Prosjektforslag for interne utviklingsprosjekter ved OsloMet

DEN GODE STUDENTOPPLEVELSEN

Denne malen skal benyttes av prosjektidéer til interne utviklingsprosjekter som ble prioritert av Tjenesterådet i møte 19. juni 2019. Malen skal leveres senest 15. september, i P360 på saksnummer 19/04995, og være godkjent av leder på nivå 2.

Behandlet av / Prosjekteier:	**Utarbeidet av:**
<navn>	<navn>

ENDRINGSLOGG

[Ved større endringer i prosjektforslaget som krever godkjenning fra prosjekteier, skal prosjektlederen oppdatere endringsloggen. Her skal det angis hvilke endringer som er gjort, hvem som har gjort endringen, og hvem som har godkjent at endringen blir foretatt. Prosjektforslaget oppdateres med eventuelle endringer i henhold til behandlingen ved BP2, men skal normalt ikke oppdateres etter dette.]

Versjon	Dato	Endring	Produsent	Godkjent

DISTRIBUSJONSLOGG

[For å sikre at alle relevante interessenter har mottatt siste versjon av prosjektforslaget, må distribusjonsloggen oppdateres i tråd med versjonshåndteringen.]

Versjon distribuert	Dato	Navn
		Her skal stå mottakerens navn

OPPSUMMERINGSFORSIDE

Prosjektnavn: Den gode studentopplevelsen

Beskrivelse av prosjektet

Det søkes om midler til et program som over en fireårsperiode skal sikre et vesentlig løft i studentopplevelsen ved OsloMet. Programmet skal organiseres i fire områder:

- **Informasjon og samhandling:** Studentene skal oppleve enkel tilgang på informasjon og sømløs samhandling
- **Faglig kvalitet og trivsel:** Studentene skal oppleve høy kvalitet i undervisning og trivsel i sin studiehverdag
- **Mobilitet og flerkulturell kompetanse:** Studentene skal oppleve OsloMet som et studiested med fokus på mobilitet og flerkulturell kompetanse
- **Fleksibelt studietilbud:** Studentene skal oppleve et studietilbud tilpasset ulike faser i livet

Under hvert av områdene vil det ligge flere prosjekter som på forskjellige måter utforsker og implementerer tiltak som treffer studentene. Programmet vil sikre en helhetlig tilnærming til arbeidet med studentopplevelsen, og vil også inkludere allerede igangsatte prosjekter og tiltak.

Følgende prinsipper skal legges til grunn for gjennomføring av arbeidet:

- Studentene skal være aktivt involvert i alle ledd av programmet
- UF-ansatte skal ha eierskap til og være involvert i programmet. Den gode studentopplevelse skal også være den gode underviseropplevelse
- Arbeidet skal konsentrere seg om tiltak som treffer studentene direkte, eller som setter undervisere og administrativt ansatte i førstelinje i stand til å tilby OsloMet-studentene en bedre og mer konsistent studentopplevelse

Strategisk forankring

☐ Vi skal være en av landets viktigste leverandører av forskningsbasert kunnskap for velferdssamfunnet
☐ Vi skal være ledende å ta i bruk ny teknologi, innovative løsninger og effektive arbeidsformer
☐ Vi skal være et urbant universitet, med regionale og nasjonale oppgaver, og et tydelig internasjonalt preg
☒ Vi skal være en profesjonell organisasjon med engasjerte studenter og medarbeidere, og en velfungerende infrastruktur

Tre viktigste gevinster

Gevinster	For hvem, og hvordan, fremkommer gevinsten?	Forutsetninger for at gevinsten skal kunne realiseres
Økt læringsutbytte	Mer engasjerende, studentaktive og varierte læringsformer sikrer økt faglig interesse og læring for studentene	Gevinsten forutsetter at UF-ansatte får og utnytter rammebetingelser til å utforske og ta i bruk nyeundervisningsformer, både med og uten digitale verktøy

Lavere frafall	Studentene opplever et mer helhetlig studietilbud med bedre oppfølging som medfører at færre studenter velger å avslutte utdanningen ved OsloMet	UF- og administrativt ansatte må ta studentens perspektiv ved planlegging og gjennomføring av studiet
Mer effektiv dialog mellom studentene og OsloMet	Gode digitale løsninger sikrer at studentene har enkel tilgang på informasjon og systemer, og settes i stand til å være selvhjulpne. Dette vil kunne frigjøre ressurser til å bl.a. hjelpe studenter som trenger individuell tilpasning og 1:1-hjelp	Gevinsten forutsetter at det utarbeides brukerorienterte løsninger som tas i bruk av OsloMets ansatte og studenter

Finansiering

Finansieringstype	Kroner 2020	Kroner 2021	Kroner 2022	Sum
Strategimidler	16 670 600	24 132 500	16 695 000	57 498 100
Driftsmidler				0
Andre (eksterne midler)	0	0	0	0
Total per år	16 670 600	24 132 500	16 695 000	57 498 100

Innhold

Oppsummeringsforside 3
1. Bakgrunn og begrunnelse for prosjektet 6
2. PROSJEKTETS HENSIKT 6
2.1. Nåværende situasjon 7
2.2. Ønsket fremtidig situasjon 8
2.3. Hvilken effekt skal prosjektet ha på organisasjonen? 9
2.4. Hva er de viktigste behovene som prosjektet må rettes mot? 10
2.5. Strategisk forankring 12
3. Konseptvalgets vurderinger 13
3.1. Nullalternativet 13
3.2. Alternative, forkastede konsepter 13
3.3. Anbefalt konsept 13
3.4. Begrunnelse for det foreslåtte konseptvalget 17
4. Prosjektets hovedleveranser 17
5. Interessenter 18
6. Rammebetingelser 19
6.1. IT-politiske føringer for prosjektet 19
6.2. Prosjektets avgrensninger 20
6.3. Prinsipielle spørsmål 20
7. Prosjektets forventede gevinster 20
7.1. Gevinstoversikt 20
8. Nytte/kost-vurderinger 22
9. Investeringsanalyse 23
10. Finansiering 23
11. Overordnet organisering 24
12. Prosjektets avhengigheter og forutsetninger 26
12.1. Avhengigheter 26
12.2. Forutsetninger for en vellykket gjennomføring 26
13. Skisse til overordnet prosjektplan 27
13.1. Hovedleveranser i gjennomføringens delfaser 27
13.2. Strategi for implementering/overføring til linja 28
13.3. Vurdering av prosjektets usikkerheter 28
13.4. Relevant informasjon og erfaringer fra tidligere prosjekter 29

1. BAKGRUNN OG BEGRUNNELSE FOR PROSJEKTET

Selv om de fleste studenter ved OsloMet har en god studentopplevelse, viser bl.a. Studiebarometeret og SHoT-undersøkelsen (Studentenes Helse og Trivselsundersøkelse) at OsloMet ligger under landsgjennomsnittet når det gjelder studenttilfredshet. Resultatene for 2018 viser en svakt nedadgående trend sammenlignet med tidligere år.
Høyere frafallsprosent og lavere gjennomstrømning enn ønsket er også en utfordring, både for OsloMet og studentene det gjelder. Til tross for at disse resultatene må leses med varsomhet fordi vi vet at det er mange faktorer som påvirker både studenttilfredshet og frafall, er de med på å underbygge behovet for å iverksette tiltak for å bedre studentopplevelsen. Det er nærliggende å tro at en bedret studentopplevelse vil kunne gi vesentlige gevinster.

Vi forventer at OsloMets studentmasse vil bli mer mangfoldig. Læring hele livet fordrer at OsloMet tilpasser studietilbudet til dette. Det er naturlig å anta at studentene, som «brukere» av OsloMet, vil ha en økende forventning om fleksibilitet for å få dekket sine behov både til kompetanse, tilgjengelighet og individualisering, i tillegg til en forventning om en hensiktsmessig bruk av digitale verktøy både til praktisk informasjon og i utdanningen.

For OsloMet er det viktig å ivareta vårt samfunnsoppdrag på best mulig måte. Konkurransesituasjonen i universitets- og høyskolesektoren er i stor endring, bla. som en konsekvens av strukturelle endringer i sektoren og mulighetene den teknologiske utviklingen gir studentene til å studere på nye måter verden over. Den kommende Stortingsmelding om internasjonal studentmobilitet, Stortingsmelding om arbeidsrelevans og med en NOU om lærekraftig utvikling, samt kompetansereformen «Lære hele livet» om livslang læring for omstilling og konkurranseevne, viser at høyere utdanningsinstitusjoner må ha et økt fokus på tilrettelagte studier, fleksibilitet og livslang læring. Kvalitetsmeldingen fremhever det samme ved å si at studentene skal oppnå best mulig læringsresultater og personlig utvikling, med en utdanning som er relevant for yrkesliv og samfunn og som kan gjennomføres mest mulig effektivt.
Det ble i styremøtet den 2. juni 2019 foreslått å videreføre satsningen på digital transformasjon gjennom en utvidet satsning som skal sikre at OsloMet tilbyr en helhetlig studentopplevelse. I august/september 2019 har en arbeidsgruppe med bred deltakelse sett nærmere på utfordringsbildet og i dette prosjektforslaget presenteres et forslag til tilnærming til arbeidet. Styret har blitt orientert om arbeidet gjennom en presentasjon på styreseminar den 5.9.2019.

2. PROSJEKTETS HENSIKT

Med studentopplevelse menes summen av alle kontaktpunkter og samhandling studentene opplever gjennom deres relasjon til universitetet, fra den første gangen de hører om OsloMet, til studiestart, tiden som OsloMet-student, fullføring av graden, alumni-relasjonen og faglig oppdatering gjennom etter- og videreutdanningstilbud. En helhetlig studentopplevelse er et resultat av mange elementer, og for å oppnå et vesentlig løft kreves det et langsiktig og systematisk arbeid på tvers av organisatoriske skillelinjer. Det er avgjørende å ta studentenes perspektiv, da det er studentens trivsel, læringsutbytte og faglige prestasjoner som avgjør hvorvidt OsloMet lykkes med å skape den gode studentopplevelsen.

Satsingen har til hensikt å forbedre den samlede studentopplevelsen gjennom et godt koordinert, helhetlig og brukerorientert utviklingsarbeid. Målet med satsingen skal være å:

- bidra til at kommunikasjon, informasjon og samhandling oppleves som sømløs
- bidra til økt utdanningskvalitet og økt læringsutbytte for studentene
- øke OsloMets omdømme og attraktivitet og tiltrekke nye studentgrupper
- anvende brukerorientering som katalysator for økt endringstakt

Selv om satsingen blant annet bygger på erfaringene med digitalisering, er den ikke å anse som en digitaliseringssatsing. Arbeidet skal kompromissløst ta studentenes perspektiv og bruke summen av virkemidler en organisasjon har til rådighet i sitt utviklingsarbeid. Dette innebærer at satsingen skal utforske behov for tiltak knyttet til prosesser, kompetanse, teknologi, organisering og insentivsystem.

2.1. Nåværende situasjon

OsloMets analyser av funn fra Studiebarometeret viser at overordnet studenttilfredshet er en sammensetning av faktorer som kvalitet på undervisning, de ansattes forventninger, organisering av studieprogram, studie- og læringsmiljø og opplevd studentmedvirkning. Studentundersøkelser viser at mye fungerer bra ved OsloMet i dag, men samtidig ligger universitetet under landsgjennomsnittet på flere områder som fremstår som vesentlige for overordnet studenttilfredshet.

«Hva påvirker overordnet studenttilfredshet» (Bjørn Ervik, OsloMet, basert på Studiebarometeret 2018)

Informasjon, kommunikasjon og administrasjon

Innsikt fra blant annet prosjektet Den digitale brukerreisen viser at OsloMets studenter ønsker at informasjon skal være tilgjengelig på ett sted og i et format som treffer deres behov. Studentene opplever at det i dag er vanskelig å vite hvor man skal finne informasjon eller henvende seg med spørsmål. Studiebarometeret 2018 viser også at OsloMet ligger under landsgjennomsnittet på kvalitet og tilgjengelighet på informasjon. I undersøkelsene til prosjektet Studentreisen sykepleie oppgir studentene at det er vanskelig å navigere blant mange plattformer.

Studentene ved OsloMet er ifølge Studiebarometeret 2018 mindre tilfreds med organisering av studieprogrammet sitt enn landsgjennomsnittet, og det er spesielt store avvik mot landsgjennomsnittet på administrativ tilrettelegging av studieprogrammet. Studiestartsundersøkelsen fra 2017 viser at i underkant av halvparten av nye studenter ikke var tilfreds med informasjon om programplan, pensumlister og timeplan i forbindelse med studiestart.

Undervisning og evaluering
Ifølge SHoT-undersøkelsen (Studentenes Helse og Trivselsundersøkelse) og Studiebarometeret 2018 ligger OsloMet under landsgjennomsnittet på generell tilfredshet med undervisningen. Prosjektet Studentreisen sykepleie avdekker blant annet at studentene opplever stor variasjon i kvaliteten på forelesninger. Videre viser Studiebarometeret at OsloMets studenter opplever at de UF-ansattes forventninger til dem er lavere enn landsgjennomsnittet.

Studiebarometeret 2018 viser at OsloMets studenter ikke er tilfredse med muligheten for å gi innspill på innhold og opplegg i studieprogrammene. En analyse av studentundersøkelsene 2014-16 viser at 68% av studentene oppfatter at de har anledning til å evaluere undervisningen. I Studiebarometeret 2018 kommer det videre frem at studentene ikke er tilfredse med hvordan innspill og tilbakemeldinger blir fulgt opp. I Studentreisen sykepleie oppgir studenter at de ikke har tillit til OsloMets håndtering av tilbakemeldinger.

Velvære, studentmiljø og sosiale forhold
OsloMets faglige og sosiale læringsmiljø har ifølge Studiebarometeret hatt en negativ utvikling fra 2015 til 2018. SHoT-undersøkelsen fra 2018 viser at OsloMet ligger under landsgjennomsnittet på studentmiljø. Nærmere en tredjedel av studentene ved OsloMet oppgir i samme undersøkelse at de føler seg ensomme, og den samme andelen oppgir at de har alvorlige symptomer på psykiske plager. Dette samsvarer med landsgjennomsnittet, men er noe som likevel må tas tak i. OsloMet har ifølge SHoT-undersøkelsen lavere deltakelse på fadderordning og lavere studentengasjement enn landsgjennomsnittet. Studiestartsundersøkelsen fra 2017 viser at 75% av de som deltok i fadderordning syntes det var lett å bli kjent med medstudenter, mot 61% av de som ikke deltok i fadderordning.

Internasjonalisering og fleksibilitet i utdanningsløpet (EVU)
OsloMet ligger under landsgjennomsnittet på andelen studenter som reiser på utvekslingsopphold i løpet av studietiden. Kunnskapsdepartementet har gitt OsloMet klare signaler om å øke antall inn- og utvekslende studenter betydelig og om å øke trykket på internasjonaliseringsarbeidet for å nå målene om å være et universitet med et internasjonalt preg.

Prosjekt for Etter- og videreutdanning (EVU) ved OsloMet viser at studentenes opplevelse av universitetets EVU-tilbud er fragmentert og at det helhetlige EVU-tilbudet er svakt.

2.2. Ønsket fremtidig situasjon

Satsingens målbilde er:

- Studenten skal oppleve en god studiestart, i tillegg ha tilgang på riktig informasjon og en opplevelse av sømløse prosesser før, under og etter studiet
- Studentene skal oppleve høy kvalitet i undervisning og trivsel i sin studiehverdag
- Studentene skal oppleve OsloMet som et studiested med fokus på mobilitet og flerkulturell kompetanse
- Studentene skal oppleve et studietilbud tilpasset ulike faser i livet

Målbildet for satsingen er utarbeidet av en arbeidsgruppe med representanter fra Utdanningsavdelingen og Avdeling for samfunnskontakt og kommunikasjon, med bistand fra PwC på oppdrag fra Nina Waaler og Asbjørn Seim. En ressursgruppe med representanter fra Studentparlamentet, prodekan på fakultet, UF-personell, studieadministrasjon, DIGIN, IT og UB har bistått i arbeidet og gitt nødvendige innspill til veivalg og konkretiseringer.

Satsningen skal anvende brukerorientering som katalysator for økt organisatorisk endringstakt og dermed sette OsloMet i stand til å møte studentenes og samfunnets behov. Hele programmet Den gode studentopplevelsen vil ta utgangspunkt i hvordan potensielle studenter, nåværende studenter og studenter som har fullført studie eller grad opplever møtet med OsloMet, studiehverdagen og undervisningen.

Den gode studentopplevelsen skal gi studentene en bedre studiehverdag gjennom å kunne administrere sin egen studiehverdag, finne informasjon selv og få hjelp til det de trenger når de trenger det.

Mer konkret skal satsningen muliggjøre en mer konsistent studentopplevelse på tvers av OsloMets fakulteter og institutter, gjennom blant annet tydeligere og mer koordinerte prosesser og bruk av digitale verktøy for å oppnå økt grad av fleksibilitet og tilpassede utdanningsløp. For å lykkes med dette er det en forutsetning at satsingen sørger for at UF-ansatte får nødvendig støtte til å kunne videreutvikle god digital og pedagogisk kompetanse i en samarbeids- og delingskultur.

Gjennom resultater fra prosjektene som vil inngå i satsningen skal studentene oppleve økt utdanningskvalitet og dermed økt læringsutbytte. På sikt er målet at prosjektet skal forbedre konkurransekraft og omdømme for OsloMet, og gjøre universitetet ytterligere attraktivt.

2.3. Hvilken effekt skal prosjektet ha på organisasjonen?

Effekten av prosjektene i programmet Den gode studentopplevelsen vil være:

Effekt for studentene
Tiltakene som igangsettes vil være direkte rettet mot å bedre studentopplevelsen for OsloMets studenter. Studenter vil ha god opplevelse av studiet sitt, av studiestedet og studenttilværelsen. Studentene får økt læringsutbytte og relevant kompetanse som ruster de for overgangen til arbeidslivet.

Effekt for OsloMet
Fornøyde studenter vil være gode ambassadører for OsloMet. Dette kan gi utslag på studentundersøkelser og bidra til å forbedre institusjonens omdømme. Man kan anta at økt omdømme vil føre til at OsloMet blir et mer attraktivt studiested for potensielle studenter og flere søkere vil kunne gi høyere inntakskvalitet.

Gjennom programmet vil OsloMet få støtte, systemer og prosesser til å fungere optimalt. Undervisere vil derfor oppleve et bredt tilbud av applikasjoner, digitale verktøy og tjenester som støtter gjennomføring av utdanning og vil dermed kunne tilby en mer variert undervisning. Fordi det tilrettelegges for pedagogisk utviklingsarbeid vil OsloMet kunne bli et mer attraktivt arbeidssted. OsloMet vil også være et attraktivt arbeidssted på grunn av fornøyde og engasjerte studenter.

Færre misfornøyde studenter vil kunne gi en bedre arbeidshverdag for administrasjonen, med færre klagesaker og frigjort tid. OsloMet vil også gjennom programmet arbeide for å strømlinjeforme og digitalisere prosesser, noe som potensielt gir færre enkelthenvendelser. Studentene blir mer selvhjulpne, noe som frigjør tid til å følge opp de studentene som har behov for mer oppfølging på en bedre måte.

2.4. Hva er de viktigste behovene som prosjektet må rettes mot?

2.4.1 Studentenes behov

Basert på arbeidsgruppens innsikt i dagens situasjon er det i samarbeid med ressursgruppen utviklet hypoteser på studentenes behov gjennom ulike faser i studiet:

Studiestart

- Studentene savner en sømløs studiestart og har behov for at overgangen til studenttilværelsen gjøres enklere og mer forutsigbar ved hjelp av digitale løsninger
- Studenter opplever at de får mye informasjon på en gang før og under studiestart. De har behov for relevant informasjon til riktig tid og på riktig sted
- Studenter opplever overgangen mellom VGS og studiene som krevende, og har behov for å bli bedre forberedt på hverdagen som student. Studentene har behov for at relasjoner etableres ved studiestart og ikke bare gjennom fadderordning

Tiden som student

- Studenter opplever at det er mange plattformer å forholde seg til når det kommer til informasjon og kommunikasjon. De har behov for at alt samles på ett sted.
- Studenter opplever at utdanningsløpet er fragmentert og ser ikke helhetsbildet for eget løp. De har behov for å se programplaner og emnebeskrivelser i sammenheng
- Studenter opplever stor variasjon i undervisningskvalitet og har behov for at det legges mer vekt på god pedagogikk og varierte læringsformer
- Studenter opplever at de ikke har anledning til å gi tilbakemelding i alle fag og at tilbakemeldingene ikke blir fulgt opp i tilstrekkelig grad. Studentene har behov for at emneevalueringer settes i system og at håndtering av tilbakemeldingene synliggjøres
- Studenter opplever at informasjon og tilrettelegging rundt internasjonalisering er lite tilgjengelig. Studentene har behov for å få relevant informasjon om utvekslingsmuligheter av høy kvalitet til rett tid. De har også behov for at det tilrettelegges for opparbeidelse av flerkulturell kompetanse gjennom hele studiet
- En vesentlig andel av studentene opplever studietiden som utfordrende personlig og sosialt

Fleksibel læring gjennom alle faser i livet

- Tidligere studenter opplever ikke et relevant alumnitilbud som gir gode muligheter for faglig påfyll etter endte studier
- Potensielle studenter opplever ikke fleksibilitet til å ta frittstående emner eller til å studere uavhengig av geografisk lokasjon
- EVU-studenter opplever studiene som fragmentert og har behov for et mer helhetlig og tilrettelagt EVU-tilbud

2.4.2 UF-ansattes behov

For at studentenes behov skal kunne oppfylles, vil det oppstå flere behov hos UF-ansatte for at de skal være i stand til å møte studentens forventninger:

- Mange UF-ansatte har behov for økt kompetanse i OsloMets digitale verktøy og systemer for å kunne svare til studentenes forventninger om en digital og forutsigbar studiehverdag
- OsloMet har behov for å etablere kultur og arena for pedagogisk kunnskapsutveksling
- UF-ansatte har behov for tid og ressurser til å eksperimentere med ulike undervisningsmetoder
- OsloMet trenger et mer egnet verktøy for innsamling og håndtering av tilbakemeldinger fra studentene
- Den gode studentopplevelsen er avhengig av UF ansattes engasjement og at de blir en drivkraft i arbeidet. Satsningen skal legge til rette for både faglig engasjement, motivasjon og trygghet

2.4.3 Øvrige behov hos OsloMet

Gjennom OsloMet satsning på digitalisering har institusjonen gjort seg verdifulle erfaringer som videreføres til Den gode studentopplevelsen. Erfaringene viser at det i tillegg til studentenes og UF-ansattes behov, kommer flere behov som må ivaretas med tanke på hele institusjonen. Disse knytter seg hovedsakelig til:

- *Behovet for å gå fra strategi til handling*: Selv om OsloMet har satt tydelige mål for universitetets digitale transformasjon er det fortsatt forbedringspotensial knyttet til hvordan målene operasjonaliseres. For eksempel er insentivstrukturene (eks. arbeidsplanene) og budsjettprioriteringene, som rammer inn den enkelte medarbeiders arbeidshverdag, ofte til hinder for digitalisering av undervisning og forskning, noe som igjen svekker den gode studentopplevelsen
- *Behov for sterkere brukerorientering:* Det oppleves krevende at det innføres mange systemer på en gang, uten tilstrekkelig koordinering og opplæring sett fra brukernes (studenters og medarbeideres) ståsted. Det er et gjennomgående behov for et systematisk arbeid med brukerorientering, for å forstå og dekke nåværende og fremtidige studenters behov og organisere universitetets arbeid ut i fra en helhetlig studentopplevelse. Et systematisk arbeid med studentopplevelsen vil påvirke det fremtidige arbeidet med utvikling av kompetanse, infrastruktur og insentivmodeller.

- *Behov for å koordinere enkeltprosjekter:* OsloMet har fått opp mange gode enkeltprosjekter. Det er viktig at vi nå ser disse i sammenheng og knytter de opp til Den gode studentopplevelsen. Det strategiske utviklingsarbeidet og digitaliseringsinnsatsen bør få et tydeligere strategisk fokus og bedre koordinering for å sikre ønsket effekt.

2.5. Strategisk forankring

☐ Vi skal være en av landets viktigste leverandører av forskningsbasert kunnskap for velferdssamfunnet
☐ Vi skal være ledende å ta i bruk ny teknologi, innovative løsninger og effektive arbeidsformer
☐ Vi skal være et urbant universitet, med regionale og nasjonale oppgaver, og et tydelig internasjonalt preg
☒ Vi skal være en profesjonell organisasjon med engasjerte studenter og medarbeidere, og en velfungerende infrastruktur

Satsingen er tydelig forankret både interne og eksterne føringer for OsloMet:

Interne føringer:
Strategi 2024 angir at OsloMet skal løse sitt samfunnsoppdrag gjennom å forberede studenter, arbeidsliv og myndigheter på velferdssamfunnets fremtidige utfordringer. Strategi for digital transformasjon oppgir at OsloMet ved å systematisk bruke data om studentenes bakgrunn, adferd og utvikling skal skape økt innsikt om deres behov. Denne innsikten skal brukes til å kontinuerlig forbedre utdanningene og sikre en bedre studentopplevelse før, under og etter det tradisjonelle utdanningsløpet (fra målet *Skape innsikt*).

Eksterne føringer:
Kvalitetsmeldingen oppgir at universiteter og høyskoler gjennom forskning og utdanning har særlige forutsetninger for å møte samfunnsutfordringene. Studentene har en viktig rolle i å utvikle samfunnet videre. Universitetene og høyskolene må tilby oppdaterte og relevante utdanninger som motiverer til læring og gjennomføring. Videre står det i meldingen at det er behov for større ambisjoner på studentenes vegne. Vi må også inspirere dem til å kunne leve opp til sitt potensial. De må vite hva som forventes av dem og få den støtten, responsen og de utfordringene de trenger underveis. Nøkkelen er utdanning av høy kvalitet – utdanning som aktiviserer og engasjerer studentene som likeverdige medlemmer av det akademiske fellesskapet. Digitaliseringsstrategi for universitets- og høyskolesektoren beskriver et målbilde der studenten møter et akademisk fellesskap av ansatte og studenter der digitale muligheter utnyttes i aktiviserende og varierte lærings- og vurderingsformer som skaper best mulig læringsutbytte, og gir de faglige og digitale kvalifikasjonene studentene skal tilegne seg i det enkelte studieprogrammet.

3. KONSEPTVALGETS VURDERINGER

3.1. Nullalternativet

Nullalternativet tilsvarer en videreføring av dagens situasjon der det gjennomføres mindre og spredte forbedringstiltak som kan gi resultater lokalt, men som ikke utløser synergieffekter og skaleres til institusjonsnivå.

3.2. Alternative, forkastede konsepter

Det har ikke blitt utarbeidet et helhetlig, alternativt konsept til forslaget som skisseres i dette prosjektforslaget. Men forslaget bygger på en systematisk gjennomgang av de utfordringer som knytter seg til dagens studentopplevelse. Et av områdene som ble vurdert som en naturlig del av Den gode studentopplevelsen, men som ikke er inkludert, er praksis. Praksisperioden er en viktig del av mange studenters studie. Store deler av praksisområdet er i dag under endring på grunn av det pågående prosjektet Arbeidslivsportalen. Arbeidsgruppen har blant annet hatt samtale med Royne Kreutz i prosjektet Arbeidslivsportalen for å vurdere om det er hensiktsmessig at praksis også blir en del av Den gode studentopplevelsen. Innføring av Arbeidslivsportalen kommer til å medføre mange endringer i hvordan praksis oppleves og det er grunn til å anta at mange av de utfordringene studentene i dag opplever vil løses etter implementering. Det er derfor vurdert at praksis ikke skal inngå som en del av Den gode studentopplevelsen på nåværende tidspunkt.

En annen vurdering som ble gjort knytter seg til EVU-området. Dette er et område der det pågår et arbeid for å forbedre OsloMets interne organisering. Det ble diskutert hvorvidt denne typen forbedringsarbeid bør inkluderes i satsingen, og anbefalingen er at det ikke inkluderes. Satsningen skal omhandle forhold rundt EVU som kun treffer studenten direkte og som setter førstelinje i stand til å tilby en bedre studentopplevelse

3.3. Anbefalt konsept

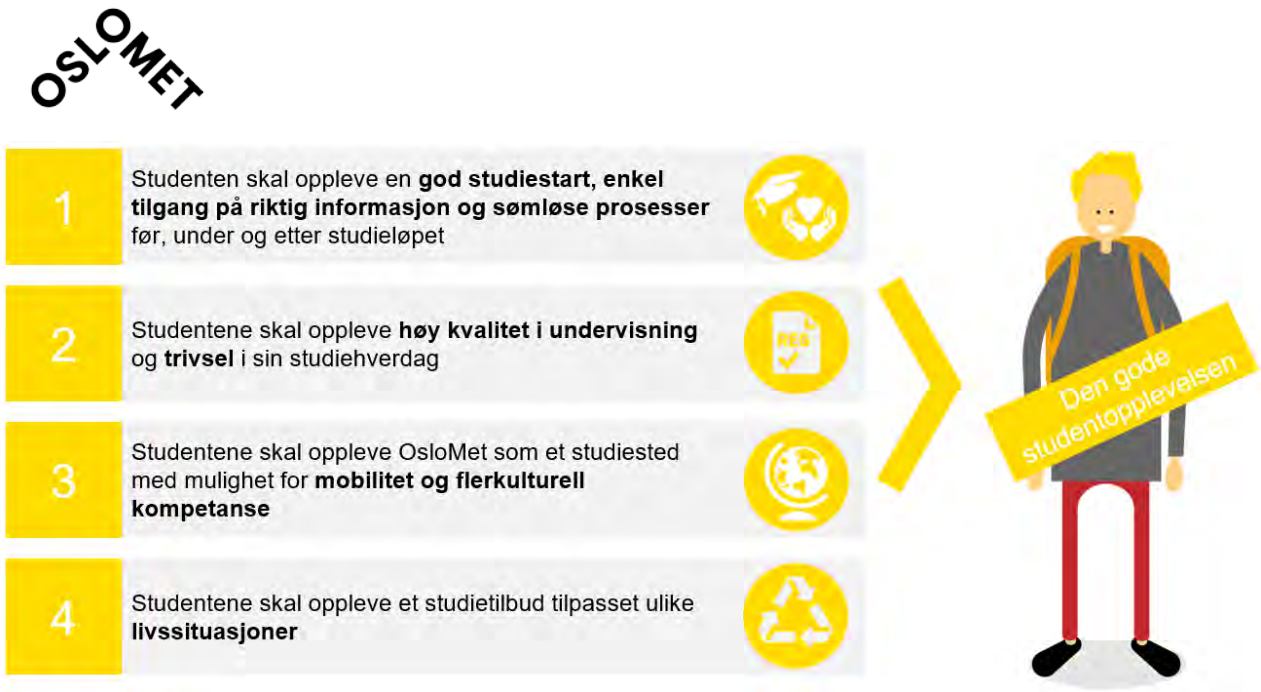
3.3.1 Introduksjon til anbefalt konsept

Det har blitt kartlagt forbedringsområder i dagens studentopplevelse gjennom dokumentstudier og intervjuer. Anbefalt konsept er utviklet på bakgrunn av identifiserte forbedringsområder, samtidig som strategiske føringer og trender i sektoren har spilt en viktig rolle i prioriteringen.

Gitt satsingens omfang er det behov for en grundigere bearbeiding gjennom en prosess som involverer fagmiljøene og studentene ved OsloMet før konkrete tiltak kan utvikles. I dette prosjektforslaget vil derfor kun et overordnet konsept presenteres.

Det anbefales at satsingen på Den gode studentopplevelsen innrettes mot fire hovedområder/temaer: *1) Informasjon, kommunikasjon og samhandling, 2) Faglig kvalitet og trivsel, 3) Mobilitet og flerkulturell kompetanse og 4) Fleksibelt studietilbud*.

De fire områdene utgjør til sammen store deler av OsloMets virksomhet og vil påvirke og kreve involvering fra store deler av institusjonen. Områdene er delvis overlappende og arbeid med de fire hovedområdene krever derfor samhandling og koordinering på tvers.



På grunn av omfang og kompleksitet anbefales det at Den gode studentopplevelsen organiseres som et program med flere prosjekter slik at det tilrettelegges for nødvendig oppfølging og koordinering. Organisering utdypes i prosjektforslagets kapittel 11. Noen prosjekter, for eksempel videreføring av Den digitale brukerreisen, vil ha kortere tidshorisont da arbeidet er godt i gang. Andre prosjekter vil kreve lengere tidshorisont da eksperimentering og bred involvering er nødvendig. Anbefalt konsept tar dermed utgangspunkt i et program med en tidshorisont på fire år der prosjektene vil ha ulike tidshorisonter.

3.3.2 Hovedområde 1: Informasjon, kommunikasjon og samhandling

Målbilde: «Studenten skal oppleve en god studiestart, enkel tilgang på riktig informasjon og sømløse prosesser før, under og etter studiet»

Potensielle studenter skal bli forberedt på og ha en klar forventning om hva de møter som student ved OsloMet. Forberedelse av studenttilværelsen skal starte med målrettet informasjon før studiestart og studenten skal ha et klart bilde av hva som venter i studiet. Studentene skal oppleve en studiestart hvor de forberedes til studenttilværelsen og hvor det blir lagt til rette for etablering av trygge og varige relasjoner.

Studenter ved OsloMet skal møte en sømløs studiestart, der det meste kan håndteres digitalt, og hvor de som har behov for tilrettelegging og støtte skal møte ansatte som kan bistå.

OsloMets studenter skal oppleve å motta og finne riktig og relevant informasjon, til rett tid og på rett sted. Ved henvendelser skal de få og finne svare gjennom digitale løsninger. Studenter som har behov for personlig oppfølging når de lurer på noe skal kunne forvente svar innen rimelig tid, fordi institusjonens ansatte vil ha frigjort tid til å ta seg av disse.

Studentene skal finne systemer og verktøy på ett og samme sted som gir god oversikt over deres samlede studentbilde. Her skal studentene for eksempel se når ulike frister er gjennom en tidslinje og ha full innsikt i behandlingsgangen på henvendelser de har sendt inn til OsloMet.

3.3.2.1 Overføring av Den digitale brukerreisen

Våren 2019 ble prosjektet Den digitale brukerreisen gjennomført. Prosjektet ble lagt ned av styringsgruppen i september 2019 og skal overføres til Den gode studentopplevelsen. Prosjektet Den digitale brukerreisen hadde to parallelle spor: lavthengende frukter og et større målbilde. Funn fra, og tiltak utviklet gjennom prosjektet Den digitale brukerreisen vil være en viktig del av hovedområde 1 i Den gode studentopplevelsen. For eksempel kan videreføring av tiltak fra Den digitale brukerreisen organiseres som flere prosjekter:

Prosjekt 1: Oppfølging av «lavthengende frukter»

Den digitale brukerreisen har identifisert en rekke tiltak som kan løses i linja. Dette bør settes i gang på kort sikt / er allerede igangsatt, men oppfølging bør ligge i programmet Den gode studentopplevelsen.

- *Arbeidsstrøm 1 - Heldigital løsning for levering og registrering av politiattester*: Studenter har tidligere levert fysisk politiattest og nye rutiner er innført ved at studentene sender attest gjennom Digipost. Neste steg kan være å bruke RPA for lesing og registrering av attestene. Videre er det også ønskelig å se på en løsning hvor man henter informasjon direkte fra politiets database.
- *Arbeidsstrøm 2 - Heldigital oppmøteregistrering ved studiestart og obligatorisk undervisning*: Det har blitt gjennomført en pilot for digital oppmøteregistrering ved studiestart. Neste steg vil være å diskutere løsning og implementering. En eventuell løsning kan også brukes for oppmøteregistrering ved obligatorisk undervisning.
- *Arbeidsstrøm 3 – Studentens sjekkliste*: Som foreslått i innsiktsrapporten bør det etableres en «personlig sjekkliste» som hver student har tilgang til i Min Side.

Prosjekt 2: Digitalt målbilde for informasjon, kommunikasjon og samhandling med studenter

Den digitale brukerreisen har avdekket et behov for å etablere en «superportal» hvor informasjon, kommunikasjon og samhandling med studenter samles på ett sted. Studenter har et behov for å motta og finne riktig og relevant informasjon til rett tid og på rett sted. Studentene skal være «selvhjulpne» og en rekke spørsmål skal kunne besvares ved hjelp av digitale løsninger. Studentene skal oppleve at de finner systemer og verktøy på ett og samme sted og ha full innsikt i sitt totale studentbilde, og prosesser må oppleves som sømløse.

Den gode studentopplevelsen bør ha ansvar for å videreføre arbeidet som er igangsatt under Den digitale brukerreisen. Arbeidet med «superportalen» bør organiseres som et eget prosjekt hvor man må sette seg grundig inn i innsikten som Den digitale brukerreisen har opparbeidet. Videre må prosjektet ved hjelp av IT og bred involvering av øvrige interessenter (SK, UTD, fakulteter og studenter) utarbeide forslag til løsning som ivaretar behovene. Løsningen må deretter piloteres og implementeres i organisasjonen.

3.3.3 Hovedområde 2: Faglig kvalitet og trivsel

Målbilde: «Studentene skal oppleve høy kvalitet i undervisning og trivsel i sin studiehverdag»

Studentene skal oppleve OsloMet som et universitet hvor det legges vekt på innovative og varierte læringsformer, og der institusjonens ansatte har god kompetanse i og utnytter relevante digitale verktøy. Studentene skal oppleve OsloMet som en institusjon som er åpen for pedagogisk kunnskapsutveksling og eksperimentering med nye læringsmetoder. Dette innebærer at studentene

opplever at deres innspill og tilbakemeldinger på emner og studieprogram blir tatt på alvor og at håndtering av disse synliggjøres.

OsloMets studenter skal oppleve en forståelse for hvorfor deres studie er lagt opp slik det er. Dette krever at studentene opplever at de har innsikt i helhetlige programplaner hvor det synliggjøres at hele studiet henger logisk sammen. Studentene skal for eksempel ha forståelse for hvordan emner bygger på hverandre og sammen gir riktig kompetanse.

Studentene skal oppleve at OsloMet tilrettelegger for stabile relasjoner i faglig sammenheng. Dette kan for eksempel innebære at studentene får studiegrupper som de følger over lengre tid i studiet og at de får tilbud om for eksempel mentoring og øvrige ordninger som gir økt mestring og læringsutbytte.

3.3.4 Hovedområde 3: Mobilitet og flerkulturell kompetanse

Målbilde: «Studentene skal oppleve OsloMet som et studiested med fokus på mobilitet og flerkulturell kompetanse»

OsloMets studenter skal oppleve å ha tilbud om utvekslingsmuligheter av høy kvalitet som passer inn i studienes programplaner. Studentene skal få god informasjon om utvekslingsmulighetene ved sine studier og dette promoteres av institusjonens ansatte. Informasjon om utveksling skal komme til rett tid og på rett sted i studentens studie. Andelen studenter som reiser på utveksling skal økes, spesielt ved utvalgte studieretninger. OsloMet skal også være et universitet hvor innkommende utvekslingsstudenter opplever en studiestart og struktur som tilrettelegger for inkludering, læringsutbytte og trivsel.

OsloMets studenter skal oppleve at de i hele studiet tilegner seg flerkulturell kompetanse. Dette gjennom samarbeid på tvers av landegrenser og utnyttelse av OsloMets internasjonale ressurser på hjemmebane. Studentene skal blant annet finne elementer av virtuelt internasjonalt samarbeid (eksempelvis COIL) i en vesentlig andel av programplanene ved OsloMet.

3.3.5 Hovedområde 4: Fleksibelt studietilbud

«Målbilde: Studentene skal oppleve et studietilbud tilpasset ulike faser i livet»

Eksisterende og potensielle studenter skal oppleve at OsloMet har et studietilbud som i kraft av innretning og utnyttelse av digitale muligheter er tilpasset ulike faser i livet. Studenter skal oppfatte at OsloMet er et sted for «læring hele livet» og at det på utvalgte fag skal være mulig å studere ved OsloMet uavhengig av hvor man bor. Det skal være mulig å være både fulltids- og deltidsstudent og å ta utvalgte enkeltemner.

Tidligere OsloMet-studenter skal oppleve universitetet som faglig relevant gjennom ulike faser i livet. OsloMet skal holde kontakten med tidligere studenter gjennom aktive og relevante alumnirelasjoner og være en konkurransedyktig tilbyder av faglig påfyll som kurs, fleksibilitet til å ta enkeltemner og EVU.

3.4. Begrunnelse for det foreslåtte konseptvalget

Den gode studentopplevelsens hovedområder har blitt utviklet gjennom bred involvering og forankring. Det anbefalte konseptet er som nevnt i kapittel 2.2 utviklet i samarbeid med en ressursgruppe med representasjon av både Studentparlamentet, UF-ansatte og administrativt ansatte. Dette har lagt grunnlag for bredde i involveringen til tross for at arbeidet har foregått i en svært begrenset tidsperiode. Arbeidsgruppen har hatt hyppige møter med prodekan for undervisning Nina Waaler og direktør for digitalisering og infrastruktur Asbjørn Seim for å teste konseptet opp mot prioriteringer og utdanningspolitiske og strategiske satsninger. Underveis i utvikling av konseptet har arbeidsgruppen også hatt møter med andre viktige interessenter for å kvalitetssikre mål og prioriterte områder.

Hovedområdene i satsningen deles opp i fire temaer på grunn av deres kompleksitet og egenart. Hovedområde 1 om informasjon, kommunikasjon og samhandling håndteres som et eget område det allerede foreligger innsikt og forslag til tiltak som gjør at arbeidet raskt kan settes i gang. Hovedområde 2 om faglig kvalitet og trivsel er et område som krever dyp forankring og involvering av UF-ansatte og studenter, og det vil være nødvendig med et grundig forarbeid og eksperimentering for å finne tiltak. Hovedområde 3 om mobilitet og flerkulturell kompetanse vil utgjøre et eget tema da OsloMet har satt internasjonalisering som et strategisk mål. Det vil også her være nødvendig med grundige analyser samt sette kunnskapen vi har fra internasjonaliseringsprosjektet i system for å finne tiltak. Hovedområde 4 om fleksibel studiehverdag forutsetter at det gjøres et forarbeid med blant annet organisering av EVU utenfor programmet, slik at OsloMet er rigget for å møte studentenes forventninger om studietilbud tilpasset ulike faser i livet. I sum anses disse fire områdene som dekkende for å nå programmets ambisiøse mål over en fireårsperiode.

4. PROSJEKTETS HOVEDLEVERANSER

Programmets leveranser må konkretiseres i programmets innledende fase. Nedenfor beskrives forventede hovedprodukter på et overordnet nivå.

Hovedprodukter	Beskrivelse
Ende-til-ende prosesser som sikrer at faglig og administrativt ansatte kan innrette studietilbudet etter studentenes behov	Programmet må legge til rette for studentorienterte arbeidsprosesser som gjør det mulig for OsloMets ansatte å ta utgangspunkt i studentenes situasjon når studietilbudet planlegges
Digitale løsninger som enkelt gir studentene god oversikt over eget studieløp	Programmet skal identifisere og implementere løsninger som gjør det enkelt for studentene å finne relevant informasjon, få oversikt over eget studieløp og få svar på spørsmål
Verktøykasse for innovative og varierte læringsformer	Programmet skal identifisere, teste ut og implementere tiltak som gjør det enklere for faglig ansatte å fornye undervisningen

Tiltak for økt internasjonalisering	Programmet skal identifisere og iverksette tiltak som muliggjør økt grad av utveksling, samt integrerer det internasjonale perspektivet i OsloMets eget undervisningstilbud
Konsepter for mer målrettede og fleksible studietilbud som treffer studenter i forskjellige livsfaser og situasjoner	Programmet skal identifisere, teste ut og implementere konsepter som sikrer et mer fleksibelt studietilbud

5. INTERESSENTER

Navn og linjerolle	Vil kunne påvirke prosjektet, på hvilken måte?	Vil kunne bli påvirket av prosjektet, på hvilken måte?
Potensielle studenter	Bidra med kunnskap om målgruppen	• Økt kjennskap til OsloMet gjennom dette arbeidet • Større forståelse for betydningen av høyere utdanning og det å være student
Studenter (i ulike faser)	Deltar i analyse og utviklingsarbeid	• Styrket positiv opplevelse av tjenester ved OsloMet • Styrket tilhørighet til OsloMet • Eierskap til prosessen • Økt omdømme
Alumni	• Bidra med sine forventinger til OsloMet og videre dialog og kontakt • Påvirke hvilken type EVU-fokus og portefølje som velges	• Økt kjennskap til OsloMet • Styrket positiv opplevelse av OsloMet
UF ansatte	• Bidra med veivalg og prioriteringer innenfor delprosjekter	• Frigjort tid til å jobbe med pedagogisk utviklingsarbeid • Økt forståelse for at OsloMet anerkjenner kvalitet i utdanning • Tverrfaglighet gjennom ulike arbeidsgrupper etc.
Studieadministrasjon på fakultet	• Bidra med kunnskap om studieadministrative prosesser, inkl. internasjonalisering	• Økt fokus av brukerorientering i tilnærming til utvikling av tjenester • Endret arbeidshverdag pga nye måter å gjøre ting på
Ledelse på fakultet	Sørge for at program og prosjekter blir forankret i linjen	Justert målbilde for arbeidet med studenttilfredshet og læringsutbytte

Rektoratet og divisjonsdirektørene	• Fronte programmet og prosjektene • Tydeliggjøre forventing til fakultetene/sentre	Vil oppleve økt fokus og forventning fra ansatte og studenter om gjennomføring og resultater som kan måles under Den gode studentopplevelsen
Avd. for utdanning	Viktig bidragsyter innen innsikt, analyse, konsept, utvikling og gjennomføring	Økt fokus på brukerorientering i tilnærming til utvikling av tjenester
Avd. Samfunnskontakt og kommunikasjon	Viktig bidragsyter innen innsikt, konsept, utvikling og gjennomføring	Økt fokus på brukerorientering i tilnærming til utvikling av tjenester
Medieseksjonen	Viktig bidragsyter innen innsikt, konsept, utvikling og gjennomføring	Økt fokus av brukerorientering i tilnærming til utvikling av tjenester
DIGIN	Viktig bidragsyter innen innsikt, konsept, utvikling og gjennomføring	Økt fokus av brukerorientering i tilnærming til utvikling av tjenester
Avd. for IKT	Viktig bidragsyter innen innsikt, konsept, utvikling og gjennomføring	Økt fokus av brukerorientering i tilnærming til utvikling av tjenester
Universitetsbiblioteket	Viktig bidragsyter innen innsikt, konsept, utvikling og gjennomføring	Økt fokus av brukerorientering i tilnærming til utvikling av tjenester
Samarbeidspartnere (utvekslingsavtaler, praksissteder, kommuner, helseforetak, videregående skoler)	• Bidra med innsikt om ulike målgrupper og interessenter • Avklare forventninger – hva skal til for at det skal bli bedre	• Økt fokus av brukerorientering i tilnærming til utvikling av tjenester • Økt kunnskap om OsloMet

6. RAMMEBETINGELSER

6.1. IT-politiske føringer for prosjektet

Den digitale dimensjonen av prosjektet kommer til å bygge på prinsippene i Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019–2025, Digitaliseringsrundskrivet og bruk av nasjonale fellesløsninger for UH-sektoren, universell utforming m.m. på følgende måter:

Prinsipp	Hvordan ivaretar anbefalt konsept prinsippet?
1. Digital kommunikasjon skal være hovedregelen for kommunikasjon med forvaltningen	Konseptet ivaretar dette gjennom å ha mål om å etablere mer effektive digitale kommunikasjonskanaler mellom studentene og OsloMet.

2. Forvaltningen skal tilby helhetlige og brukervennlige digitale tjenester	Alle nye systemløsninger som kommer ut av prosjektet kommer å være designet for å oppfylle kravene til lovgiving relatert til universell utforming (UU).
3. Innlogging til offentlige nettjenester skal være enkel og sikker	Konseptet kommer til å baseres på gjeldende sikkerhetsarkitektur for OsloMet.
4. Innbyggere og bedrifter skal få post fra forvaltningen i én sikker, digital postkasse	Vil ivaretas der det eventuelt er relevant
5. Innbyggere og bedrifter skal få varsling på SMS og epost.	Vil ivaretas der det eventuelt er relevant
6. Innbyggere skal få hjelp til å finne frem til, og bruke digitale tjenester	Programmet skal utvikle løsninger som ivaretas studentenes behov, herunder brukervennlige digitale tjenester
7. Utvikling av IKT-løsninger skal sees i sammenheng med forvaltningens arbeidsprosesser og organisering	Programmet kommer der det er relevant å benytte prosjektmetodikk fra Difi og andre deler av forvaltningen. Fellesløsninger med øvrige aktører i UH-sektoren kommer å vurderes der det er mulig.
8. Hensyn til personvern og informasjonssikkerhet skal ivaretas	Nyutvikling av systemer innenfor konseptet lages i henhold til GDPR og lovkrav/føringer innen informasjonssikkerhet og personvern for øvrig skal ivaretas
9. Digitaliseringstiltak som har betydning for flere tjenester skal samordnes	Prosjektet kartlegger og samordner prosjektaktiviteter med andre tiltak som gjennomføres ved OsloMet

6.2. Prosjektets avgrensninger

Programmet Den gode studentopplevelsen skal avgrenses til å omhandle det som direkte påvirker studentens møte med OsloMet. Interne forhold som ikke direkte treffer studenten dekkes ikke.

6.3. Prinsipielle spørsmål

Det foreslåtte konseptet innebærer på nåværende tidspunkt ingen absolutte begrensninger, utover de innholdsmessige vurderingene som er beskrevet i dette prosjektforslaget.

7. PROSJEKTETS FORVENTEDE GEVINSTER

7.1. Gevinstoversikt

Tabellen nedenfor beskriver det viktigste gevinstene som det forventes at programmet skal skape.

Gevinster	For hvem, og hvordan, fremkommer gevinsten?	Forutsetninger for at gevinsten skal kunne realiseres
Flere studenter fullfører sitt studie ved OsloMet	Studentene får en god start ved OsloMet, og opplever en studiehverdag som gir grunnlag for faglig og sosial trivsel. Studentene har oversikt over eget studieløp og vet hvordan de kan få hjelp når de lurer på noe.	OsloMets studietilbud utvikles med utgangspunkt i studentenes behov og det er godt samspill mellom de ulike tilbudene OsloMet har til studentene
Ansatte får bedre tid til oppfølging av studenter med særskilte behov	Fordi studentene har enkel tilgang på relevant informasjon mottar de ansatte færre spørsmål, og kan bruke tid på mer komplekse henvendelser	Det utvikles gode, brukervennlige, digitale løsninger for målrettet informasjon til og kommunikasjon med studentene
Studenter ved OsloMet får økt læringsutbytte	Studentenes faglige engasjement vekkes gjennom innovative, studentaktive og varierte læringsformer, og studentene opplever at deres tilbakemeldinger tas på alvor.	Underviserne fornyer sin undervisning, utnytter teknologien og tilpasser undervisningen til studentenes faglige behov
Økt tillit til OsloMet som institusjon	OsloMet anses som et universitet som tilbyr de beste utdanningene og som fornyer seg i takt med samfunnets behov	Det oppnås bedre resultater på undersøkelser som Studiebarometeres og SHoT-undersøkelsen OsloMet evner å løfte frem de gode eksemplene og synliggjøre dem utad
Flere grupper av studenter får anledning til å tilegne seg ny kunnskap	Studenter som ikke har ønske om eller anledning til å følge et ordinært studieprogram får anledning til å tilegne seg ny kunnskap takket være et mer fleksibelt utdanningstilbud	OsloMets studietilbud organiseres slik at det på utvalgte fag/områder er mulig å ta enkeltfag eller få faglig fordypning uten å følge ordinære bachelor/master-utdanninger
Studenter opplever en enklere overgang til arbeidslivet	Ved endt utdanning er studentene attraktive på arbeidsmarkedet og opplever at kunnskapen og ferdighetene de har tilegnet ved OsloMet gjør dem godt rustet til å tre inn i arbeidslivet	OsloMet har god forståelse for arbeidslivets behov, og legger til rette for at studentene kan tilegne seg relevant og oppdatert kompetanse

8. NYTTE/KOST-VURDERINGER

På nåværende tidspunkt er det ikke mulig å beregne nytte/kost-vurderinger for Den gode studentopplevelsen.

9. INVESTERINGSANALYSE

På nåværende tidspunkt er det ikke mulig å uføre en investeringsanalyse for Den gode studentopplevelsen.

10. FINANSIERING

Det søkes om strategimidler for å finansiere programmet. Etter hvert som de konkrete prosjektene identifiseres vil det kunne være aktuelt å søke om eksterne midler, f.eks. via Diku.

Finansieringstype	**Kroner 2020**	**Kroner 2021**	**Kroner 2022**	**Sum**
Strategimidler	16 670 600	24 132 500	16 695 000	57 498 100
Driftsmidler				0
Andre (eksterne midler)	0	0	0	0
Total per år	16 670 600	24 132 500	16 695 000	57 498 100

11. OVERORDNET ORGANISERING

Satsingen foreslås organisert som et program som følger beste praksis for programstyring. En programorganisering vil sikre synergier og læring på tvers av satsingen. Videre vil det bidra til økt gjennomføringskraft, klare styringslinjer og trygghet for resultater og hensiktsmessig ressursbruk.

Innenfor programstrukturen må hvert område få definere hvilken arbeidsform som er best egnet for å nå ønskede mål om involvering og engasjement blant studenter og fagmiljøene. Det vil trolig være nødvendig med en variasjon i arbeidsmetode og tilnærming, avhengig av hvilken tematikk som utforskes og hvilke grupper som skal bidra i arbeidet. Selv om det legges til grunn at hvert område skal bestå av et antall prosjekter, kan det være naturlig å anvende forskjellige tilnærminger til prosjektledelse – fra det mer åpne og eksperimenterende i tidlig fase til det mer tradisjonelle og planmessige i gjennomføringsfasen.

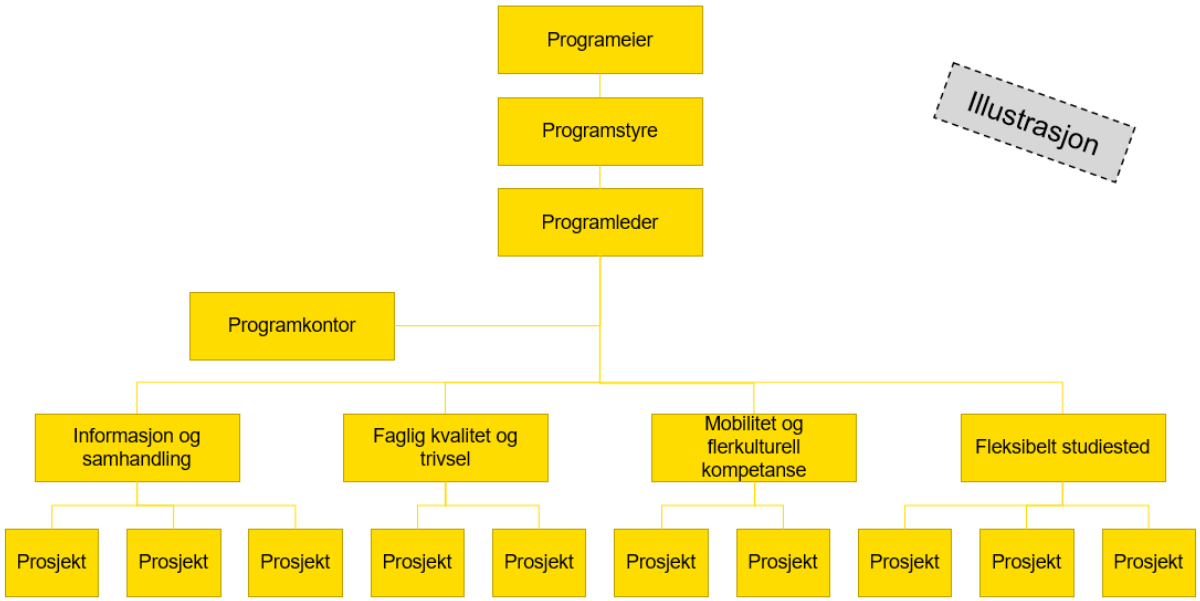
Programmet vil være forankret i universitets toppledelse ved at prorektor for utdanning Nina Waaler foreløpig er programeier. Fagmiljøene skal sikres deltakelse og påvirkningskraft gjennom sammensetningen av programstyret og utvelgelse av både programleder og områdeledere.

Tabellen nedenfor beskriver de viktigste rollene i programmet med tilhørende ansvar.

Rolle	Navn	Ansvar
Foreløpig programeier	Prorektor for utdanning Nina Waaler	Programeier: • Har totalansvar for programmet, og skal følge opp at programmet med tilhørende prosjekter når definerte mål • Skal sikre nødvendige rammer for gjennomføring av programmet • Leder programstyret • Har ansvar for dialog med og eskaleringer til universitetsledelsen. I dette ligger også ansvaret for at nødvendige beslutninger tas til riktig tid • Rapporterer til porteføljestyret
Programstyremedlemmer	Avklares innen 1.1.2020	Programstyret: • Skal sikre at programmets mål nås og at interessene til studenter, ansatte og virksomheten ivaretas. Dette gjøres gjennom deltakelse i diskusjoner om strategiske beslutninger og rådgivning til programeier • Merk at beslutningsmyndighet ligger hos programeier

Referansegruppe(r)	Opprettes ved behov	En referansegruppe kan opprettes for å innhente synspunkter og faglige råd til programmets arbeid. Det kan være aktuelt å opprette en referansegruppe for hele programmet og/eller referansegrupper for utvalgte områder
Programleder	Avklares innen 1.1.2020	Programleder: • Skal ha det daglige ansvaret for programmet og sikre avklaring og levering av programmets leveranser • Leder programkontoret og er en støttespiller for områdelederne • Rapporterer til programeier og bistår i forberedelse av programstyremøter og rapportering til porteføljekontoret • Har et selvstendig ansvar for å eskalere avklaringspunkter ved behov
Medlem i Programkontor	Avklares innen 1.1.2020. Det legges opp til 4 medlemmer, hvorav 2 interne (frikjøpte) og 3 eksterne, alle på fulltid.	Programkontoret: • Skal støtte programleder i den daglige driften av programmet • Skal ivareta programmets arbeid med ressursstyring, rapportering, risikostyring, kommunikasjon og endringsledelse og gevinstrealisering • Skal identifisere synergier mellom programmets områder samt være rådgiver og støtte til områdelederne • Vil ha en særlig viktig rolle i det innledende arbeidet med å planlegge og organisere arbeidet innenfor de forskjellige delområdene
Områdeledere	Avklares innen 1.1.2020 Det legges opp til 4 områdeledere (ett per)	Leder programmets områder og har ansvar for å identifisere, planlegge, gjennomføre og overlevere prosjekter som i sum sikrer at områdets mål nås. Rapporterer til programleder.
Prosjektledere	Avklares innen 1.6.2020	Har det daglige ansvaret for prosjekter som inngår i programmet. Rapporterer til områdeleder.

Figuren nedenfor illustrerer den anbefalte organiseringen.



12. PROSJEKTETS AVHENGIGHETER OG FORUTSETNINGER

12.1. Avhengigheter

Det er viktig at Den gode studentopplevelsen koordinerer arbeidet mot og avstemmer med pågående og tilstøtende prosjekter og utvikling i linjen som relaterer seg til områder som inngår i programmet.

Kjente prosjekter som De gode studentopplevelsen bør koordinere mot og avstemme med er:

- Arbeidslivsportalen (se kapittel 3.2 for kort beskrivelse)
- EVU-prosjektet som Utdanningsdirektøren holder i

Utviklingsarbeid i linjen som Den gode studentopplevelsen bør koordinere mot og avstemme med er blant annet:

- DIGIN
- Timeplan TP
- Canvas
- Arbeid med First year experience i Studiestartsnettverket
- Arbeidet med internasjonal HUB
- Arbeid med OsloMets studieportefølje
- Nyanskaffelser IT

12.2. Forutsetninger for en vellykket gjennomføring

Det er en rekke forutsetninger for en vellykket gjennomføring av et komplekst program som Den gode studentopplevelsen. De mest sentrale ansees å være:

1. **God organisering og tydelige ansvarsforhold**
   - Identifisering av de riktige personene til nøkkelroller som programleder og medlemmer i programstyret
   - Opprettelse av programkontor (fysisk) med tilhørende ressurser
   - Tydelige, men enkle, rapporteringslinjer for å sikre gode beslutninger uten for mye byråkrati

2. **Evnen til å holde studentperspektivet**
   - Ta studentenes perspektiv – og holde dette gjennom hele programmet
   - Sikre studentmedvirkning i alle ledd, og sikre gode overganger når studentrepresentanter forsvinner ut/ slutter
   - Sikre god struktur under pilotering og utprøving slik at studentenes behov forstås og dekkes

3. **Utrettelig kommunikasjon og forankring**
   - Utarbeide overordnet kommunikasjonsplan for programmet
   - Sikre bred involvering og forankring av studenter og ansatte i ulike stillinger
   - Være tidlig ute med forankring og kommunikasjon på alle nivåer
   - Innføre motto «Tatt godt imot» - metoder for engasjement og framsnakking på ledernivå
   - Sikre at meningsbærere/ påvirkere er godt orientert
   - Evne til å identifisere og mobilisere ildsjeler («endringsagenter») og sikre at de blir involvert og kan være ambassadører

4. **Balansere mellom strategisk perspektiv og daglig fremdrift**
   - Evne å holde fokus og unngå at programmet eser ut til å dekke «alt»
   - Nok disiplin i gjennomføring av prosjekter og tiltak til å få oppnåelige effekter
   - Sikre evaluering og backlog for å kunne videreutvikle og skalere tiltak

5. **Ressurser**
   - Sikre tilgang på ressurser gjennom frikjøp. Kan ikke baseres på at folk gjør dette i tillegg til ordinære arbeidsoppgaver ved OsloMet
   - Tilstrekkelig finansiering til å ivareta programmets ambisjonsnivå
   - Riktig balanse mellom bruk av interne og eksterne ressurser. Sikre at interne ressurser fyller nøkkelrolle, anvende inntil 50% eksterne i den innledende fasen, og redusere andelen over tid

13. SKISSE TIL OVERORDNET PROSJEKTPLAN

13.1. Hovedleveranser i gjennomføringens delfaser

Den gode studentopplevelsen har ikke detaljert programmets hovedleveranser i delfaser eller med tidsfrister da dette vil kreve ytterligere utforsking og planlegging. Det henvises derfor til søknadens kapittel 3 om hovedleveranser.

13.2. Strategi for implementering/overføring til linja

På nåværende tidspunkt foreligger det ikke en konkret strategi for implementering/overføring til linja. Utforming av strategi for implementering/overføring til linja vil gjøres når tiltak og prosjekter tilhørende Den gode studentopplevelsen utvikles. Den gode studentopplevelsen vil likevel ha fokus på å ivareta implementering og overføring til linja i hele programmet gjennom bred involvering og forankring.

13.3. Vurdering av prosjektets usikkerheter

På nåværende tidspunkt reflekteres de største usikkerhetene og risikoene ved Den gode studentopplevelsens i programmets avhengigheter (kapittel 12.1) og forutsetninger (kapittel 12.2). Den største risikoen for gjennomføring av programmet er at man ikke får involvert de riktige menneskene. Satsningen er avhengig av at ansatte frikjøpes slik at arbeid med Den gode studentopplevelsen får høy prioritet. Videre er det en risiko for satsningen om man ikke oppnår eierskap og forankring på alle nivåer i organisasjonen. Bred involvering er svært kritisk, og dersom programmet ikke lykkes med involvering av både TA-ansatte, UF-ansatte og studenter vil ikke målbildene for Den gode studentopplevelsen kunne oppnås.

Når konkrete tiltak og prosjekter som skal ligge under Den gode studentopplevelsen utvikles, er det kritisk at det gjennomføres risikoanalyser for hvert av de. Programleder vil ha det overordnede ansvaret for dette, med god involvering av aktuelle prosjektledere.

Mulig hendelse	Virkning hvis ingen tiltak iverksettes	Tiltak som vil redusere hendelsens sannsynlighet og/eller konsekvens
Mangel på frikjøp og ressurser	• Deler av programmet kan ikke gjennomføres • Tiltak vil gjennomføres «halvveis» og implementering vil ikke lykkes	• Sikre forankring og eierskap på alle nivå • Skape forståelse for betydning av frikjøp og nok ressurser til gjennomføring • Sørge for at tilstrekkelig med ressurser er sikret før igangsettelse av tiltak
Mangel på involvering av UF	• Lite eierskap til programmet og tiltak vil ikke implementeres optimalt • Mangel på bidrag fra UF-ansatte vil forhindre måloppnåelse på hovedområde 2	• Kommunikasjon og forankring fra starten – skape forståelse og engasjement • Involvering av ledere på fakultet og institutt • Åpne for «utradisjonelle» prosjektmetoder med en eksperimenterende tilnærming for å engasjere UF-ansatte
Mangel på involvering av studenter	• Mangel på mulighet for brukerorientering og pilotering	• Jevnlig dialog med Studentparlamentet og riktig kommunikasjon utad

	• Fare for at tiltak som ikke er hensiktsmessige igangsettes	• Etablering av faste fora med studenter for å sikre involvering • Etablering av «ad hoc» involvering for å teste løsninger m.m. • Sikre gode overganger mellom involverte studenter når de er ferdige / slutter
Mangelfull koordinering med relaterte initiativer og prosjekter som pågår hos OsloMet	• Løsninger optimaliseres ikke • Dobbeltarbeid vil kunne forekomme	• Prosjekter legges inn under Den gode studentopplevelsen der det er hensiktsmessig • Programleder har ansvar for koordinering med prosjektledere i øvrige initiativer
Mangel på nødvendig infrastruktur og støtte	• Digitale tiltak gjennomføres ikke eller implementering lykkes ikke	• Forankring hos ledere i de relevante avdelingene for å sørge for at satsningen har høy prioritet

13.4. Relevant informasjon og erfaringer fra tidligere prosjekter

Erfaringer fra tidligere prosjekter tilsier at det er viktig å:

- Skape forståelse og forankring i ledergrupper på ulike nivå
- Sørge for at ledere er gode ambassadører og legger føringen for at prosjektet skal lykkes
- Involvere bredt
- Skape gode ambassadører på alle nivåer, som har tillit i sine miljøer
- Forankre blant studenter og i ulike faglige miljøer
- Evne å ta brukerperspektivet
- Ha god kommunikasjon tilpasset de ulike interessentene
- Være tett på alle interessenter
- Være tydelig i programmets og prosjektenes mandat
- Tydeliggjøre med hvilket mandat man har som representanter i prosjekter og underliggende grupper

Disse erfaringen stammer blant annet fra Digitaliseringsprogrammet (Avd. for utdanning), opprettelsen av DIGIN, innføringen av TP, universitetsprosessen m.m.