.ntnu.no/nyheter/hva-er-viktig-for-at-du-far-en-god-studiehverdag/

Helsenorge. (2022). Hva er psykisk helse? Helsenorge. Retrieved May 23, 2023, from https://www.helsenorge.no/psykisk-helse/hva-er-psykisk-helse/

Hill, D. (2012). Dark Matter and Trojan Horses: A Strategic Design Vocabulary. Strelka Press.

Hormess, M., Stickdorn, M., Schneider, J., & Lawrence, A. (2018). This is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World : a Practitioner's Handbook (M. Hormess, M. Stickdorn, J. Schneider, & A. Lawrence, Eds.). O'Reilly Media, Incorporated.

IME. (2023). Who is behind - IME Survey. In My Experience (IME). Retrieved May 27, 2023, from https://www.inmyexperience.no/en/who-is-behind

Interaction Design Foundation. (2022). What are Wicked Problems? | IxDF. Interaction Design Foundation. Retrieved May 26, 2023, from https://www.interaction-design.org/literature/topics/wicked-problems

Kaasbøll, J., Melby, L., & Lassemo, E. (2018, May 4). Rapport. KS. Retrieved May 10, 2023, from https://www.ks.no/contentassets/0cf0d93eeff1401a9b227682b19d666b/ferdig-rapport-174004.pdf

Kennair, L. E. O. (2023, March 3). resiliens – psykologi – Store norske leksikon. Store norske leksikon. Retrieved May 10, 2023, from https://snl.no/resiliens_-_psykologi

KS. (2019). Tjenestedesign. KS. Retrieved May 14, 2023, from https://www.ks.no/fagomrader/innovasjon/innovasjonsledelse/veikart-for-tjenesteinnovasjon/tjenestedesign/

Læringsmiljøutvalget NTNU. (2023). Årsrapport 2022.

Landrø, K., & Fikse, C. (2022, July 29). Fra studieveiledning til studentveiledning. Retrieved May 13, 2023, from https://www.idunn.no/doi/10.18261/uniped.45.2.4

Landrø, K., & Rønning, W. M. (2018). Studieveiledning i høyere utdanning. UNIPED, 41(3), 331–346. https://doi.org/10.18261/issn.1893-8981-2018-03-12

Lay-Hwa Bowden, J. (2011). Engaging the Student as a Customer: A Relationship Marketing Approach. Marketing Education Review, 21(2), 211-228. 10.2753/MER1052-8008210302

Lein, M. (2023). Resiliens -om å håndtere en påkjenning. NHI.no. Retrieved May 10, 2023, from https://nhi.no/psykisk-helse/psykisk-egenpleie/resiliens-om-a-handtere-en-pakjenning/

Li, X., & Sevaldson, B. (2022). What is Gigamapping? Systems Oriented Design. Retrieved May 15, 2023, from https://systemsorienteddesign.net/what-is-gigamapping/

LMU. (2022). Årsrapport 2021.

LMU. (2023). Årsrapport 2022.

Løften, S. (2023). Kompetanseprogram for studiekonsulenter ved NTNU. https://digit.ntnu.no/courses/course-v1:UTD-ST+SILJE_LOFTEN+2022_SEP/about

Lovdata. (2005). Lov om universiteter og høyskoler (universitets- og høyskoleloven). Lovdata. Retrieved May 25, 2023, from https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-04-01-15?q=universitets

Lynne, A. (2018). Dybdeintervjuer. Respons Analyse. Retrieved May 18, 2023, from https://responsanalyse.no/metoder/kvalitative-metoder/dybdeintervjuer/

Madanaguli, A., Dhir, A., Mazzoleni, A., & Kaur, P. (2022). The innovation ecosystem in rural tourism and hospitality – a systematic review of innovation in rural tourism. Journal of Knowledge Management, 26(7), 1732-1762. https://doi.org/10.1108/JKM-01-2021-0050

Meadows, D. (2008). Thinking in systems. Chelsea Green Publishing.

Meadows, D., & Sevaldson, B. (2011). ZIP-Analysis: Zoom-Innovation-Potential. Systems Oriented Design. Retrieved May 9, 2023, from https://systemsorienteddesign.net/zip-analysis/

Moe, M. (2021, June 28). Intervju som metode | Forskningsintervju | Analyse. Din Transkribent. Retrieved May 18, 2023, from https://www.dintranskribent.no/intervju-som-metode/

Mordal, S., & Ness, O. (2021). Hva vet vi om studenters psykiske helse og livskvalitet? IPLs rapportserie, (2/2021). ISSN 2535-7142

Næss, R., Omvik, J., Qvam, E. V., Wall, K., Nielsen, E. K., & Kvam, A. H. (2022). Psykisk helsetilbud til studenter i Trondheim.

NAPHA. (2021). Helsefremming og forebygging - NAPHA Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid. Napha. Retrieved May 27, 2023, from https://napha.no/content/20522/helsefremming-og-forebygging

Nord-Baade, S., & Ness, O. (2023). Vi må snakke mer om relasjonell velferd. https://psykologtidsskriftet.no/debatt/2023/02/vi-ma-snakke-mer-om-relasjonell-velferd

NTNU. (n.d.). NTNU Karriere. NTNU. Retrieved May 25, 2023, from https://www.ntnu.no/karriere

NTNU. (n.d.). Studenthumanist - Kunnskapsbasen - NTNU. Intranettet - NTNU. Retrieved May 24, 2023, from https://i.ntnu.no/wiki/-/wiki/norsk/studenthumanist

NTNU. (2017). Studieveiledningspolitikk. NTNU. Retrieved May 11, 2023, from https://www.ntnu.no/studieveiledningspolitikken

NTNU. (2020). Studieveiledningspolitikk. NTNU. Retrieved May 25, 2023, from https://www.ntnu.no/studieveiledningspolitikken

NTNU. (2021). Studentprest - Kunnskapsbasen - NTNU. Intranettet - NTNU. Retrieved May 24, 2023, from https://i.ntnu.no/wiki/-/wiki/Norsk/Studentprest

NTNU. (2023). Veiledning - for studenter - NTNU. Retrieved May 20, 2023, from https://i.ntnu.no/veiledning

Phi, G., & D., D. (2019). Critical issues in tourism co-creation. Tourism Recreation Research, 44(3), 281–283. https://www.researchgate.net/deref/https%3A%2F%2Fdoi.org%2F10.1080%2F02508281.2019.1640492

Prilleltensky, I. (2019). Mattering at the Intersection of Psychology, Philosophy, and Politics. https://carsey.unh.edu/sites/default/files/media/2020/07/christine-robinson-nh-listens-fellows-cv.pdf

Promental. (2022). PROMENTAL: Promoting Student Mental Health and Wellbeing in Gjøvik and Trondheim through Service Design and Relational Welfare. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ntnu.no/documents/10401/0/PROMENTAL_

NTNU+Helse_2022.pdf/eaf60ad7-8c4b-5186-49cb-3019b267e2cc?t=1664444255714

Regjeringen. (2015). NOU 2015: 1. NOU 2015: 1 - regjeringen.no. Retrieved May 27, 2023, from https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2015-1/id2395258/?ch=9

Roumiantseva, A. (2016, October 19). The Fourth Way: Design Thinking Meets Futures Thinking | by Anna Roumiantseva. Medium. Retrieved May 24, 2023, from https://medium.com/@anna.roumiantseva/the-fourth-way-design-thinking-meets-futures-thinking-85793ae3aa1e

Saurabh, K. D. (2020). The Routledge Handbook of Tourism Experience Management and Marketing. Routledge.

Schein, E. H. (2011). Helping: How to offer, give and receive help. Berrett-Koehler Publishers, Inc.

Schjetne, E., & Afdal, H. W. (2017). Forskningsetikk. https://blogg.hiof.no/skul/files/2016/12/HIØ-Forskningsetikk-2017.pdf

Sevaldson, B. (2022). Leverage Point investigation. Systems Oriented Design. Retrieved May 26, 2023, from https://systemsorienteddesign.net/leverage-points/

Shirey, J., Nguyen, Q., & Charng, A. (2013). The RITE Way to Prototype. UX Magazine. Retrieved May 24, 2023, from https://uxmag.com/articles/the-rite-way-to-prototype

SHoT. (2018). SHoT. SHoT. Retrieved May 25, 2023, from https://2018.studenthelse.no/tema/psykisk_helse_og_trivsel

SHoT. (2022). En av tre studenter har alvorlige psykiske plager. Studentenes helse- og trivselsundersøkelse. Retrieved April 3, 2023, from https://studenthelse.no/presse-og-mediemateriell/pressmelding-shot-hovedfunn-2022/

SHoT. (2022). En av tre studenter har alvorlige psykiske plager. Studentenes helse- og trivselsundersøkelse. Retrieved May 27, 2023, from https://studenthelse.no/presse-og-mediemateriell/pressmelding-shot-hovedfunn-2022/

Sit. (2021, May 12). Studentenes stemme er viktigere enn noen gang. Sit. Retrieved May 27, 2023, from https://www.sit.no/nyhet/studentenes-stemme-er-viktigere-enn-noen-gang

Sit. (2021, October 28). Studentene har fått egne bærekraftsmål. Sit. Retrieved May 10, 2023, from https://www.sit.no/nyhet/studentene-har-fatt-egne-barekraftsmal

Statistisk sentralbyrå. (2022, December 1). Livskvalitet. Statistisk sentralbyrå. Retrieved May 9, 2023, from https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/levekar/statistikk/livskvalitet

Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M., & Schneider, J. (2023). #TiSDD Method: Desktop system mapping (a.k.a. Business Origami). This is Service Design Doing. Retrieved May 22, 2023, from https://www.thisisservicedesigndoing.com/methods/desktop-system-mapping-a-a

Studentrådet SU. (n.d.). Hva gjør en tillitsvalgt? – Studentrådet SU. Studentrådet SU. Retrieved May 25, 2023, from https://su.studentrad.no/hva-gjor-en-tillitsvalgt/

Svendsen, T., & Dall, V. E. (2021). Hva er relasjonell velferd? Intervju med Dina von Heimburg, del 1. https://recoverybloggen.com/2021/03/09/dina-von-heimburg-del-1/

TNS Gallup. (2016). Læringsmiljøundersøkelsen 2015.

utdanning.no. (2021, 3 17). Studiekonsulent. Utdanning.no. Retrieved April 28, 2023, from https://utdanning.no/yrker/beskrivelse/studiekonsulent

von Heimburg, D., & Ness, O. (2018, July 30). Relational welfare: a socially just response to co-creating health and wellbeing for all. Retrieved May 16, 2023, from https://doi.org/10.1177/1403494820970815

von Hirsch, P. (2017, June 3). Misforstått selvrealisering? — Psykolog Pia von Hirsch. Psykolog Pia

von Hirsch. Retrieved May 24, 2023, from https://psykologpia.no/blog/2017/4/19/misforsttt-selvrealisering

Wall, K. (2023). Hva er Sit Psykisk Helsetjeneste?

Vedlegg

1. Samtykkeskjema
2. Generell intervjumal
3. Materialer til bruk i workshopen
4. Presentasjon til bruk i workshopen
5. Plan for workshopen
6. Melding til potensielle deltakere for workshopen
7. Tidligere prosjekter tilknyttet StudyWell i emnet *TPD4156 Design 7 – Tjenestedesign høsten 2022*
8. Presentasjon til bruk ved testing av løsninger
9. Presentasjon for å illustere ulike promoteringsløsninger ved testing
10. Presentasjon Sit Psyksik Helsetjeneste laget av Sit
11. Rapport: Psykisk helsetilbud til studenter i Trondheim

Vedleggene er listet på de neste sidene

Vedlegg 1

Vil du delta i forskningsprosjektet

StudyWell – samskaping og tjenestedesign for bedret studentvelferd?

Dette er en forespørsel til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å forstå hvordan NTNU jobber for å ivareta den psykiske helsen til studentene sine, hvilke tilbud og tjenester som finnes, og hva som kan gjøres for at studenter trives slik at psykisk uhelse forebygges. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål
Studenter lider i økende grad av stress, angst, depresjonsfølelse og ensomhet. Studentenes helse og trivselsundersøkelse viser at det er en økning i det som beskrives som alvorlige psykiske symptomer blant norske studenter – 42 % av studentene rapporterer om psykiske plager, hvorav 35 % har plager som kan betegnes som alvorlige.

Dette prosjektet er en masteroppgave om samskaping og tjenestedesign for bedret studentvelferd tilknyttet forskningsprosjektet StudyWell ved NTNU. StudyWell ser på sammenhengen mellom studiemiljø og psykisk helse blant studenter. Masteroppgaven skal undersøke hvilke behov studentene har i møte med ulike psykiske helsetilbud. Det innebærer også å se på hvordan tilbud, tjenester, organisasjoner og enkeltmennesker, som direkte eller indirekte jobber med psykisk helse, kan forbedres.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?
Hedvig Bjørnsdatter Kvassheim er studenten som aktivt vil gjennomføre forskningen. Brita Fladvad Nielsen er veileder for masteroppgaven. Begge er tilknyttet NTNU.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?
Fordi du er student eller ansatt ved NTNU, eller jobber direkte eller indirekte med studentvelferd.

Hva innebærer det for deg å delta?
Hedvig ønsker å gjøre både individuelle intervju og gjennomføre workshops. Du bestemmer selv hva du ønsker å delta i.

Jeg er:

- ☐ intervjudeltaker
- ☐ workshopdeltaker

Intervjudeltaker
Hvis du velger å delta i prosjektet som intervjudeltaker, innebærer det et intervju fysisk eller digitalt. Et intervju varer 45 minutter til 1 time. Det vil bli tatt notater underveis og lydopptak av intervjuet, dersom du samtykker til det. Opplysninger om deg som samles inn er, navn, kjønn, alder, kontaktinformasjon, studie/yrke, vaner og rutiner. Vi vil kunne ha med interne som jobber med på StudyWell-prosjektet sammen med oss.

Workshopdeltaker
Hvis du velger å delta i prosjektet som workshopdeltaker, innebærer det en fysisk samling sammen med andre deltakere. Workshopen består av diverse designaktiviteter. En workshop varer ca. 2 timer. Det vil bli tatt notater underveis. Opplysninger om deg som samles inn er, navn, kjønn, alder, kontaktinformasjon, studie/yrke, vaner og rutiner. Vi vil kunne ha med interne som jobber med på StudyWell-prosjektet sammen med oss.

Det er frivillig å delta
Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger
Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Veileder, biveiledere og prosjektgruppen ved NTNU vil kunne ha tilgang til dine opplysninger. For å ivareta dine personopplysninger, vil navnet ditt og kontaktopplysningene dine erstattes med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data som er lagret i en kryptert mappe i OneDrive.

Du vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjonene og svarene du gir vil bli gjort anonymt.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?
Prosjektet vil etter planen avsluttes 29. august 2023. Etter prosjektslutt vil personopplysninger om deg anonymiseres. Anonymiserte opplysninger vil ikke bli slettet, men vil kunne gjenbrukes til videre forskning i StudyWell-prosjektet. Dersom du ikke ønsker at anonymiserte opplysninger skal kunne gjenbrukes, har du rett til å si nei til dette. Lydopptak vil bli slettet etter prosjektslutt.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?
Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NTNU har Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter
Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:
- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:
- NTNU ved

Navn: Hedvig Bjørnsdatter Kvassheim	eller	Navn: Brita Fladvad Nielsen
Email: hedvigbk@stud.ntnu.no		Email: brita.nielsen@ntnu.no
Telefon: 45804908		Telefon: 95424055

- Vårt personvernombud: Thomas Helgesen, 93079038, thomas.helgesen@ntnu.no.

Hvis du har spørsmål knyttet til vurderingen som er gjort av personverntjenestene fra Sikt, kan du ta kontakt via:
- Epost: personverntjenester@sikt.no eller telefon: 73 98 40 40.

Med vennlig hilsen

Brita Fladvad Nielsen Forsker/veileder	Hedvig Bjørnsdatter Kvassheim Masterstudent

---

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet StudyWell – samskaping og tjenestedesign for bedret studentvelferd, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- ☐ å delta i intervju
- ☐ å delta på workshop
- ☐ at det blir tatt lydopptak av intervjuet
- ☐ at anonymiserte opplysninger lagres etter prosjektslutt, til videre forskning i StudyWell-prosjektet

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

. . . . . .
(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vil du delta i forskningsprosjektet

StudyWell – samskaping og tjenestedesign for bedret studentvelferd?

Dette er en forespørsel til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å forstå hvordan NTNU jobber for å ivareta den psykiske helsen til studentene sine, hvilke tilbud og tjenester som finnes, og hva som kan gjøres for at studenter trives slik at psykisk uhelse forebygges. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål
Studenter lider i økende grad av stress, angst, depresjonsfølelse og ensomhet. Studentenes helse og trivselsundersøkelse viser at det er en økning i det som beskrives som alvorlige psykiske symptomer blant norske studenter – 42 % av studentene rapporterer om psykiske plager, hvorav 35 % har plager som kan betegnes som alvorlige.

Dette prosjektet omhandler to masteroppgaver om samskaping og tjenestedesign for bedret studentvelferd tilknyttet forskningsprosjektet StudyWell ved NTNU. StudyWell ser på sammenhengen mellom studiemiljø og psykisk helse blant studenter. Den ene masteroppgaven skal undersøke hva som skaper de gode studentlivene som gjør at studenter trives, og hva universitetet kan gjøre for å oppnå det. Den andre masteroppgaven skal se nærmere på hvilke behov studentene har i møte med ulike tilbud, tjenester, organisasjoner og enkeltmennesker som direkte eller indirekte jobber med psykisk helse.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?
Kristin Brekke og Hedvig Bjørnsdatter Kvassheim er studentene som aktivt vil gjennomføre forskning sammen. Brita Fladvad Nielsen er veileder for masteroppgaven. Begge er tilknyttet NTNU.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?
Fordi du er student eller ansatt ved Institutt for design eller Institutt for psykisk helse eller jobber direkte eller indirekte med studentvelferd.

Hva innebærer det for deg å delta?
Jeg er:

- ☐ intervjudeltaker
- ☐ workshopdeltaker

Intervjudeltaker
Hvis du velger å delta i prosjektet som intervjudeltaker, innebærer det et intervju fysisk eller digitalt. Et intervju vil ta deg 45 minutter til 1 time. Det vil bli tatt notater underveis og lydopptak av intervjuet, dersom du takker ja til det. Opplysninger om deg som samles inn er, navn, kjønn, alder, kontaktinformasjon, studie/yrke, vaner og rutiner. Vi vil kunne ha med interne som jobber med på StudyWell-prosjektet sammen med oss.

Workshopdeltaker
Hvis du velger å delta i prosjektet som workshopdeltaker, innebærer det en fysisk samling sammen med andre deltakere. Workshopen består av diverse designaktiviteter. En workshop tar deg ca. 2 timer. Det vil bli tatt notater underveis. Opplysninger om deg som samles inn er, navn, kjønn, alder, kontaktinformasjon, studie/yrke, vaner og rutiner. Vi vil kunne ha med interne som jobber med på StudyWell-prosjektet sammen med oss.

Det er frivillig å delta
Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger
Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Veileder, biveiledere og prosjektgruppen ved NTNU vil kunne ha tilgang til dine opplysninger. For å ivareta dine personopplysninger, vil navnet ditt og kontaktopplysningene dine erstattes med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data som er lagret i en kryptert mappe i OneDrive.

Du vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjonene og svarene du gir vil bli gjort anonymt.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?
Prosjektet vil etter planen avsluttes 29. august 2023. Etter prosjektslutt vil personopplysninger om deg anonymiseres. Anonymiserte opplysninger vil derfor ikke bli slettet for å kunne gjenbrukes til videre forskning i StudyWell-prosjektet. Dersom du ikke ønsker at anonymiserte opplysninger skal kunne gjenbrukes, har du rett til å si nei til dette. Lydopptak vil bli slettet etter prosjektslutt.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?
Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NTNU har Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter
Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:
- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:
- NTNU ved

Navn: Kristin Brekke
Email: krbre@stud.ntnu.no
Telefon: 95168006

Navn: Hedvig Bjørnsdatter Kvassheim
Email: hedvigbk@stud.ntnu.no
Telefon: 45804908

Navn: Brita Fladvad Nielsen
Email: brita.nielsen@ntnu.no
Telefon: 95424055

- Vårt personvernombud: Thomas Helgesen, 93079038, thomas.helgesen@ntnu.no.

Hvis du har spørsmål knyttet til vurderingen som er gjort av personverntjenestene fra Sikt, kan du ta kontakt via:
- Epost: personverntjenester@sikt.no eller telefon: 73 98 40 40.

Med vennlig hilsen

Brita Fladvad Nielsen	Kristin Brekke	Hedvig Bjørnsdatter Kvassheim
Forsker/veileder	Masterstudent	Masterstudent

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet StudyWell – samskaping og tjenestedesign for bedret studentvelferd, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- ☐ å delta i intervju
- ☐ å delta på workshop
- ☐ at det blir tatt lydopptak av intervjuet
- ☐ at anonymiserte opplysninger lagres etter prosjektslutt, til videre forskning i StudyWell-prosjektet

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

. . . . . .
(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 2

Intervjumal - aktører

Lag spørsmål som inviterer til meninger og erfaringer

Praktisk

- Signert samtykkeskjema

Hvem vi er

- Hva vi skal skrive om
    - Den ene masteroppgaven skal undersøke hva som skaper de gode studentlivene som gjør at studenter trives, og hva universitetet kan gjøre for å oppnå det. Den andre masteroppgaven skal se nærmere på hvilke behov studentene har i møte med ulike tilbud, tjenester, organisasjoner og enkeltmennesker som direkte eller indirekte jobber med psykisk helse.
- Hvordan intervjuet vil foregå

Generelle spørsmål om rollen

- Hvem er du? Rolle og erfaring?
- Motivasjon for å jobbe med feltet

Spesifikke spørsmål tilpasset hver enkelt

Om psykisk helse

- Har dere sett en tendens i hva som gjør gode studentliv gode?
- Hva tror du må gjøres med den psykiske uhelsen blant studenter som vi ser i dag?
    - Hva kan være utfordringene i arbeidet med å skulle bedre livskvaliteten til studentene fremover?
- Hvilke tendenser blant studenter ser du påvirker deres psykiske helse negativt og positivt?
- Endring av fokus og holdninger til psykisk helse?
- Hvordan psykisk helse snakkes om i dag:
    - Hvordan tenker du vi vil/burde snakke om psykisk helse fremover/i fremtiden?
- Hva tror du må gjøres med den psykiske uhelsen blant unge som vi ser i dag?
    - Hva kan være utfordringene i arbeidet med å skulle bedre livskvaliteten til studentene fremover?
- Hva har gjort størst inntrykk på deg av det dere har funnet ut? Hva har vært mest overraskende?
-

Om trivsel

I tillegg vil vi gjerne stille noen spørsmål om trivsel. Er det greit for deg?

- Hva er trivsel for deg?
- Hva synes du universitetet kan gjøre for å legge bedre til rette for trivsel?
- Hva tror du at skaper de gode studentlivene?
- Hva gjør du selv for at du skal ha det godt?

Spørsmål til studieveileder om erfaringer ved Institutt for design

- Hva står i stillingsbeskrivelsen som studieveileder?
- Hva la du i din rolle som studieveileder?
- Hvordan presenterte du deg selv og din rolle til studentene?
- Hva var det studentene ved instituttet kom til deg for?
- I løpet av tiden du jobbet ved Institutt for design, merket du noen endringer i type utfordringer studentene har?
- Var det noe du skulle ønske du kunne mer av i ditt arbeid som studieveileder?
- Samarbeidet du med andre studieveiledere? Hvordan er KNUS-nettverket?

- Hvem forholder du deg mest til ved instituttet?
- Hva synes du var mest utfordrende med rollen som studieveileder?
- Hva trivdes du mest med i rollen som studieveileder?

- Hvordan er inntrykket ditt av hvordan studentene på design hadde det?
- Hva er din oppfattelse av hva studentene sliter med? (generelt og de mer ekstreme tilfellene)
- Hva er din oppfattelse av hva studentene trives med? (faglig og sosialt)

- Snakker studentene med deg om trivsel og livet generelt?
- De studentene som kommer til deg for å snakke om utfordringer vet du noe om hvem andre de evt. snakket med? Ga du dem anbefalinger om hvem de kan kontakte videre?
- Hva var viktig for deg for at du følte at du kunne gjøre en god jobb?
- Hvordan tenker du instituttet kan legge til rette for økt trivsel og et godt læringsmiljø?

Vedlegg 3

Roller

Student

Studenter sin studieherdag er sammensatt av både personlige og teknisk-faglige behov og utfordringer. Det er derfor viktig å jobbe med studenter sin psykiske helse nært studiemiljøet for å forebygge psykisk uhelse gjennom studietiden.

Behov
Studenter har behov for å bli sett som "hele" mennesker. Det gjelder mestring, mening med studiet, motivasjon, trygghet, tilhørighet, evnen til å møte utfordringer og vokse på dem, føle seg verdsatt og ha kontroll over egne liv og finne sine egne veier. Den relasjonelle og psykososiale støtten i studieherdagen er derfor viktig for å kunne opprå god livskvalitet i studietiden, og som igjen vil kunne bidra til at studenter lærer bedre og fullfører utdanningen. At studenter har noen som kan legge til rette, lytte og forstå den enkeltes individuelle behov er viktig, og på den måten kan studenten bli bedre rustet til å ta gode valg for seg selv.

Utfordringer
Det er mer veiledning av teknisk-faglig karakter, og det virker som studenter er mer klar over at slik veiledning er det man går til studieveileder om. Studenter er også usikre på hvem de skal henvise seg til for studieveiledning, og enkelte føler ikke de får tilstrekkelig hjelp. Studenter kan også føle at de er til bry eller bruker undig til i studieveilederes arbeidstid. Det virker også som det er en del tilfeldigheter som gjør at man er heldig med å treffe på hjelpsom veiledning.

Trondheim kommune

I Trondheim kommune tilbys det både lavterskeltilbud og akutt hjelp. Disse tjenestene gjelder for alle som befinner seg i Trondheim kommune og dermed også studenter. Lavterskeltilbudet under Enhet psykisk helse og rus (EPHOR) inkluderer Rask psykisk helsehjelp, Sorg/krise og Vold i nære relasjoner. Det er ikke behov for henvisning og folk kan ta kontakt via Trondheim kommune sin nettside. I tillegg kan folk (og studenter) gå til fastlegen, Mottaks- og oppfølgingssenteret (MO) og kurs. Fra moderate til mer alvorlige psykiske lidelser, vil det være nødvendig med en henvisning. Dette gjelder DPS tilknyttet St. Olavs hospital/psykisk helsevern, og henvisningen kan komme fra fastlege og andre ulike kommunale instanser, samt fra Sit.

Behov
Det er et behov for flere stillinger/årsverk for å kunne møte befolkningsmassen i Trondheim kommune. Det er viktig at tilbudene utjevner en balansegang mellom å effektivisere og redusere tilbudet, og samtidig kunne møte den enkeltes behov på en god måte slik at det gir effekt. Det er også et behov for at flere kjenner til de ulike tilbudene som finnes, og derfor er det aktuelt med tettere samarbeid og formidling av tilbudene.

Utfordringer
Samlet sett med de andre tilbudene til Sit, er tilbudet i dag dekkende for de ulike behovene som studenter har for psykisk helsehjelp. Kapasiteten er derimot den største utfordringen, da etterspørselen har ekt kraftig som igjen fører til lengre køer. Det kan medføre at folk gir opp på grunn av lang ventetid. Det kan også være vanskelig for studenter å vite hvem man skal gå til for riktig hjelp, fordi tilbudet kan oppfattes som uoversiktlig og fragmentert, og at de kan opplevе at de faller mellom to stoler der man blir henvist videre hele tiden – "kasteballproblematikk". Det brukes derfor mye tid på de som defineres som "ikke målgruppe" og at folk flest ikke er godt nok kjent med nettverket av tilbudene som finnes.

Studieveileder

Studieveiledere er både problemløsere, byråkrater og veivisere . De prøver å se muligheter, mens de forholder seg til hverket og kan henvise videre dersom det er nødvendig. Studieveiledere skal ikke behandle, men de er tilstede nært studentene for å kunne forstå, lytte og finne alternativer til utfordringer og behov den enkelte studenten har.

Behov
Studieveileder har behov for tilstrekkelig kompetanse av både teknisk-faglig og relasjonell karakter. Det virker som det i større grad er behov for mer kompetanse av sistnevnte for flere. Relevant utdanning, kursing, hjelpeverktøy og KNUS-nettverket er derfor viktig for å kunne tilegne seg kompetanse i relasjonell hjelp. Samtidig er det viktig for studieveileder å vite i hvilke situasjoner man henviser til andre typer tilbud enn det en studieveileder kan hjelpe til med, som Sit eller Trondheim kommune sine psykiske helsetilbud. Da burde også studieveiledere være trygg på at studentene er i god behold etter henvisning andre steder.

Utfordringer
Det er en utfordring å tilby det samme studieveiledningstilbudet ved alle institutt. Det er flere studieveiledere som gjør mye bra på sitt institutt/fakultet for å møte studentene sine av både faglig og relasjonell karakter, men NTNU er stort og ulike studier byr på ulike behov og fremgangsmåter. Derfor er det opp til hvert enkelt institutt/fakultet i hvordan studieveiledning skal gjøres best mulig. Det er også en utfordring å definere hva studieveilederrollen skal gå ut på. Organisering, erfaringsdeling og gjennomføring av tiltak på vers av institutter er derfor komplekst og fragmentert. Arbeidsmengde, tid og ressurser kan også spille inn på hvor mye tid studieveiledere bruker på til veiledning, da kapasiteten er for liten og det er for mye annet å gjøre av administrative og teknisk-faglig oppgaver.

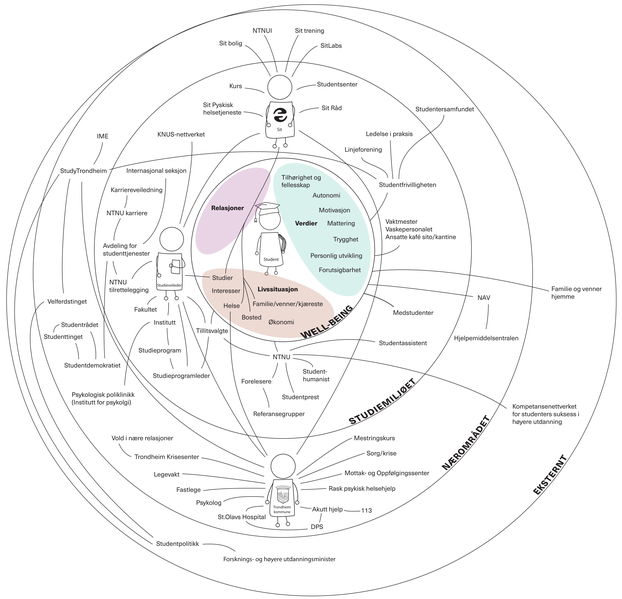
Sit

Sit er et supplerende helsetilbud til det som finnes i Trondheim kommune, og det gjelder kun for studenter. De tilbyr to tjenester: Sit Psykisk helsetjeneste og Sit Råd. Førstnevnte er et korttidsterapeutisk tilbud for studenter med milde til moderate psykiske plager, og sistnevnte er et rådgivningstilbud med samtaler og kurs. Studenter kan booke time, ringe eller sende mail for å ta i bruk de ulike tilbudene. Per i dag virker det som at svært mange studenter har god kjennskap til Sit som helhet.

Behov
Det er et behov for flere stillinger/årsverk for å kunne møte økningen av henvendelser fra studenter fremover. Sit er nært studenter sin hverdag, og derfor er det viktig at de tydelig synliggjøer tilbudene de har. Det er også et behov for å endre måten Sit jobber på for å møte studentmassen til enhver tid.

Utfordringer
Samlet sett med de andre tilbudene i Trondheim kommune, er tilbudet i dag dekkende for de ulike behovene som studenter har for psykisk helsehjelp. Kapasiteten er derimot den største utfordringen, da etterspørselen har ekt kraftig som igjen fører til lengre køer. Det kan medføre at folk gir opp på grunn av lang ventetid. Det kan også være vanskelig for studenter å vite hvem man skal gå til for riktig hjelp, fordi tilbudet kan oppfattes som uoversiktlig og fragmentert. I tillegg, kan studenter opplevе at de kan falle mellom to stoler der man blir henvist videre hele tiden – "kasteballproblematikk".

Nettverket i dag

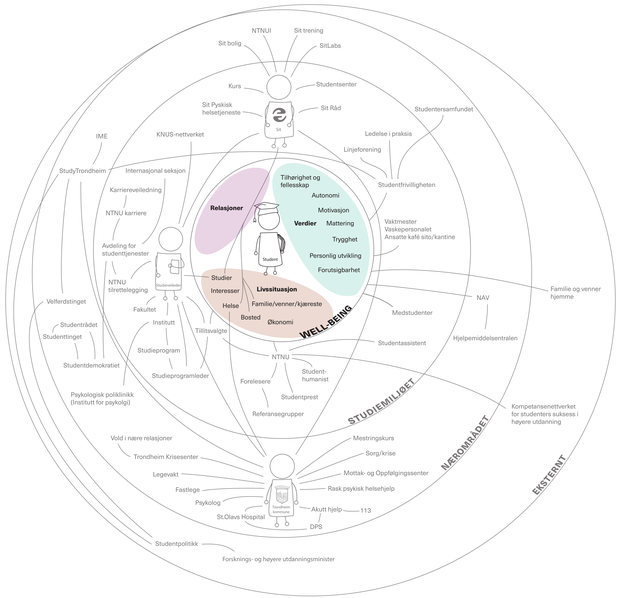


Fra nåværende til fremtidig nettverk

	Relasjonsutfordring	Mål	Løsninger og tiltak
A			
B			
C			

Tendenser og mønster

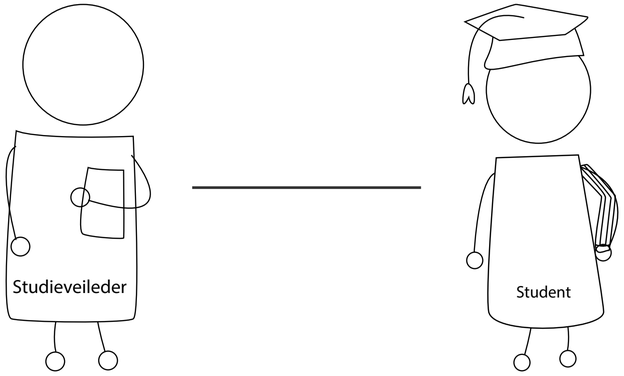
Fremtidig nettverk



Vedlegg 4

Velkommen til workshop om

Studenters mentale helse i nettverket rundt
student og studieveileder



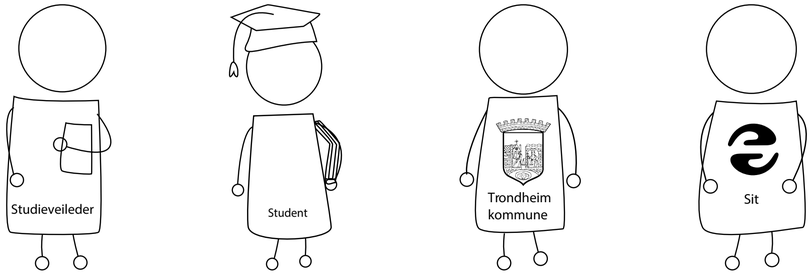
Hedvig B. Kvassheim
Masterstudent, Industriell design

Praktisk informasjon

Hvem er tilstede

- Studenter
- Studieveiledere
- Sit
- Trondheim kommune

Det blir tatt bilder som anonymiseres



Målene for workshopen

Få en bredere forståelse av egen og andres rolle med utgangspunkt i student og studieveileder-relasjonen

Undersøke hvor i nettverket det er potensial for å forbedre dagens situasjon

Utforske hvilke tiltak som skal til for å løse dette

Om workshopen

Hva handler den om?

Hva skal den brukes til senere?

Workshop-regler:

- “Grønn hatt”, bygge på hverandre
- Fokus på student og studieveileder-relasjonen og nettverket rundt dette
- Materialet er til for å brukes
- Kvantitet over kvalitet

Plan

5 min	Introduksjon
10 min	1. Roller
20 min	2. Nettverket i dag
5 min	Pause
25 min	3. Fra nåværende til fremtidig nettverk
20 min	4. Fremtidig nettverk
10 min	Presentere i grupper
5 min	Oppsummering og avslutning

5 min

Introduksjon

Diskuter sammen i grupper:

- Hva er well-being?

- Hvilke verdier og faktorer må være tilstede for at studenter skal føle på well-being i studiehverdagen?

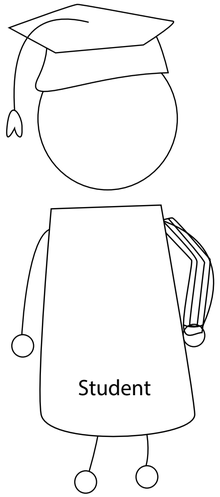
- Hvilken rolle spiller livssituasjonen til studenter i studiehverdagen?

- Hvilke relasjoner er viktige for studenter?

Del 1: Roller

10 min

Del 1: Roller

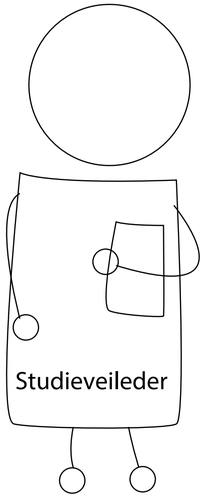


Behov

- Personlige og teknisk-faglige behov i studiehverdagen
- Bli sett som “hele mennesker”
- God livskvalitet = bedre læring, trivsel og kapasitet til å fullføre studiene
- Tilrettelegging, lytte og forstå den enkeltes behov

Utfordringer

- Mer teknisk-faglig veiledning enn relasjonell veiledning på studiet
- Usikker på hvem de skal henvise seg til for hjelp
- Følelsen av å være til bry



Problemløsere, byråkrater og veivisere.

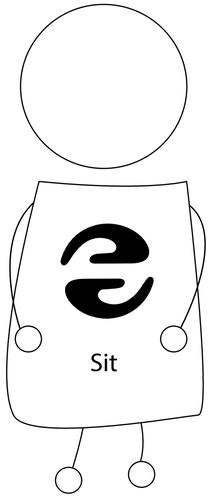
Behov

- Kompetanse i både teknisk-faglig og relasjonell veiledning
- Bruke det nettverket man har
- Vite når man henviser videre

Utfordringer

- Det samme studieveiledertilbudet ved alle institutt
- Hva innebærer egentlig studieveilederrollen
- Arbeidsmengde, tid og ressursbruk

Del 1: Roller



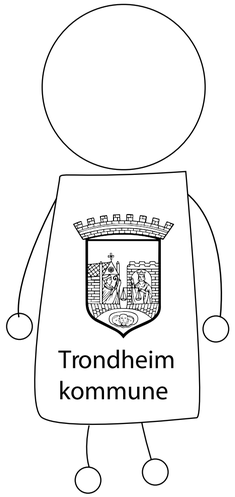
Tilbyr to tjenester kun for studenter: Sit Psykisk helsetjeneste og Sit Råd.

Behov

- Ressursbruk, øker i takt med studentmassen
- Synliggjøre tilbudene til studentene selv om mange vet om Sit som helhet

Utfordringer

- Tilbudene er dekkende, men kapasiteten er utfordrende – kø og ventetid
- Vite hvor man skal gå for riktig hjelp
- Kasteballproblematikk



Tilbyr både lavterskeltilbud og akutt hjelp. Noe krever henvisning mens andre ikke.

Behov

- Ressursbruk
- Balansegang mellom effektivisering og god effekt av tilbudene
- Folk vet om tilbudene

Utfordringer

- Tilbudene er dekkende, men kapasiteten er utfordrende – kø og ventetid
- Vite hvor man skal gå for riktig hjelp
- Kasteballproblematikk

Del 1: Roller

- Lese gjennom de ulike rollene individuelt
- Tenk over din egen rolle og om du kjenner deg igjen i beskrivelsen
- Diskuter de ulike rollene med gruppen

Legg til punkter på post-its dersom noe mangler eller burde omformuleres

Del 2: Nettverket i dag

20 min

Del 2: Nettverket i dag

- Studér nettverket for deg selv
- Hvilke personer og relasjoner har du sterkere tilknytning til enn andre og hvorfor?
- Diskuter med gruppen hvordan hver av dere opplever nettverket
- Oppsummer diskusjonen på post-its

Legg til eventuelle viktige personer og relasjoner som mangler

Del 2: Nettverket i dag

- Hvordan bidrar studiemiljøet til well-being hos studenter i dagens nettverk? Skriv ned på post-its

- Hvordan bidrar studieveileder, Sit og Trondheim kommune til well-being hos studenter i dagens nettverk? Diskuter i gruppen

- Hvilken betydning har student og studieveileder-relasjonen når det gjelder well-being hos studenter? Diskuter i gruppen

- Oppsummer diskusjonene på post-its

Del 2: Nettverket i dag

- Er det noen relasjoner som kunne vært styrket for å møte studenters well-being enda bedre enn det vi gjør i dag? På hvilken måte og hvorfor?

- Basert på de tilbudene, menneskene og relasjonene som finnes i nettverket rundt studenten, hvor er det potensial for forbedring slik at relasjonen mellom student og studieveileder direkte eller indirekte blir styrket?

Dot-voting

Plasser fargede klistremerker (én av hver farge) på den relasjonen som du tenker:

- Har størst potensial for forbedring
- Er lettest å forbedre
- Du selv er mest engasjert i å involveres i/jobbe med

Pause

5 min

Del 3: Fra nåværende til fremtidig nettverk

10 min

Del 3: Fra nåværende til fremtidig nettverk

- Diskuter de valgte relasjonene i dot-votingen med hverandre
- Velg ut tre relasjoner som dere sammenlagt tenker inneholder de viktigste utfordringene
- Plasser bokstavene A, B og C hvor de tre valgte relasjonutfordringene befinner seg i nettverket

Del 3: Fra nåværende til fremtidig nettverk

- Hvorfor valgte dere disse relasjonsutfordringene? Skriv ned på post-its
- Hvilke mål kan løse hver relasjonsutfordring? Skriv ned på post-its og plasser dem under mål ved tilhørende relasjonsutfordring (bokstav)
- Hva skal til i praksis for å kunne oppfylle målene?

Individuelt: 5 min til å skrive ned så mange løsninger og tiltak som mulig

Plasser løsningene under tiltak ved tilhørende relasjonsutfordring de løser

Dot-voting

Stem igjen på de løsningene og tiltakene du mener:

- Har størst potensial for forbedring
- Er lettest å forbedre
- Du selv er mest engasjert i å involveres i/jobbe med

Del 3: Fra nåværende til fremtidig nettverk

Ser vi noen tendenser eller mønstre i diskusjonen rundt de ulike relasjonsutfordringene og tilhørende mål + tiltak?

Skriv ned på post-its og plasser dem under rutenettet

Del 4: Fremtidig nettverk

10 min

Del 4: Fremtidig nettverk

- Diskuterer hvordan nettverket i dag kan se ut i fremtiden med tanke på de tiltakene som ble stemt frem

- Legg til de tiltakene som ble stemt frem i nettverket og plasser egnede relasjoner

- Er det andre deler av nettverket som også burde endres på for å kunne virkeliggjøre tiltakene?

Gruppene presenterer

10 min

Gruppene presenterer

Hver gruppe presenterer:

- Hvordan dere beskriver deres roller
- Hvordan dagens nettverk ser ut
- Hvilke relasjoner som inneholder de største utfordringene
- Hvilke mål og tiltak som skal til for å forbedre disse relasjonene
- Hvilke tiltak dere stemte frem og hvordan det fremtidige nettverket vil kunne se ut med tiltakene.

Oppsummering og avslutning

5 min

Vedlegg 5

Plan for workshopen

Dagens situasjon er preget av

Mine funn oppsummert + oppsummering av rollene

Hva handler den om?

Bruke visualiseringer til å få en helhetlig forståelse av systemet rundt student og studieveileder, forstå hva som fungerer/ikke fungerer i systemet, og avgjøre hvor det er potensial for intervensjoner/tiltak. Disse intervensjonene/tiltakene som man kommer frem til sammen i workshopen, skal være utgangspunktet for hvordan systemet rundt student og studieveileder kan se ut i fremtiden. Da er det nødvendig å se på hvilke endringer som kan gjøres i dagens situasjon for å kunne skape et fremtidig system som skal legge til rette for bedre psykisk helse blant studenter med utgangspunkt i student og studieveileder-relasjonen.

Hvorfor gjør vi dette?

Mål: Etter endt workshop er målet at:

- alle i rommet har en bredere forståelse av sin rolle og andres med utgangspunkt i student og studieveileder-relasjonen.
- at man har kommet frem til hvor i systemet (med utgangspunkt i student og studieveileder-relasjonen) det er stort potensial for å forbedre dagens situasjon, og hvilke intervensjoner/tiltak som skal til for å løse dette.

- **Hvem s**kal være med i workshopen?
    - Studenter ved Industriell design
    - Ansatte ved Industriell design – undervisere
    - Aktører vi har intervjuet (Sit, kommune, studieveileder, NTNU)
- **Hvorfor** ha workshop?
    - Samskaping som prosess
    - Validere det opptegnede økosystemet
    - Skape et fremtidig økosystem sammen
- **Hva** skal workshopen bidra med i masteroppgaven?
    - Validering og evaluering av funn fra intervjuer
    - Målet er:
        - alle i rommet har en bredere forståelse av sin rolle og andres med utgangspunkt i student og studieveileder-relasjonen.
        - at man har kommet frem til hvor i systemet (med utgangspunkt i student og studieveileder-relasjonen) det er stort potensial for å forbedre dagens situasjon, og hvilke intervensjoner/tiltak som skal til for å løse dette.
- **Hvordan** skal workshopen gjennomføres for å være et godt bidrag til oppgaven og StudyWell?
    - **Velkommen med servering (15 min)**
        - Får navnelapper som de kan feste på brystet som viser navn og rollen deres
    - **Intro og oppvarmingsøvelse (15 min)**
        - Kan ha en ppt

        - Jeg sier velkommen og forteller litt om hvem som er med i rommet
        - Snakker om målet for workshopen (som også står i invitasjonen)
        - Forteller om gangen i workshopen og hva som ligger foran dem (visualiseringer og utstyr)
    - **Rollebeskrivelser (10 min)**
        - 5 korte beskrivelser av studieveilederrollen, studentrollen, NTNU-rollen, Sit-rollen, og kommune-rollen med utgangspunkt i studieveileder og student-relasjonen **slik jeg ser det og diskuterer deretter rundt det** – alt er alltid i forhold til student+studieveileder-dynamikken slik at jeg avgrenser fokusområdet hele tiden
    - **Validering av nåværende økosystem (20 min)**
        - I forkant har jeg laget et økosystem som viser dagens situasjon som inneholder påstander/hypoteser om: smertepunkter, gain points, loops og verdier i relasjoner – **ønsket er å diskutere rundt dette økosystemet, validere og iterere dette.**
        - Det må være mulig å endre på økosystemet så det skal være taktilt
        - Jeg må forenkle økosystemet i den grad at det er overkommelig og at det er mulig å ta innover seg innholdet i systemet.
        - Først kan de få noen minutter til å se på økosystemet for seg selv. Så kommer jeg til å forklare økosystemets oppbygning, spørre om noe er uklart, og deretter ha noen spørsmål knyttet opp til de ulike delene av systemet med fokus på relasjonene mellom aktørene – det kan være både utfordringer og muligheter. For hvert spørsmål jeg stiller kan hver enkelt få litt tid til å tenke først og så i mindre grupper diskutere hva man har tenkt. Så blir det diskusjon i plenum.
        - Må se an gruppen litt om hvor komfortable de er med å snakke sammen.

Til slutt: hvordan kan vi styrke relasjoner i nettverket slik at det gagner studenters mentale helse? Hva skal til for å få til gode relasjoner utenat det blir for mye systemisk, organisert og en del av en rolle?

    - **Pause (5 min)**
    - **Fra nåværende til fremtidig økosystem (25 min)**
        - **Dot-voting –** I dagens nettverk, hvor mener flest at det er potensial for påvirkning/endring for å forbedre systemet – hva bidrar til og hvor kan man forbedre psykisk helse i student og studieveileder-relasjonen direkte eller indirekte? I hvilke relasjoner skjer dette? Plasserer røde dotter på økosystemet. Hvorfor akkurat her – det kan da bli til ulike mål.
        - Her er meningen at man sammen evaluerer hvilke utfordringer som kan skape verdi dersom de er løst. La oss si man finner 3-5 ulike utfordringer sammen gjennom dot-voting – vi kan da bruke et **criteria matrix** for å se på hvordan det å løse disse utfordringene kan bidra til forbedret psykisk helse i student og studieveileder-relasjonen direkte eller indirekte. Å løse en utfordring kan dermed føre til at ulike mål blir oppfylt.

Eks.
Utfordring: Studenter vet ikke om studieveiledertilbudet.
Hvor: Det skjer direkte i student og studieveileder-relasjonen.

Hvorfor: Det er ikke kommunisert nok hva studieveileder driver med og hvordan de kan oppsøkes.
Mål:

- Bedre kommunikasjon mellom student og studieveileder
- Tilstedeværelse fra studieveileders side fra dagen du begynner som student på NTNU

Tiltak:

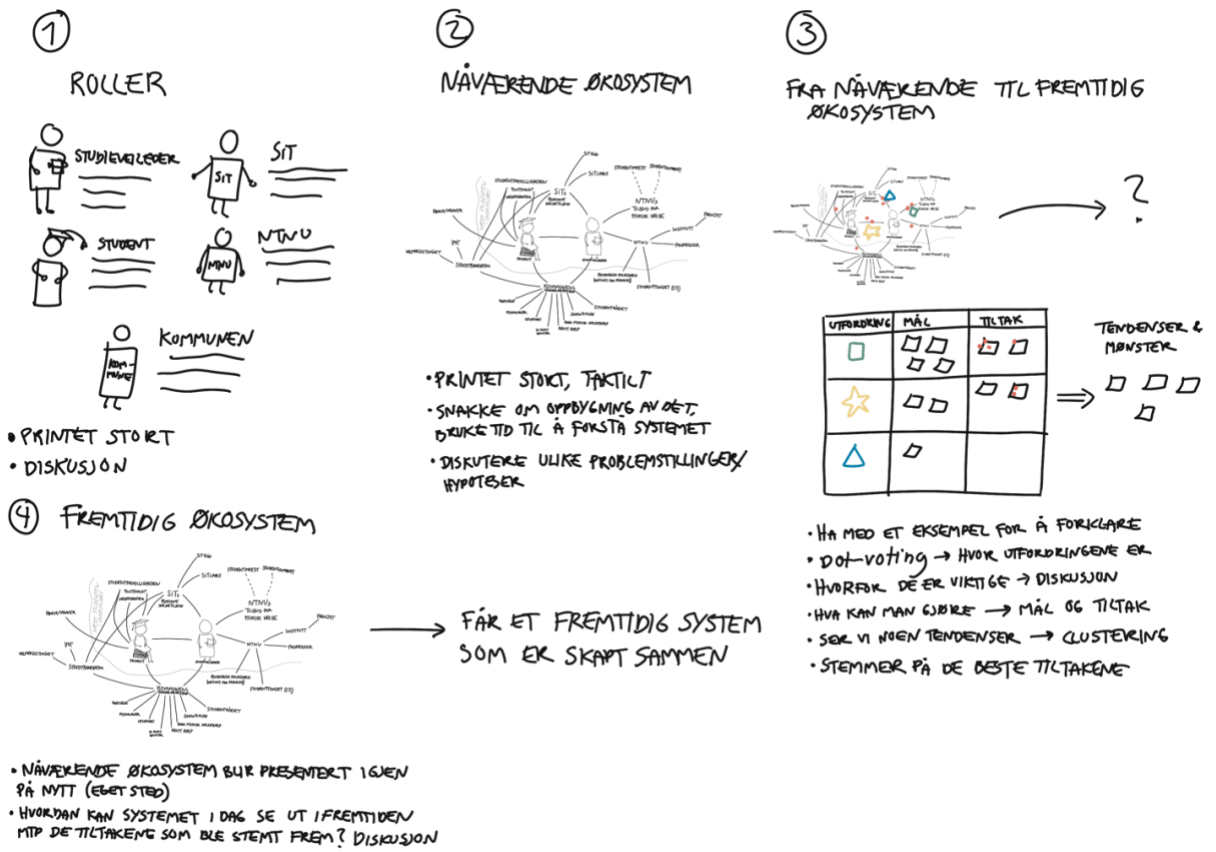
- Bedre kommunikasjon mellom student og studieveileder VED Å ...
- Tilstedeværelse fra studieveileders side fra dagen du begynner som student på NTNU VED Å …

    - Enkelte utfordringer kan oppnå like mål dersom de er løst – på den måten kan ulike utfordringer og mål **clustres** til større bolker. Det kan være overordnede tendenser eller mønstre i det man diskuterer som kan gi en indikasjon på hva man burde clustre sammen. Kanskje det er informasjon, samarbeid, eller lignende som blir bolkene.
    - Jeg tenker at jeg gjør en forenkling av criteria matrix og clustering ved å:

1. Forklare alt gjennom et eksempel (som ikke veileder og det er skrevet ned på visualiseringene)
2. Bare spørre om hovedutfordringene i systemet = dot-voting og dermed hvor de befinner seg i systemet,
3. Hvorfor de er viktige utfordringer å ta tak i = diskusjon + skrive ned på post-its og legge det ved utfordringen i nåværende økosystem ved å "fargekode" gjennom former (eks. en utfordring er representert som en firkant på økosystemet som man finner igjen i en tabell ved siden av)
4. Hva kan man gjøre for å nøytralisere/løse utfordringen = mål + tiltak --> en tabell med 4 kolonner, én for "fargekoden" for hvilken utfordring det er, én for mål, én for tiltak og én for clustering/kategorisering i større bolker, der man skriver på post-its hva tilhørende mål (kan være flere) og tiltak (kan være flere) som passer til hver utfordring.
5. Ser vi noen tendenser/mønstre i diskusjonen rundt de ulike utfordringene og tilhørende mål + tiltak = bolker av potensielle intervensjoner som blir slags hovedfunn og oppsummerer de tre første kolonnene i tabellen. Det skrives også ned på post-its
6. Stemmer på de beste tiltakene = dot-voting

- **Fremtidig økosystem (20 min)**
    - Presenterer nåværende økosystem på nytt (eget sted slik at man ikke ødelegger det som har blitt gjort frem til nå)
    - Diskuterer hvordan systemet i dag kan se ut i fremtiden med tanke på de tiltakene som ble stemt frem = diskusjon, taktilt endre på økosystemet fra i dag
    - Diskutere i mindre grupper og så i plenum
    - Kommer frem til hvordan systemet kan se ut i fremtiden sammen

Illustrasjon av gangen i workshopen:



- **Avslutning (5-10 min)**
- **Etter workshopen**
  - Samle innsikten og iterere på visualiseringene: Endrer på nåværende økosystem, tydeliggjør områdene som er mulig å påvirke/endre
  - Sette opp criteria matrix og clusters
  - Lager et fremtidig økosystem med de tiltakene som kom frem fra criteria matrix for å forbedre dagens situasjon, og markere hovedfunnene (clusters)
  - Lager et konsept med utgangspunkt i tiltakene og hovedfunnene (clusters) som kan testes

Vedlegg 6

Melding til potensielle deltakere

Invitasjon til workshop om studenters mentale helse i nettverket rundt student og studieveileder

Hei,

Kan du tenke deg å være med på workshop om temaet S*tudenters mentale helse i nettverket rundt student og studieveileder*?

Jeg ønsker å samle aktører fra Sit og kommunen, samt studieveiledere og studenter ved NTNU, til en workshop for å sammen diskutere tematikken.

Workshopen er i forbindelse med en masteroppgave om samskaping og tjenestedesign for bedret studentvelferd tilknyttet forskningsprosjektet StudyWell ved NTNU. StudyWell ser på sammenhengen mellom studiemiljø og psykisk helse blant studenter.

Workshopen vil ta 2 timer og finne sted ved Institutt for design. Den vil bestå av designaktiviteter for å forstå og utforske nettverket rundt student og studieveileder. Det er ingen krav til forberedelser.

Målet med workshopen:

- Få en bredere forståelse av egen og andres rolle med utgangspunkt i student og studieveileder-relasjonen
- Undersøke hvor i nettverket det er potensial for å forbedre dagens situasjon
- Utforske hvilke tiltak som skal til for å løse dette

Praktisk

Sted: Institutt for design, rom 347
Mazemap: https://link.mazemap.com/636K5jgl
Dato: **torsdag 23.mars, kl. 13.30-15.30**

Om du har anledning til å stille, send meg gjerne en bekreftelse.

Med vennlig hilsen
Hedvig B. Kvassheim
hedvigbk@stud.ntnu.no
+47 458 04 908

Vedlegg 7

In-betweeners.

TPD4156 - Tjenestedesign

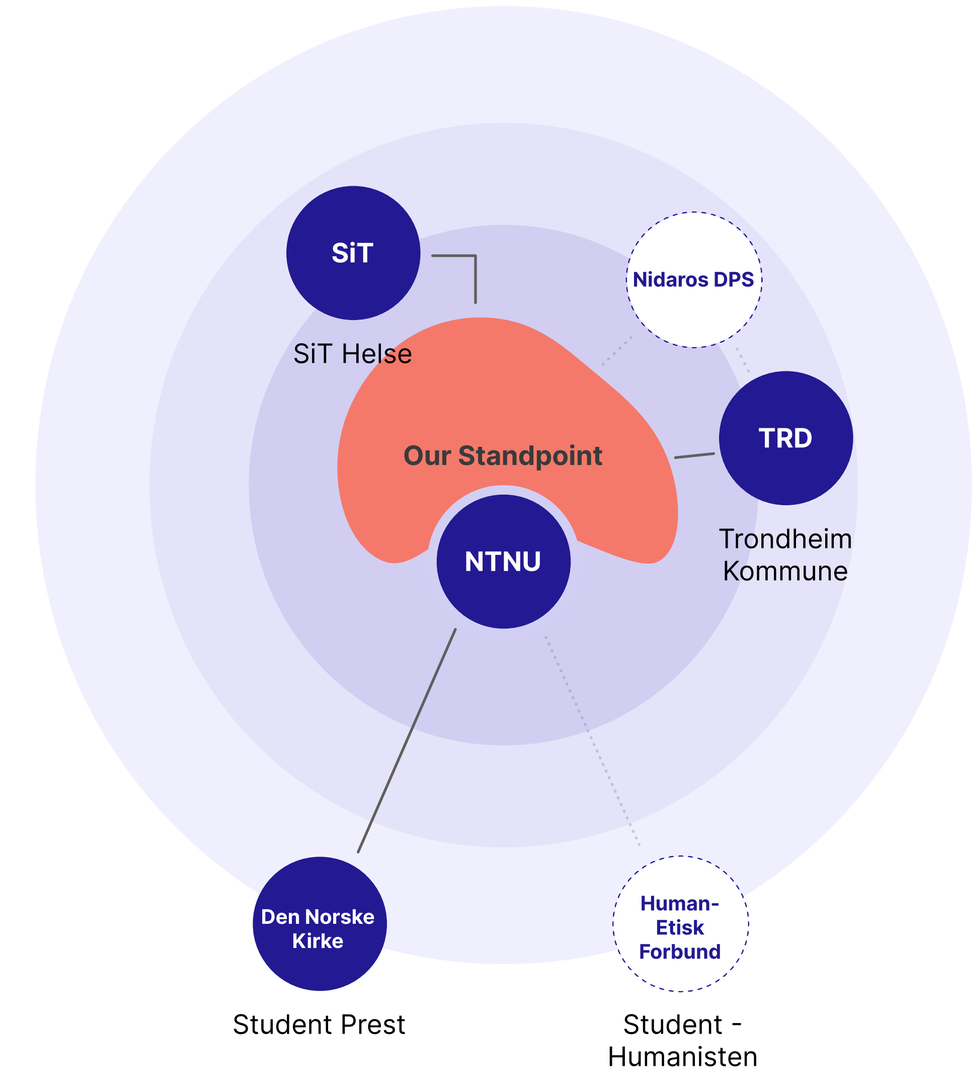
EXPLORING MENTAL HEALTHCARE SERVICES
FOR STUDENTS IN TRONDHEIM

Daniel
Markus
Yi Cing
Brage
Samane

Preparatory Research

After the client brief the next natural step was to establish a picture of what mental healthcare services exist in Trondheim, and which of those have students as a target group. Initially, we looked through what information is provided by the following stakeholders: NTNU, Sit and Trondheim municipalicity.

We also discovered who we can get in touch with, in order to arrange an interview, and potentially a collaboration. In the preparatory research we discovered Sit's online booking survey for students that are in need of mental healthcare, where we got to know the process and steps from a student users' perspective.

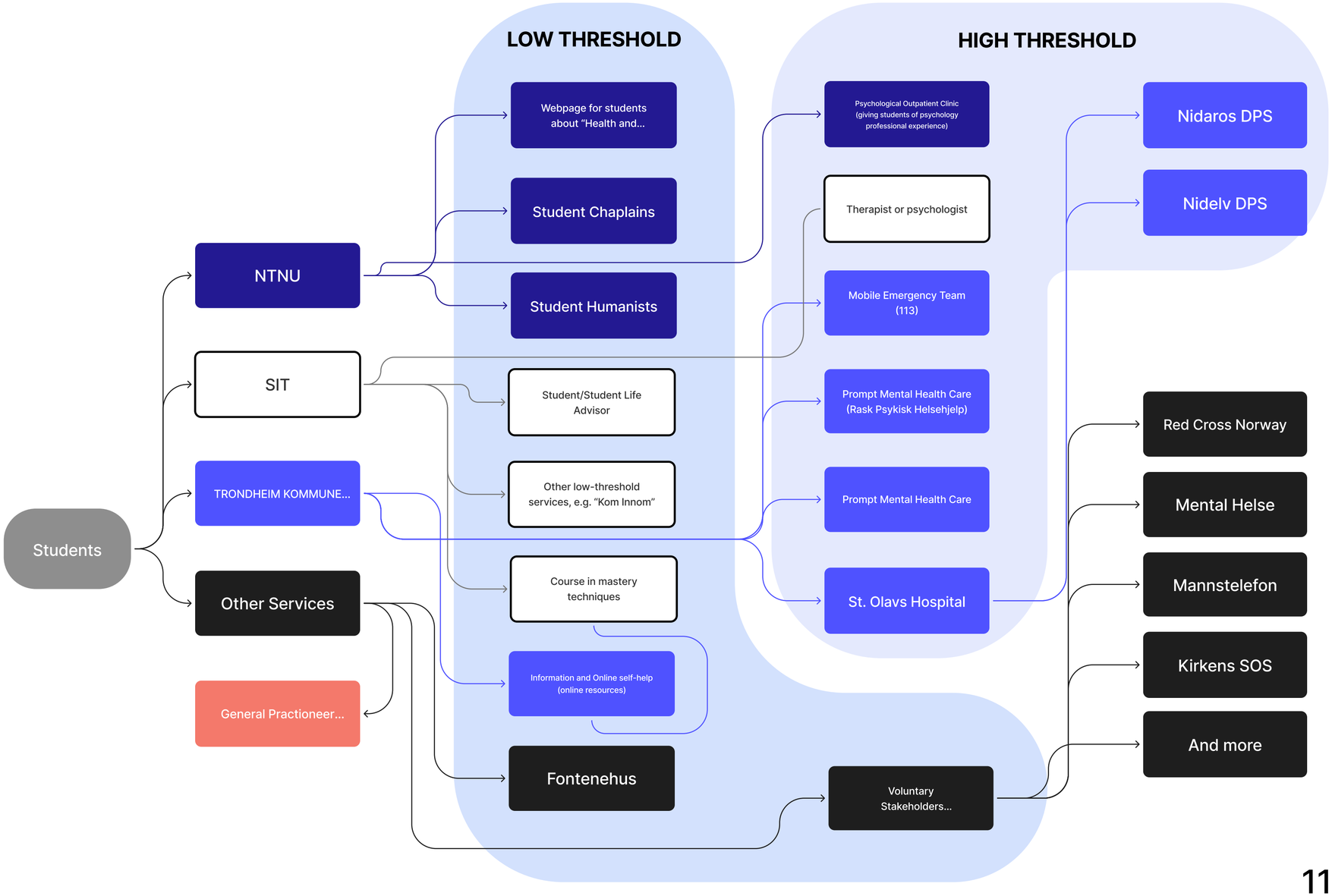


Local Organisations (layer 1)
Regional Organisations (layer 2)
Nationwide NGOs (layer 3)

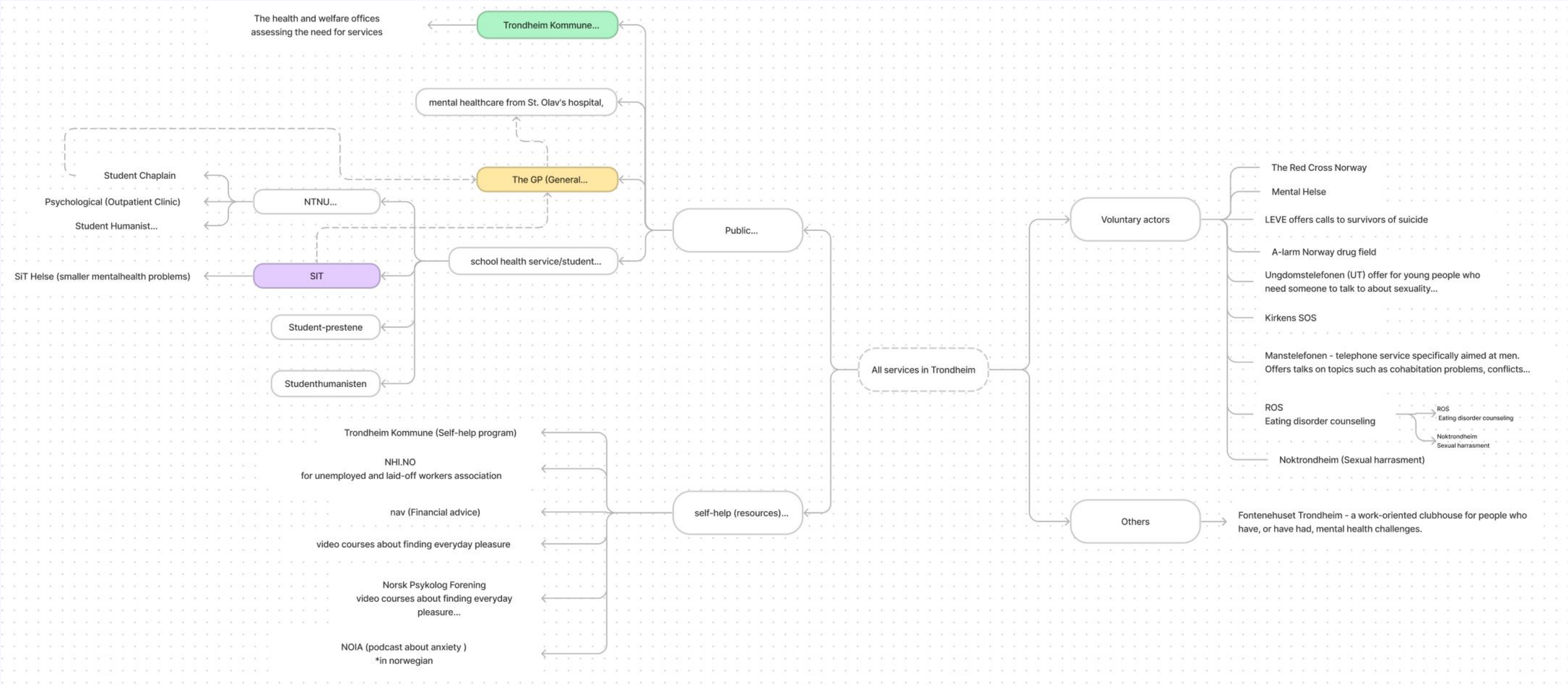
Map of current services

With this map of the current services in Trondheim we hope to establish an overview of an ecosystem that highlights both the informal and formal services provided by the different stakeholders, which are available for students. Naturally, Trondheim municipalicity covers a larger field in terms of provided services. We have left out many other services that exist, but this was done because these were considered irrelevant, or out of reach for our scope, which is the focus on students.

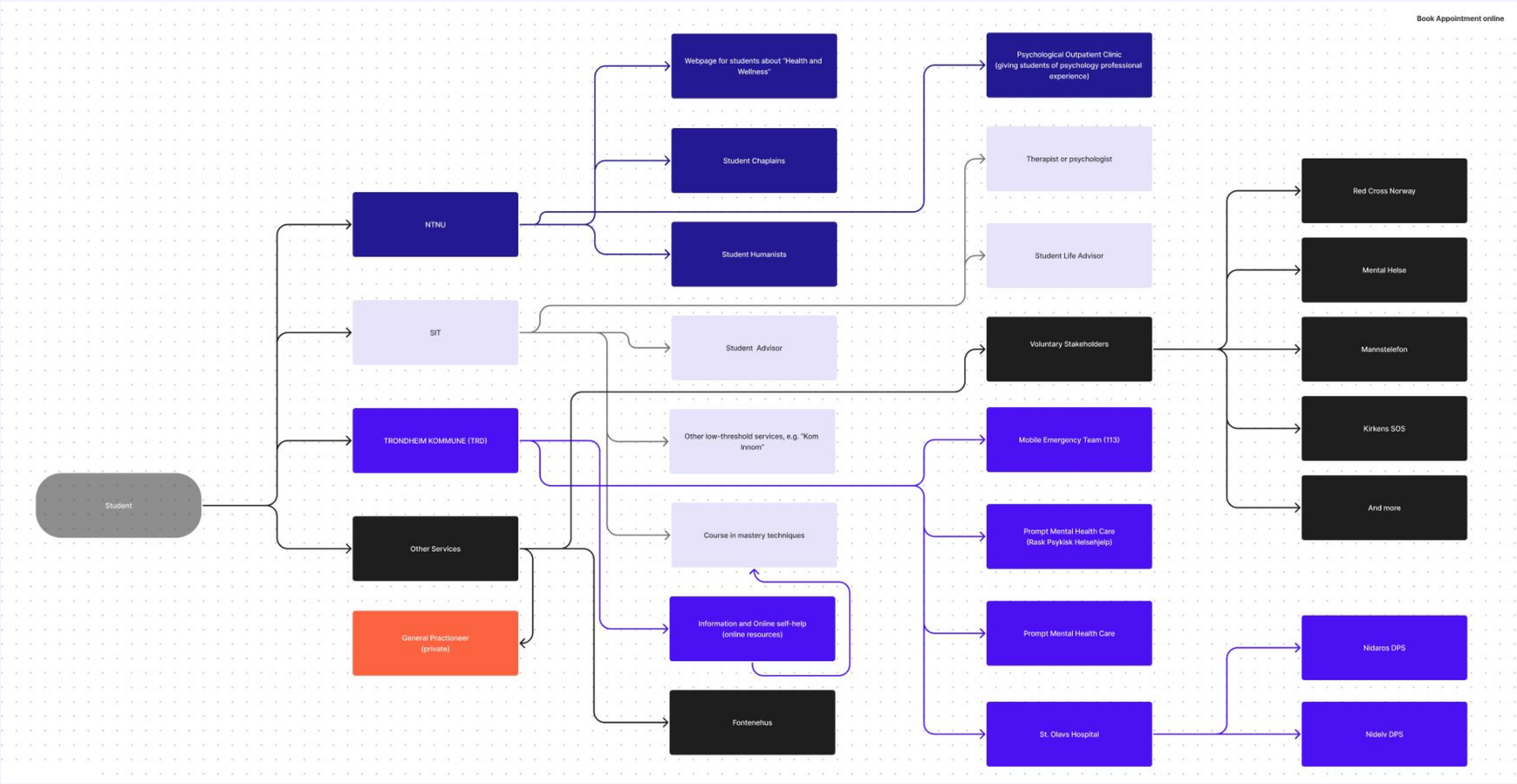
Be advised, the ecosystem map was created after our secondary research, with the respect to the perspective of a student, since we as creators of this map are students as well. This map will be key when we are going to create an overview of the system and the information flow between the different mental healthcare services.



Appendix D


All services in Trondheim
Public...
Trondheim Kommune...
The health and welfare offices assessing the need for services
mental healthcare from St. Olav's hospital,
The GP (General...
NTNU...
Student Chaplain
Psychological (Outpatient Clinic)
Student Humanist...
school health service/student...
SIT
SiT Helse (smaller mentalhealth problems)
Student-prestene
Studenthumanisten
self-help (resources)...
Trondheim Kommune (Self-help program)
NHI.NO
for unemployed and laid-off workers association
nav (Financial advice)
video courses about finding everyday pleasure
Norsk Psykolog Forening
video courses about finding everyday pleasure...
NOIA (podcast about anxiety)
*in norwegian
Voluntary actors
The Red Cross Norway
Mental Helse
LEVE offers calls to survivors of suicide
A-larm Norway drug field
Ungdomstelefonen (UT) offer for young people who need someone to talk to about sexuality...
Kirkens SOS
Manstelefonen - telephone service specifically aimed at men. Offers talks on topics such as cohabitation problems, conflicts...
ROS
Eating disorder counseling
ROS
Eating disorder counseling
Noktrondheim
Sexual harrasment
Noktrondheim (Sexual harrasment)
Others
Fontenehuset Trondheim - a work-oriented clubhouse for people who have, or have had, mental health challenges.

Appendix E


Book Appointment online
Student
NTNU
SIT
TRONDHEIM KOMMUNE (TRD)
Other Services
General Practioneer
(private)
Webpage for students about "Health and Wellness"
Student Chaplains
Student Humanists
Student Advisor
Other low-threshold services, e.g. "Kom Innom"
Course in mastery techniques
Information and Online self-help
(online resources)
Fontenehus
Psychological Outpatient Clinic
(giving students of psychology professional experience)
Therapist or psychologist
Student Life Advisor
Voluntary Stakeholders
Mobile Emergency Team (113)
Prompt Mental Health Care
(Rask Psykisk Helsehjelp)
Prompt Mental Health Care
St. Olavs Hospital
Red Cross Norway
Mental Helse
Mannstelefon
Kirkens SOS
And more
Nidaros DPS
Nidelv DPS

StudyWell: from a student perspective

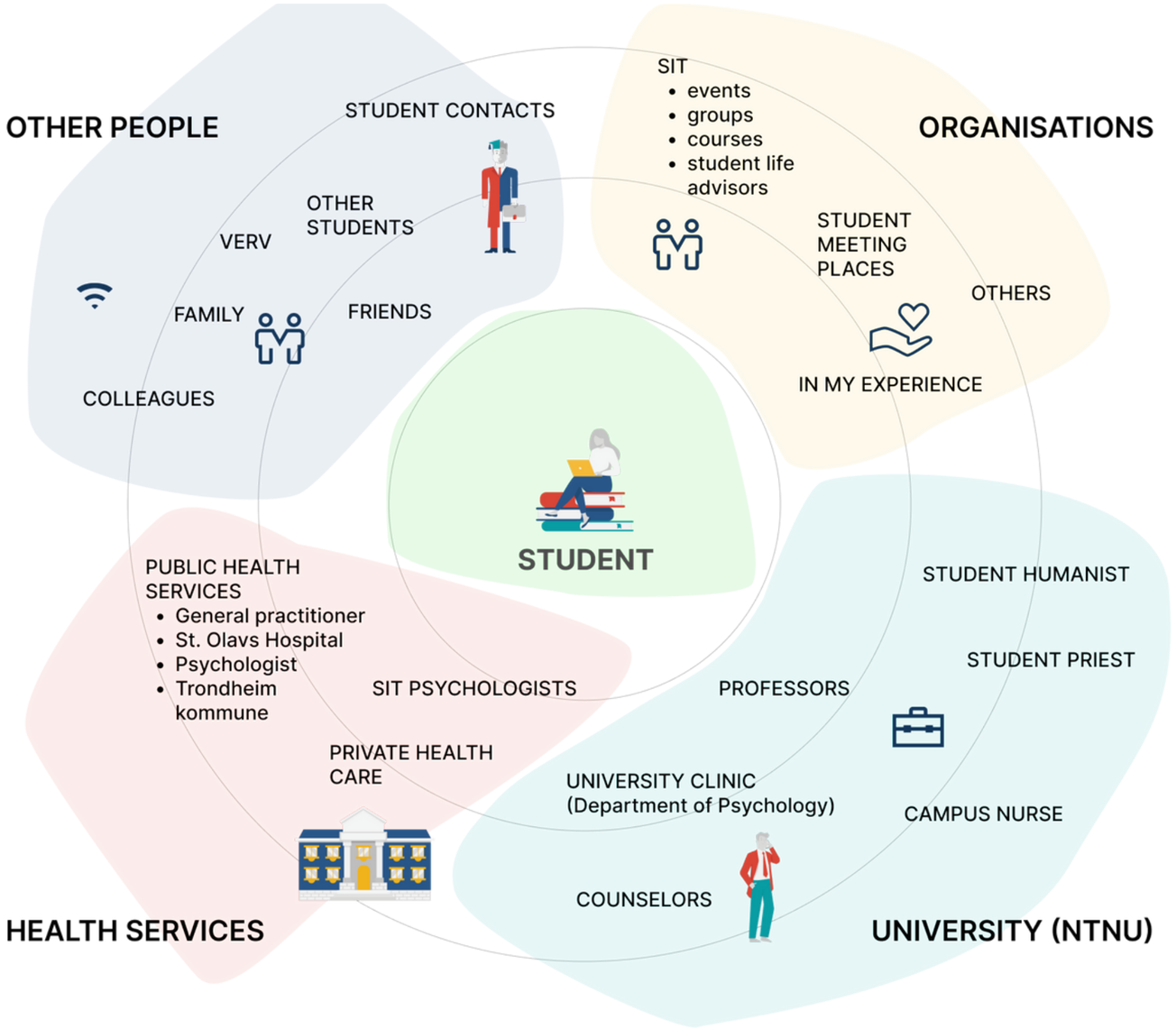
Mental wellbeing and loneliness among students

TPD4156: Service Design
Final delivery - Autumn 2022

Zahra Moravvejdini, Signe Sæterås Berg, Emma Erikstad Rutherfurd, Tobias Hilmersen and Simen Tufte

Eco system and stakeholders

In this project, we might define the stakeholders as people, organisations, and institutions that influence students' well-being. Mapping out the stakeholders helps us to see the whole picture in addition to the information - and communication flows.



Vedlegg 8

Velkommen til en gjennomgang av løsninger

Hedvig B. Kvassheim
Masterstudent, Industriell design
hedvigbk@stud.ntnu.no

StudyWell

- Forskningsprosjekt, oppstart 2023
- Tverrfaglig samarbeid:
  - Institutt for pedagogikk og livslang læring
  - Institutt for psykisk helse
  - Institutt for design
- Sammenhengen mellom studiemiljø og psykisk helse blant studenter
- Samskaping, tjenestedesign og relasjonell velferd

StudyWell

Utfordringer

NTNU

- Hva NTNU gjør av helsefremmende tiltak er ikke tydelig nok for studenter
- NTNU lever godt på at frivilligheten og medstudenter bidrar mye til god livskvalitet, men som til gjengjeld kan fraskrive NTNU fra å gjøre mer
- Tilbudene til NTNU, samt Sit og Trondheim kommune, er uoversiktelige for studenter
- Det kan være en påkjenning som ansatt ved NTNU med studentkontakt å stå i situasjoner hvor studenter har det vanskelig
- Vanskelig å gi det samme tilbudet av støtte og hjelp til alle studenter
- Lite tillit til at NTNU gjør noe med studenters ønsker og behov innenfor studenters tidshorisont

Studenter

- Prestasjon og individets autonomi og evner til å fikse hverdagen selv har gått for langt
- Blir ikke sett som hele mennesker, men mer som studenter som bare skal fullføre studieløpet
- Studenter opplever varierende grad av støtte og hjelp fra NTNU sine ansatte som jobber nært studentmiljøet

Hva kan gjøres?

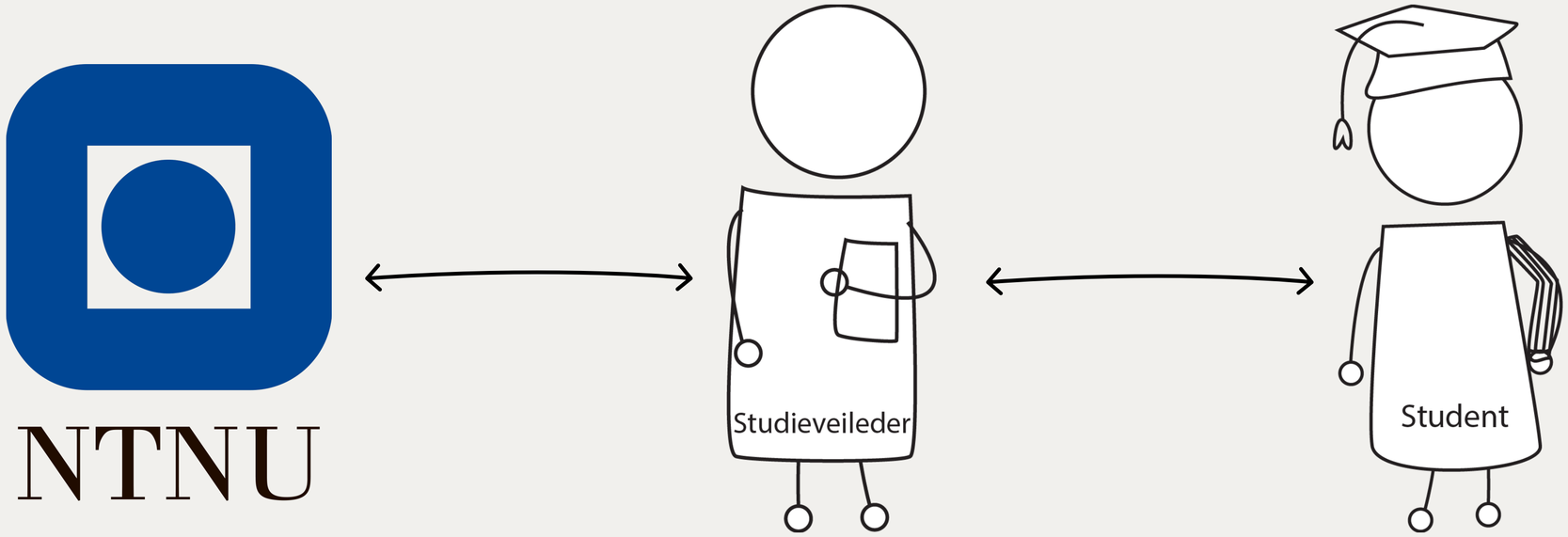
Hvilke tjenester, roller og/eller mennesker ved NTNU nært studentenes hverdag kan forbedres og styrkes?

Hvordan kan NTNU bidra til at andre tilbud i Trondheim også kommer tydeligere frem for studentene uten at det blir for sykeliggjort og behandlingsorientert?

Hvordan kan de som har studentkontakt ved NTNU, være trygge i å ha en rolle som inkluderer relasjonell hjelp?

Hvordan kan man legge tilrette for et like godt tjenestetilbud for alle studenter ved NTNU?

Hvem kan være en brobygger mellom NTNU og studentene for å styrke følelsen av at NTNU er der for deg som student og menneske i løpet av den tiden studenten studerer?


NTNU
Studieveileder
Student

Løsning

3 deler:

- Felles kommunikasjon av rolle internt og eksternt
- Mitt nettverk
- Verktøy og erfaringsdeling for studentveiledere

Mål

- Bedre rolledefinisjon
- Styrke NTNU sin posisjon når det gjelder å ivareta studenes psykiske helse
- Kompetanseutvikling innen relasjonell hjelp, hvem man kan få støtte og hjelp fra, og hvordan man kan gjøre hverandre gode
- Samskaping og samarbeid på tvers av insitutter
- Forebygging og helsefremming heller en behandling
- Ny kulturforståelse for hvilket ansvar og rolle NTNU spiller inn i studentenes autonome hverdag
- Bli sett som hele mennesker og ikke bare som studenter
- God studiestart og studieløp, for å kunne sikre at studenter fullfører og trives gjennom studiet
- Synlighet og kommunikasjon for at studenter vet hvilke tilbud som finnes for dem, og at informasjon og tilstedeværelse kommer til rett tid og sted
- Hjelpsom hjelp der studenter føler at de får den veiledningen og støtten de trenger for å kunne ta gode valg for seg selv i studiehverdagen
- Nært studentens hverdag for å kunne legge tilrette for tilbud og tjenester som er lett tilgjengelig for dem og en naturlig del av studieløpet, slik at det fokuseres på å tilby tjenester som er gode der studentene allerede er

Vedlegg 9

Instagram
Din historie
Arthur
Arneo
Nicolas
Yasmin
ntnustudent
Studentveileder
Førstelinje for studenter, deres studier og studentliv
423 liker
ntnustudent Visste du at studentveilederen er den første du kontakter når du har spørsmål om studiene, jobbmuligheter og livet generelt?
... mer
Vis alle 12 kommentarene

9:41
ntnustudent 23h
Studentveileder
– førstelinje for studenter, deres studier og studentliv
Gå inn på www.ntnu.no/veiledning for å kontakte din studentveileder
Send melding

Instabart

La barten bane vei i NTNUs frodige IT-jungel!

Blackboard

Epost

Timeplan

Office 365

Studweb

Mat

MazeMap

Book rom

Programvare

Farm

Karakterstat.

Trening

Studentveileder

Navn navnesen

Studentveileder
Navn på institutt/fakultet

navn.navnsen@ntnu.no
73003445
Sted, mazemap, link

Bilde

Til studenter | Til ansatte

Til studenter

Er du student og ønsker noen å prate med?

Livet som student kan bjuda på oppturer, utfordringer, tanker eller spørsmål som kan ta mye plass i studiehverdagen. Da kan det være fint å ha noen å prate med som kjenner NTNU og har lang erfaring med å prate med studenter.

Du er hjertelig velkommen innom kontoret mitt mandag - fredag mellom 09.00 - 15.00 enten du har spørsmål eller ønsker en samtale. Det er også mulig å avtale et møte som passer for deg ved å sende meg en e-post.

Tilbudet gjelder alle studenter ved fakultetet/instituttsnavn i Trondheim, Gjøvik og Ålesund. Jeg er også tilgjengelig for samtale på Teams.

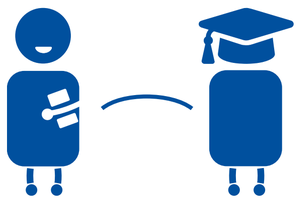
Du finner meg i byggnavn, campusnavn, etasje, kontor nr

Du bestemmer tema selv, her er noen muligheter:

- Tidsplanlegging og studiemestring.
- Stress og motivasjon.
- Ensomhet eller sosiale utfordringer.
- Bekymringer og tanker.
- Behov for tilrettelegging av studiet / eksamen.
- Utveksling.
- Sykdom / permisjon.
- 4. og 5. gangs forsøk på eksamen.
- Alt du måtte lure på som ny student eller underveis i studiet.
- Annet som påvirker din evne til å studere eller tar mye plass i din hverdag.

Kan ikke jeg hjelpe deg, hjelper jeg deg å kontakte noen som kan.

PS: Jeg har selvsagt taushetsplikt :)



Studentveileder

for studenter ved følgende studieprogram

- studieprogram
- studieprogram
- studieprogram

Utdanning

- Oppgave
- Oppgave
- Oppgave

Utgivelser

Utgivelse
Utgivelse
Utgivelse

Alt om studier | Finn studieprogram | Studentveileder | Utveksling | Videreutdanning og deltid

Livet på NTNU

Studentintervjuer

Byer og campuser

Følg oss på Instagram

NTNUs satsingsområder

NTNU Bærekraft | NTNU Energi | NTNU Havrom | NTNU Helse

Forskning ved NTNU

Aktuelt

Oppgang i søkertallene

23 981 søkere har NTNU som sitt førstevalg til høyere utdanning i 2023. Det gjør at NTNU beholder sin plass som landets mest ettertraktede universitet.

NTNU NYHETER

Ny flyingeniørutdanning

Ambisjonen er at NTNU skal kunne ta opp studenter til det nye tilbudet allerede i 2024

NTNU NYHETER

Unngå batteri-krise

Fossilbiler drikker bensin og elbiler sluker metaller og mineraler. Batteriindustrien er så glupsk på litium at vi nærmer oss en forsyningskrise som kan true klimamålene, mener forskere.

GEMINI.NO

Karakterer i 7. trinn

Karakterer i 7. trinn kan ha en negativ effekt. Det kan påvirke elevers faglige prestasjoner og hvordan de opplever overgangen til ungdomsskolen, viser ny studie.

GEMINI.NO

Nyhetskanaler og pressehjelp: Nyheter fra NTNU | Forskningsnyheter | Ekspertlister | Pressesenter

Vitenskapsmuseet | Bibliotek | NTNU Alumni | Bedrift og student

NTNU
Kunnskap for en bedre verden

Studentliv

Student i Trondheim

Strindens Promenade Orchester på Immatrikuleringen Foto: Kai T Dragland/ NTNU

Trondheim er kjent for sitt gode student- og studiemiljø og har flere ganger blitt kåret til Norges beste studieby. Trondheim har over 210 000 innbyggere og over **37 000 studenter** som setter sitt preg på byen. Hva du nå enn liker å gjøre i fritiden, så finner du helt sikkert noe å være med på.

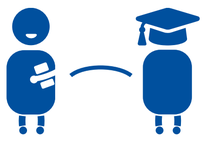
Finn en studentaktivitet →

Følg @NTNUstudent

Studentene deler fra studentlivet og svarer på spørsmål.

FAQ opptak

Ofte stilte spørsmål og svar om opptak.



Studentveileder – førstelinje for studenter, deres studier og studentliv

Les mer om studentveiledere her

→ 11 grunner til å velge NTNU

Det finnes mange grunner til å velge NTNU som ditt studiested

→ Fadderuka

Bli med på Fadderuka og bli kjent med dine medstudenter allerede fra første dag.

→ Finn bolig

Har du funnet deg en plass å bo? Det finnes flere studentboliger å velge mellom.

→ Sit (Studentsamskipnaden)

Sit driver studentboliger, rådgivningstjeneste, helsetjeneste, trening, kantine og barnehage, og legger til rette for at du skal kunne gjennomføre studiene i et godt studentmiljø.

→ Opplev Trondheim

Museer og attraksjoner | Oversikt over turmål i by og mark | Hva skjer | Restauranter, barer og kafeer | Fritidsaktiviteter

Finn fram

Last ned vårt kart-app | Campuser

Buss til og fra NTNU

Billettpriser, korttyper og rutetider (atb.no) | Buss fra flyplassen (flybussen.no)

Vedlegg 10

Hva er Sit Psykisk Helsetjeneste?

Kristin Wall,
Leder

Målsetting

Hjelpe studenter slik at de får en best mulig studenttilværelse og mulighet til å skaffe seg den samme kunnskapsmessige utbytte av studie- og undervisningsaktiviteter som studenter uten psykiske vansker

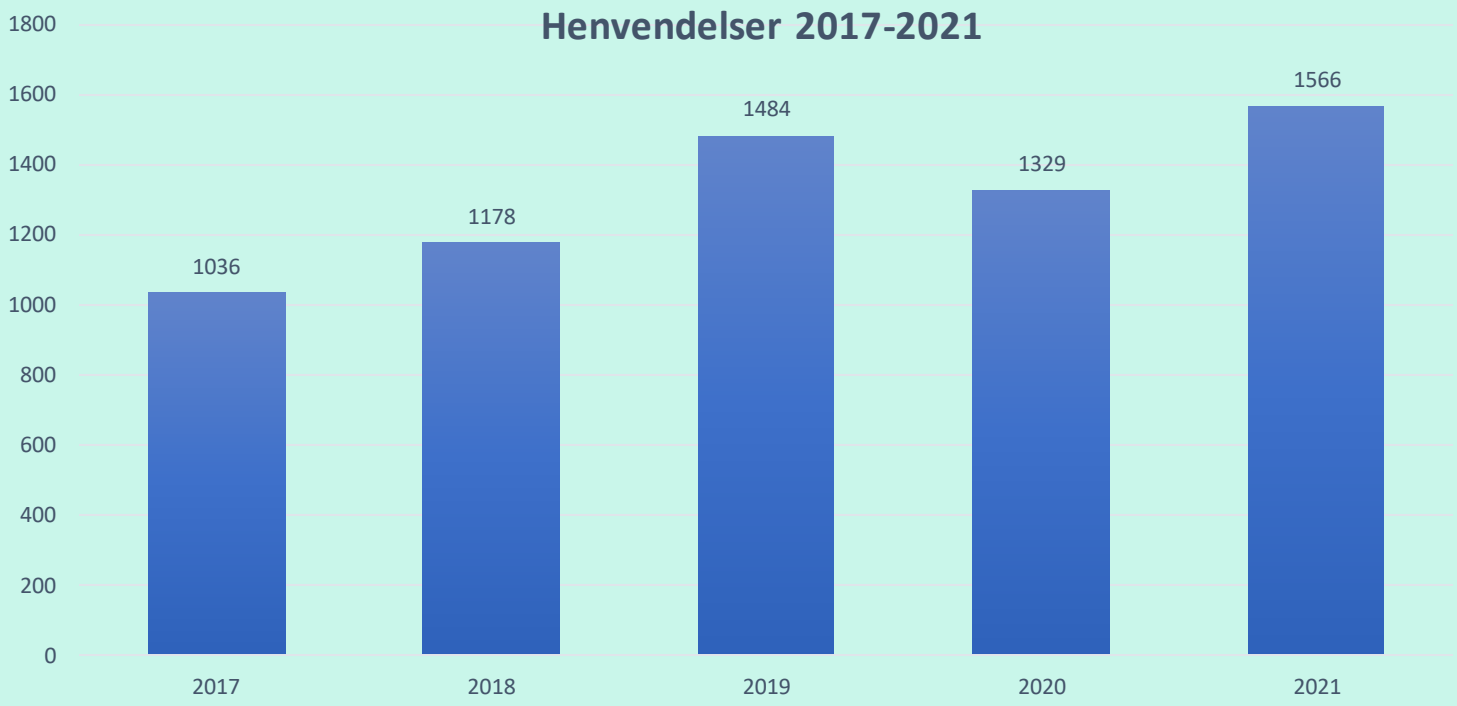
Tilbudet

- Lavterskel
- Korttidsterapi
  - Individuelt eller i gruppe
- Lettere til moderate psykiske vansker
- Unikt tilbud kun til studenter
- Supplement til offentlig helsevesen
- Forebyggende for psykisk helse
- For å bistå i en sårbar fase i livet

Tilbudet

- **Trondheim:** 13 terapeuter
  - ca. 40.000 studenter
- **Ålesund**: 50% psykolog
  - ca. 2500 studenter
- **Gjøvik:** 100% psykolog
  - ca 4500 studenter

Etterspørsel øker årlig



Av de totalt i 1566 i 2021 er:

- 22 fra Ålesund i perioden 01.09 - 31.12.21
- 19 fra Gjøvik i perioden 01.10 - 31.12.21

Lettere til moderate psykiske plager

- Depresjon
- Angst
- Fobi
- Selvfølelsesproblematikk
- Sorg/ tap

- Ingen eksakt definisjon
- Plager som kan avhjelpes med kortvarig behandling

Henvendelsesgrunner hos Sit Psykisk Helsetjeneste

- Depresjon/nedstemthet
- Angst/fobi
- Stressmestring
- Problemer i oppvekstfamilien
- Selvtillit -og selvfølelsesproblematikk
- Sorg og traumer
- Samlivsproblematikk
- Studieorganisering

Moderate til alvorlige psykiske plager

- Alvorlig og vedvarende depresjon
- Psykoser
- Selvmordsproblematikk

- Plager som trenger langvarig behandling

- Ingen eksakt definisjon

Hvem har ansvar for behandling av moderate til alvorlige plager

- Offentlig helsevesen, psykisk helsevern
- Sykehus
- Kommunale tilbud
- Fastleger
- Legevakt

Vedlegg 11

TRONDHEIM KOMMUNE

Psykisk helsetilbud til studenter i Trondheim

Innledning og mandat **2**

Dagens tilbud i Trondheim kommune, St. Olavs hospital og Sit **3**

Trondheim kommune 3-6

St. Olavs hospital/Psykisk Helsevern 6

Sit 6-7

Aktuell situasjon **8**

Trondheim Kommune 8-9

St. Olavs hospital/Psykisk Helsevern: 9

Sit 10

Vurdering og anbefaling, forslag til tiltak **11**

Trondheim kommune 11-13

St. Olavs hospital/Psykisk Helsevern 13

Sit 13-14

Arbeidsgruppas anbefalinger videre **15**

TRONDHEIM KOMMUNE

Innledning og mandat

Gjennom pandemien rapporteres det om økende psykiske plager hos studentene. Dette gjenspeiles i SHoT tilleggsundersøkelsen fra 2021. Videre viser SHoT undersøkelsene at dette er en negativ utvikling som har vedvart siden den første undersøkelsen i 2010.

Sit opplever økt pågang til sin psykiske helsetjeneste der problematikken til studentene oppleves som tyngre og mer alvorlig enn før pandemien. Trondheim kommune opplever samtidig større press på sine tjenester og NTNU rapporterer om faglærere som beskriver en endring hvor de møter flere studenter som oppleves som mer alvorlig- og/eller akutt psykisk syk.

Gjennom Koordineringsmøtet mellom Trondheim kommune, NTNU og Sit uttrykkes det stor bekymring for denne utviklingen. Forankret i Koordineringsmøtet med øverste administrative ledelse i Trondheim kommune, NTNU og Sit, er det nedsatt en arbeidsgruppe med representanter fra de ulike instansene, med hensikt å;

a) skaffe en helhetlig oversikt over de ulike hjelpetilbudene innenfor psykisk helse som studentene kan benytte seg av, kapasiteten til disse og hvilke kriterier som må innfris for at studentene kan benyttes seg av disse

b) som følge av a) vurdere om det er noen type problematikk eller behov som ikke er ivaretatt av dagens tilbud innen psykisk helse. Er det noen «som faller mellom to stoler» ved å være for syk for et tilbud, og samtidig for frisk for det neste? I tilfelle identifisere disse

c) som følge av b) gi en vurdering og anbefaling om hvordan disse best kan få et tilstrekkelig og godt psykisk helsetilbud og hva dette vil kreve av ressurser

d) arbeidsgruppen har ikke mandat til å fordele ansvar eller ressursbruk

Arbeidsgruppen har bestått av en liten gruppe ledere på operativt nivå innenfor psykisk helsevern fra St. Olavs hospital, Trondheim kommune og Sit, samt en merkantil ressurs:

Roger Næss, seksjonsleder Nidaros DPS
Jan Omvik, avd.leder, Enhet Psykisk helse og rus (EPHOR)
Eli Vold Qvam, koordinator lavterskel Rask psykisk helsehjelp (RPH)
Kristin Wall, avd.leder, Sit, Psykisk helsetjeneste
Eva Kristin Nielsen, avd. leder Helse og Velferdskontor (HVK) Lerkendal
Ann Helen Kvam, Helse og Velferd, Administrasjonssekretær

Gruppen har arbeidet raskt og effektivt og leverer sin rapport til Koordineringsmøtet 01.03.2022.

TRONDHEIM KOMMUNE

Dagens tilbud i Trondheim kommune, St. Olavs hospital og Sit

Gruppa har utarbeidet en oversikt over dagens tilbud til studenter i regi av Trondheim kommune, St. Olavs hospital og Sit.

1. Trondheim kommune

Trondheim kommune har tilbud om psykisk helsehjelp på ulike omsorgsnivå. Kommunen har lavterskeltilbud der publikum kan henvende seg direkte uten henvisning eller vedtak, samt tjenester på høyere omsorgsnivå der Helse- og velferdskontoret kartlegger behov og fatter vedtak på tjenester. Dette er tilbud som er tilgjengelig for alle som oppholder seg i Trondheim Kommune, også studenter.

Lavterskeltilbud i Enhet psykisk helse og rus (EPHOR)
Lavterskeltilbudene i EPHOR består av tre ulike tilbud som er lokalisert i Trondheimsporten:
- Rask psykisk helsehjelp
- Sorg/krise
- Vold i nære relasjoner

Rask psykisk helsehjelp
Rask psykisk helsehjelp tilbyr behandling for angst, lettere depresjonsplager, begynnende alkohol-/rusproblemer. Eksempler på dette kan være panikkangst, nedstemthet og grubling, overdreven bekymring, stressrelaterte problemer og søvnvansker.

Behandlingstilbudet er basert på anerkjente og virksomme terapimetoder som eksempelvis kognitiv atferdsterapi. Tilbudet omfatter 4-6 gruppesamlinger/kurs, 6 veiledningskonsultasjoner over telefon (20-30 min) knyttet til nettbehandlingsprogram eller inntil 7 samtaler - **eller** en mix av tilbudene.

Du kan være aktuell for rask psykisk helsehjelp dersom

- du ikke har behov for akutt helsehjelp
- du er over 18 år
- du ikke mottar eller er henvist til annen psykisk helsehjelp, som for eksempel distriktspsykiatrisk senter (DPS)

- du ikke allerede mottar kommunale tjenester relatert til psykisk helse

Antall årsverk i Rask psykisk helsehjelp: 10

Sorg/krise

Dette er et tilbud for deg som nylig har opplevd en uventet og-/eller en dramatisk hendelse i livet.

Eksempler på dette kan være:

- Nylig oppståtte belastende livshendelser.
- Selvmord, uventet/brå død, hos en person som står deg nær.
- Vitne til- eller vært utsatt for en dramatisk hendelse, ulykke, naturkatastrofe etc.

Samtaletilbud for deg som er utsatt for vold i nære relasjoner

Samtaletilbud til kvinner og menn over 18 som er/har vært utsatt for fysisk, psykisk eller seksuell vold i nære relasjoner.

Vi tilbyr samtaler med blant annet:

- Kartlegging av behov
- Normalisering av reaksjoner
- Verktøy for å få en bedre hverdag
- Bistår med kontakt i det øvrige hjelpeapparatet

Det er ikke behov for henvisning til lavterskeltilbudene. Publikum kan selv ta kontakt via kontaktskjema på Trondheim kommune sin nettside, for så å bli kontaktet pr telefon for en vurderingssamtale.

Mottak - og oppfølgingssenteret

Mottaks- og oppfølgingssenteret (MO), lokalisert i Fjordgata 66, er et tilbud til personer med rusproblemer, med eller uten samtidige psykiske plager. MO tilbyr rask systematisk kartlegging, oppfølging, samtaler, og råd og veiledning inn mot behandlingsapparatet.

Du trenger ikke henvisning eller vedtak for å henvende deg til MO.

Tilbudet passer for deg som

- har utfordringer med rusmidler med eller uten samtidige psykiske vansker
- har et ønske om endring av en ustabil livssituasjon
- har utfordringer med å forholde seg til hjelpeapparatet
- mangler i større eller mindre grad tilgang på levekårsressurser som bolig, arbeid, økonomi og sosialt nettverk
- i påvente i behandling i TSB (tverrfaglig spesialisert behandling i spesialisthelsetjenesten) og ikke har vedtak (i form av motiverende samtaler).
- ved avbrutt behandling i TSB.

Trondheim kommune har hasjavvenningskurs, samtaletilbud til deg som er bekymret for eget eller andres bruk av alkohol og/eller andre rusmidler, samt tilbud til brukere av anabole-androgene steroider/doping.

Helse- og velferdskontoret

Helse- og velferdskontoret (HVK) er kommunens forvaltningskontor for personer over 18 år. HVK forvalter helse og omsorgstjenester og kommunal bolig.

HVK tar i mot henvendelser, behandler søknader, fatter vedtak og informerer om rettigheter, plikter og muligheter for kommunens innbyggere. HVK gir råd og veiledning om alle typer tjenester både i kommunen, spesialisthelsetjenesten og andre instanser for dem som henvender seg.

HVK er også koordinerende enhet. Som koordinerende enhet skal HVK sikre koordinering av tjenester til voksne med langvarige og sammensatte behov. HVK har et overordnet ansvar for igangsetting av individuell plan.

Ved moderate til mer alvorlige psykiske lidelser som ikke kan ivaretas av lavterskeltilbudene, vil HVK kartlegge behov og fatte vedtak på tjenester. I 2021 ble det fattet 600 nye vedtak på tjenester fra EPHOR.

Det er stor pågang på tjenester fra Ephor, man ser en dobling på 2 år, noe som skaper både lengre ventetid og kortere forløp. Kommunen er i prosess for å se på hvordan vi kan gi et godt tilbud med mindre ressurser og kortere forløp til hver enkelt innefor de moderate og alvorlige forløpene.

Fastlegene

Arbeidsgruppa har ikke innhentet oversikt eller tall som beskriver fastlegene sitt arbeid med psykisk helse opp i mot målgruppa studenter, men erfaringsvis vet vi at også fastlegene bidrar med både samtaler og medisinering.

2. St. Olavs hospital/psykisk Helsevern

Under ligger lenke til to DPS-avdelinger i Trondheim, og informasjon om tilbudene finnes ved å følge lenkene. Vi vil presisere at tilbud i spesialisthelsetjenesten forutsetter at det er gjort en vurdering hos fastlege/legevakt som grunnlag for en henvisning. Det finnes andre og mer spesialiserte avdelinger innen rammen av spesialisthelsetjenesten i tillegg til disse to DPS-er, men disse er utelatt her fordi de er å betrakte som spesialtilbud. Uansett vil en DPS-avdeling kunne videreføre et behandlingstilbud til disse enheter om det skulle bli nødvendig.

Avdeling Nidelv DPS - St. Olavs hospital (stolav.no)
Avdeling Nidaros DPS - St. Olavs hospital (stolav.no)

3. Sit

Sit har to typer tilbud til studenter:

1. Sit Psykisk helsetjeneste er et korttidsterapeutisk tilbud til studenter med milde til moderate psykiske plager. Gis enten som individualterapi eller gruppeterapi
2. Sit har i tillegg et rådgivningstilbud med samtaler/rådgivning om studentlivet og psykoedukative kurs gjennom Sits avdeling som kalles Sit Råd.

Oversikt over ulike tilbud ved Sit:

tilbud	beskrivelse	Hvordan henvende seg
Korttidsterapi Tilbud hos Sit Psykisk Helsetjeneste	Individuelt eller i gruppe for studenter med milde til moderate psykiske plager	Studenten tar selv kontakt via tlf. til Psykisk Helsetjeneste for å få en kartleggingssamtale
Body project Samarbeid mellom Sit Råd og Sit Psykisk helsetjeneste	Forebyggende psykoedukativt kurs for begynnende spiseproblematikk	Studenten melder seg på via nettsida til Sit

Mestringskurs Tilbud hos Sit Råd	Kursgrupper fra 8 – 12 studenter. Digitale kurs tar flere deltakere. Også kortere foredrag/kurs der vi kan fylle en forelesningssal. Kurstema er hentet fra studenthverdagen, Shot-undersøkelsene og temaer som tas opp i samtaler, som stressmestring, tidsplanlegging, tankevirus mm. Enkelte kurs har forsamtale og ettertreff. Psykoedukativt i form	Studenter melder seg på via bookingssystem.
Samtalegrupper Tilbud hos Sit Råd	Grupper på 8 – 12 studenter. Mastergruppe for studenter som sliter med gjennomføring. Selvutvikling, livet som student og samtalegruppe for menn.	Studenter melder seg på via bookingssystem.
Samtaletilbud med studentlivsrådgiver Tilbud hos Sit Råd	Studenter som trenger en å snakke med. Kan ta opp akkurat det de ønsker. En studentlivsrådgiver kan være helsesykepleier eller rådgiver	Studenter booker samtale vha. bookingssytem. Legges ut nye samtaler hver 14. dag.
Samtaletelefon Tilbud hos Sit Råd	Studenter kan ringe samtaletelefonen alle hverdager mellom 8.30 og 16. Betjenes av rådgivere	Ringer samtaletelefonen.
Samtaletilbud om seksuell helse på campus Tilbud hos Sit Råd	Helsesykepleier har tilbud på 5 campus 1 dag i uka. Samtale om seksualitet, prevensjonsveiledning og skriving av resepter.	Studenter booker samtale via bookingssystem. Legges ut nye samtaler hver 14. dag.
Rusforebyggende prosjekt Tilbud hos Sit Råd	Ansvarlig alkoholbruk. Fadderkurs – vær en ansvarlig fadder og kurs i den nødvendige samtalen. Mer inkluderende studentmiljø, flere alkoholfokusfrie arrangement.	Studentforeninger bestiller kurs med epost.

Aktuell situasjon

I denne delen av rapporten skal arbeidsgruppen…

"... vurdere om det er noen type problematikk eller behov som ikke er ivaretatt av dagens tilbud innen psykisk helse. Er det noen «som faller mellom to stoler» ved å være for syk for et tilbud, og samtidig for frisk for det neste? I tilfelle identifisere disse"

Arbeidsgruppas vurdering er at de ulike instansene i Trondheim kommune, St. Olavs hospital og SiT til sammen har tilbud som faglig sett er dekkende for ulike behov som studenter har for psykisk helsehjelp. Det er den samlede kapasiteten som er den største utfordringen. Etterspørselen etter de ulike tjenestene har økt kraftig, noe som har ført til økt ventetid på alle tjenester. For å kunne tilby hjelp til flere, har noen av tjenestene tatt ned omfanget av hjelpen for hver enkelt. Det betyr f.eks. færre timeavtaler, lengre tid mellom hver avtale osv., noe som for enkelte kan være uheldig.

Arbeidsgruppa har diskutert om tilbudet kan oppfattes som uoversiktlig og fragmentert for studenter som søker hjelp, og om mange aktører kan føre til "kasteballproblematikk" eller at noen "faller mellom stoler". Dette kan i så fall føre til at enkelte med behov for hjelp, ikke fanges opp eller "faller av" før vi kommer i posisjon til å hjelpe. Det må mer omfattende undersøkelser til for å avdekke et ev. omfang av dette problemet, noe som ikke har vært mulig innenfor den tidsrammen arbeidsgruppa har hatt. Vi kan anta at det for enkelte kan være en utfordring, og vi har diskutert tiltak for å forebygge slik problematikk. Forslag til tiltak kommer i siste del av rapporten.

Trondheim Kommune

Arbeidsgruppa har laget en oversikt over tall/statistikk for å belyse omfanget av den hjelpen som ytes og for å synliggjøre etterspørselen etter psykisk helsehjelp.

Rask psykisk helsehjelp

- lavterskeltilbudene i Trondheimsporten mottok 2600 henvendelser i 2021 (en økning fra 1500 i 2019)
    - av disse fikk totalt 1055 tilbud i 2021; 752 rask psykisk helsehjelp, 70 sorg/krise, 118 vold i nære relasjoner, i tillegg komme der som er overført fra 2020.

- det ble gjennomført 1775 vurderingssamtaler på telefon. Av disse utgjorde 735 LOS (råd og veiledning for å finne andre eller riktig type tilbud)
- Av de 2600 som henvendte seg via kontaktskjema eller telefon har vi snakket med 1770, de resterende har vi ikke fått tak i, til tross for gjentatte forsøk på telefon eller sms.

Pr.i dag er det en utfordring at det brukes det mye tid på personer som defineres som "ikke målgruppe". Vi er også bekymret for at noen "gir opp" på grunn av lang ventetid. Tilbudet er heller ikke ikke godt nok kjent i befolkningen og blant samarbeidspartnere.

Status MO

166 nye saker i 2021, de fleste i LAV-inngangen, i tillegg til de 140 sakene de gikk inn i året med som ble påbegynt i 2020.

Adskillige telefon- vurderinger/ veiledningssamtaler og los- samtaler uten at vi har gode tall på hvor mange.

St. Olavs hospital/psykisk helsevern:

- Henviste pasienter vurderes med bakgrunn i nasjonal prioriteringsforskrift
- økning i antall henvisninger med i overkant av 20% siste år, 2880 fikk rettighet i 2021 og 2242 i 2019. Tilsvarende tall gjelder for Nidelv DPS
- Konsekvensene med økt antall pasienter uten at ressursene økes tilsvarende, er at den samlede behandlingstiden hver pasient mottar reduseres, eller at tiden mellom hver behandlingstime øker. Samlet sett vil dette medføre en reduksjon i behandlingskvalitet og effekt.
- Alle som får avslag på behandling får en begrunnelse med ev. forslag til alternativ hjelp. I 2021 fikk 1135 avslag ved Nidaros DPS. Tilsvarende antall avslag ved Nidelv DPS. Blant disse finnes det nok en del studenter (mangler tall)
- I 2021 var den 750 studenter som fikk rett til behandling. Dette gjelder Nidaros DPS som tar imot de fleste studenter i og med at de bor innen Nidaros DPS sitt opptaksområde.
- DPS-ene har ambulante akutteam som samarbeider tett med fastleger/legevakt. Her er det lav terskel for vurdering av pasienter med behov for krise/akutthjelp. Her mottas også henvendelser fra ulike kommunale instanser og fra SiT helse. Teamene samarbeider med psykiatrisk akuttpost for vurdering i forkant av ev. innleggelse, og teamene er også tilgjengelige for oppfølging i etterkant

Sit

- Veldig stor pågang både til det terapeutiske tilbudet ved Psykisk helsetjeneste og til tilbudet i Sit Råd.
- Spesielt stor økning i antall henvendelser siste 5 år til Sit Psykisk helsetjeneste fra ca 1000 nyhenvendelser i 2017 til i underkant av 1600 i 2021. Studentene betaler kr 200 for de første 4 første samtalene ved Sit Psykisk helsetjeneste, for øvrig er tilbudene gratis.
- vi erfarer at de som henvender seg har høyere symptomtrykk enn tidligere. Ca.30% henvises videre til psykisk helsevern eller andre. Andelen viderehenvisninger har vært relativt stabil i mange år.
- Ambisjon om 1 ukes ventetid på kartleggingssamtale og maks 2 måneder på oppstart behandling, men sjelden man når målsettingen. Pr. 01.02.22 var ventetid på behandling 4,5 måned.
- Stor pågang krever endring i måten vi jobber på og det påstartes en prosess i februar 2022,
- Behov for flere stillinger/årsverk på sikt for å møte økt pågang siste fem år samt forventet pågang jfr. resultatene i Studentenes Helse og Trivselsundersøkelse, SHOT.

Tjenester utført i Sit 2021:

- Sit Psykisk helsetjeneste i 2021:
  - Nyhenvendelser: 1566
  - Antall som fikk tilbud/behandling: 1693(inklusive utkjøp og noen som startet høst 2020 og avsluttet 2021)
  - Antall terapeuter/årsverk: 14,9 (inntil 01.09.21: 11,4 årsverk)

- Sit Råd 2021:
  - Antall kursdeltakere: 2300 (145 kurs)
  - Antall samtaler: 1873
  - Antall ansatte/årsverk: 9,6

Vurdering og anbefaling, forslag til tiltak

som følge av b) gi en vurdering og anbefaling om hvordan disse best kan få et tilstrekkelig og godt psykisk helsetilbud og hva dette vil kreve av ressurser

Arbeidsgruppa har drøftet hva hver enkelt enhet kan gjøre for å møte utfordringene vi står overfor, hva som trengs av økte ressurser og hva vi kan samarbeide om som hjelpeapparat.

Trondheim kommune

Helsedirektoratet og Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid (Napha) anslår at RPH i Trondheim kommune med sine 10 årsverk, er rigget for et befolkningsgrunnlag på 40 000. Trondheim kommune har en langt større befolkning over 18 år.

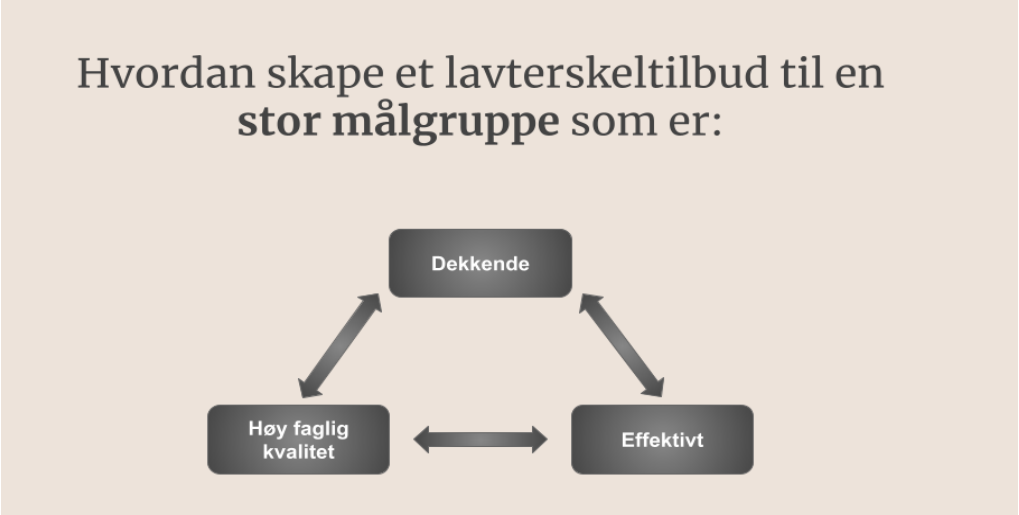
Vi vet at et årsverk ved RPH dekker 80 behandlinger og 170 vurderingssamtaler pr. år. For å imøtekomme behovet som beskrevet i tallmaterialet, vurderer vi at en økning med minimum 4-5 årsverk er nødvendig.

Lavterskeltilbudet i Enhet psykisk helse og rus : Rask psykisk helsehjelp, sorg/krise og Vold i nære relasjoner, er det pr i dag 125 som venter på vurderingssamtale.

Pågangen til RPH (Rask psykisk helsehjelp) har blitt større de siste årene. Noe av økningen kan skyldes at befolkningen og samarbeidspartnere har oppdaget tilbudet.

Rask psykisk helsehjelp TK

I Trondheim kommune har vi jobbet lenge med å effektivisere tilbudet i rask psykisk helsehjelp. Utgangspunktet i arbeidet er basert på BEON- prinsippet; “beste effektive omsorgsnivå”.



Dekkende:

- å nå ut til en stor målgruppe (10-15 ganger flere i mild -moderat enn i moderat til alvorlig)
- holde oss til målgruppen.

Effektivt og Kvalitet

- ressurser (10 årsverk)
- lett tilgjengelig - også for samarbeidspartnere (eget skjema, kontaktes samme dag)
- "raskt inn" - vurderingssamtalen gjøres på telefon etter en spesifikk mal. Ca 5-10 vurderingssamtaler pr dag.
- "rask ut" - når de har fått den hjelpen de trenger
- korte, individuelt tilpassede forløp, maks 7 samtaler, 4 kurssamlinger, 6 gruppesamlinger, nettbehandling med 6 veiledninger på 20 - 30 min
- alle tilbud er terapeutiske, og det føres journal i alle forløp.
- fastlege informeres om oppstart og får epikrise/oppsummering

Det vil ikke være hensiktsmessig å utvide målgruppen for rask psykisk helsehjelp eller gå ned på tilbudet gjennom f.eks. å tilby færre konsultasjoner eller bare gruppebaserte opplegg og kurs. Det er hele tiden en balansegang hvor mye man kan effektivisere og ta ned på tilbud sett opp imot den enkeltes behov for hjelp og at de skal ha en effekt av tilbudet. Forløpene i RPH er allerede kuttet til et minimum av det som er mulig.

Vedtaksbaserte tjenester

Også når det gjelder vedtaksbaserte tjenester jobbes det kontinuerlig med å effektivisere/finne smartere måter å jobbe på for å kunne nå ut til flere. Dette f.eks. gjennom gruppebaserte tilbud også for personer med vedtak på tjenester fra EPHOR, men også fra andre enheter innenfor rus- og psykisk helsefeltet i kommunen.

St. Olavs hospital/psykisk helsevern

- DPS-ene jobber kontinuerlig med forbedring av tilbudene. Vi har forsterket vurderingene som skjer i forkant av behandling (etablert tidlig avklaringsteam), etablert flere gruppebehandlingstilbud (personlighetsproblematikk og angst/OCD) og vi tilbyr nå e-terapi for flere diagnoser (strukturerte nettbasert behandling)
- Det jobbes og planlegges med å forsterke det samlede polikliniske tilbudet ved å ansette flere behandlere (tette misforholdet mellom oppgaver og ressurs). Dette er under planlegging

- Kunnskap om og kjennskap til de ulike instansers tilbud vil være nyttig for at de ressursene som finnes benyttes på best mulig måte. Å etablere mere faste info/samarbeidsarenaer kan være et tiltak for å sikre dette.

Sit

Sit Psykisk helsetjeneste starter endringsprosess i februar 2022 med mål om å øke kapasitet med utgangspunkt i økt pågang siste 5 år og forventet pågang i årene som kommer jfr. Resultater fra Studentenes Helse- og Trivselsundersøkelse, SHOT.

Arbeidet vil omhandle følgende vurdering og endringer:

- Gjennomgå og endrer inntaksprosedyre for effektivisere ressursbruk og overføre mer kapasitet til behandling:
    - Innføre digitalt skjema som henvendelsesmåte
    - Endre/ effektivisere kartlegging og siling til tilbudet
    - Endre inkluderingskriterier til tjenesten
- Gjennomgå og eventuelt endre behandlingsmetodikk- og omfang
- Vurdere tiltak som kan settes inn i ventetid og som kan minske antallet studenter som trenger hjelp ved Sit Psykisk helsetjeneste (f.eks digitale verktøy)
- Vurdere behov for økt bemanning

- Søke forsknings- og utviklingsmidler for å utvikle ny behandlingsmetodikk
- Tettere samarbeid med Sit Råd for å hjelpe flere studenter til riktig tilbud
- Være lettere tilgjengelig for flere studenter ved mer sentral plassering på campus i ny campussammenslåing

Sit psykisk helsetjeneste har pr. i dag 273 på venteliste. Jobber med å få mer ressurser over til behandling, mindre til kartlegging, ref tiltak over.

Pågangen i dag er for stor til at det vil frigjøre tilstrekkelig med ressurser bare å omstrukturere arbeidet. SHOT-undersøkelsen viser også at det ikke kan forventes at pågangen flater ut etter korona.

Pr i dag mye og godt samarbeid med DPS rundt enkeltpasienter. Ønske om å fortsette dette med mål om å hjelpe studentene til riktig behandlingssted med en gang. Sit Psykisk helsetjeneste opplever imidlertid ofte at DPS har forventninger til at Sit overtar og følger opp pasienter med annen problematikk enn det som er Sits målgruppe (milde til moderate psykiske plager). Dette gjør at en del studenter går mange runder før en finner riktig behandlingssted.

Sit Råd gjør følgende tiltak for å øke kapasiteten:

- Vurdere behov for økt bemanning for å øke antall psykoedukative kurs og samtaler
- Søker midler til utvikling av ny metodikk
- Tettere samarbeid med Sit Psykisk helsetjeneste for å hjelpe flere til riktig tilbud

Arbeidsgruppas anbefalinger videre

Arbeidsgruppa foreslår følgende tiltak videre på tre nivå:

1. **Effektivisering av ressursbruk**
   Fortsette arbeidet med å effektivisere tjenestene ytterligere hos den enkelte tjenesteleverandør der det er mulig.

2. **Økt ressurstilgang**
   Den økte pågangen gjør at arbeidsgruppa ikke kan se at vi vil kunne dekke de økte behovene uten mere ressurser.
   - Trondheim kommune (lavterskel EPHOR/RPH) vurderer at en økning på minimum 4-5 stillinger må til for å imøtekomme behovet
   - Sit trenger ca 3-5 flere stillinger i løpet av en 2-4 års periode for å dekke pågangen

3. **Etablere samarbeidsforum og jobbe med fortsatt informasjon:**
   - Arbeidsgruppa foreslår å etablere en samarbeidsarena for å sikre nødvendig informasjon om hverandres tilbud. En slik arena vil også kunne være et forum for diskusjon/avklaring ved uenighet. En samarbeidsarena kan også bidra til å motvirke kasteballproblematikk og at noen “faller mellom stoler”.
   - Fortsette å utvikle arena for å informere om tilbudene som er tilgjengelig for studenter i samarbeid med studentene.

Vedlegg 12

Intervjumal Studieveiledere

Praktisk

- Signert samtykkeskjema

Hvem vi er

- Hva jeg skal skrive om
- Hvordan intervjuet vil foregå

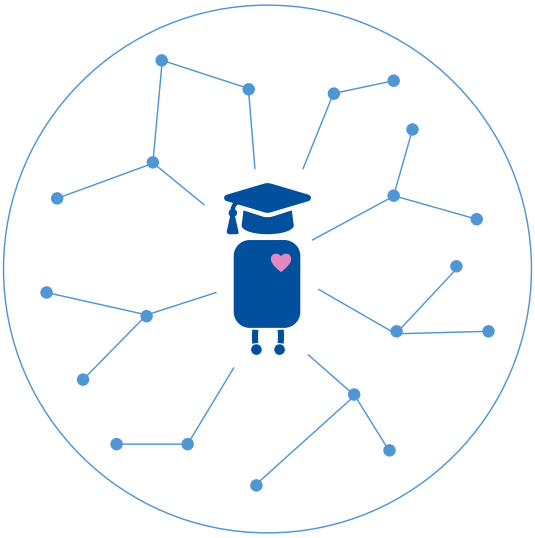
Om vedkommende og rollen som studieveileder

- Hvem er du? Bakgrunn? Jobbet med noe lignende tidligere?
- Hvor lenge har du jobbet ved NTNU?
- Hva står i stillingsbeskrivelsen studieveileder?
- Hva legger du i din rolle som studieveileder? Hvordan oppfatter du din egen rolle?
- Hvordan presenterer du deg selv og din rolle til studentene?
- Motivasjon for å jobbe med feltet?
- Hva er det studentene ved instituttet kommer til deg for?
- Har du fått noe opplæring ved tiltredelsen av stillingen som studieveileder?
- Hva skulle du ønske du kunne mer av for å imøtekomme behovene til studentene?
- Hvordan er samarbeidet med andre studieveiledere? Hvordan er KNUS-nettverket?
- Hvem forholder du deg mest til ved instituttet?
- Hva synes du er mest utfordrende med rollen som studieveileder?
- Hva trives du mest med i rollen som studieveileder?

Erfaringer ved eget institutt/fakultet

- Hvordan er din kontakt med studentene?
- Hvordan er inntrykket ditt av hvordan studentene på de ulike studieprogrammene har det?
    - Er det forskjell mellom studiene?
- Hva er din oppfattelse av hva studentene sliter med? (generelt og de mer ekstreme tilfellene)
- Hva er din oppfattelse av hva studentene trives med? (faglig og sosialt)
- Snakker studentene med deg om trivsel og livet generelt?
- De studentene som kommer til deg for å snakke om utfordringer vet du noe om hvem andre de evt. snakker med? Gir du dem anbefalinger om hvem de kan kontakte videre/henvisning?

- Hva er viktig for deg for at du føler at du kan gjøre en god jobb?
- Hvordan tenker du instituttet kan legge til rette for økt trivsel?
- Jobber du noe med læringsmiljø?
- Pågående eller planlagte tiltak for økt trivsel / bedre læringsmiljø?



NTNU

Kunnskap for en bedre verden