

Evaluering af rådgivende samtaler med studerende i mistrivsel

En undersøgelse af implementering og effekter af
samtaler gennemført af Studenterrådgivningen



INDHOLD

Evaluering af rådgivende samtaler med studerende i mistrivsel

1	Resumé	4
2.1	Anbefalinger til det videre arbejde	7

3	Indledning	9
3.1	Beskrivelse af indsatsen	10
3.2	Metodisk design	13
3.3	Udbredelse af indsatsen i efteråret 2021	18

4	Effektundersøgelse af indsatsen	19
4.1	Syv ud af ti studerende gennemfører kun én trivselsmåling	19
4.2	De studerende vurderer samtalerne positivt	21
4.3	Rådgiverne vurderer, at flertallet af samtalerne affødes af et reelt behov	22
4.4	Mange studerende tager ikke imod tilbud om en rådgivende samtale	23
4.5	Fra trivselsscore til effektanalyse	24
4.6	De rådgivende samtaler ser ud til at forbedre trivslen blandt studerende i mistrivsel	24
4.7	Resultaterne ser ud til at være robuste over for analytiske valg	26

5	Rådgivere og studerendes erfaringer	28
5.1	Praktisk implementering i Studenterrådgivningen	29
5.2	Studerende og rådgiveres erfaring og oplevede udbytte af opringninger og samtaler	31
5.3	Studerendes erfaringer med og udbytte af appen	34

	Appendiks A – Litteraturliste	37
--	--------------------------------------	-----------

1 Resumé

Denne rapport evaluerer afholdelsen af rådgivende samtaler med studerende i mistrivsel. Samtalerne er gennemført af Studenterrådgivningen på baggrund af et samarbejde med virksomheden Howdy. Baggrunden for indsatsen er, at studerende på en række uddannelser er blevet inviteret til at bruge Howdys app, hvor de hver 15. dag opfordres til at svare på fem spørgsmål om deres generelle velbefindende. Alle videregående uddannelsesinstitutioner i Danmark er inviteret til at være med, og det er uddannelsesinstitutionerne selv, der har besluttet, om de vil deltage i projektet. På baggrund af de studerendes besvarelser har Studenterrådgivningen tilbudt telefoniske rådgivende samtaler til studerende i mistrivsel med henblik på at hjælpe dem med at håndtere deres trivsel.

Rapporten undersøger for det første effekten af at gennemføre disse samtaler på de studerendes trivsel, primært baseret på de studerendes selvrapporterede trivsel fra Howdys app og sekundært surveydata udfyldt af studerende og rådgivere umiddelbart efter de rådgivende samtaler. For det andet undersøges erfaringerne med implementeringen samt det oplevede udbytte af indsatsen baseret på interviews med de rådgivere, der har stået for at gennemføre samtalerne, samt studerende, der har deltaget i rådgivende samtaler. I den kvalitative undersøgelse er der et lidt bredere fokus, hvor de studerendes anvendelse af Howdys app også berøres.

Baggrund

Studenterrådgivningen har bedt Danmarks Evalueringsinstitut (EVA) om at gennemføre en evaluering af deres app-baserede indsats rettet mod studerende i mistrivsel. Baggrunden for projektet er, at regeringen i juni 2021 afsatte 100 millioner kr. til at genstarte det gode studieliv i kølvandet på covid-19-nedlukningen af de videregående uddannelser. Som en del af dette modtog Studenterrådgivningen 3 millioner kr. til at gennemføre en trivselsfremmende indsats blandt sårbare og udsatte studerende. Disse midler har Studenterrådgivningen brugt til i samarbejde med virksomheden Howdy at gennemføre rådgivende samtaler med studerende i mistrivsel i løbet af efteråret 2021, vinteren 2021/2022 og frem til 31. juli. Det har dog kun været muligt at inddrage data frem til 18. januar i denne undersøgelse.

Om Studenterrådgivningen

Studenterrådgivningen yder gratis social- og psykologhjælp til studerende på videregående uddannelser. De arbejder samtidig for at forebygge mistrivsel blandt studerende, blandt andet ved at understøtte uddannelsesinstitutionernes arbejde med studietrivsel. Læs mere på www.srg.dk.

Den faglige kontekst for indsatsen er for det første, at undersøgelser af de studerendes trivsel under nedlukningen af de videregående uddannelser i vinteren/foråret 2020/2021 har vist, at de studerendes trivsel på flere parametre blev forværret betydeligt under covid-19-epidemiens hjemsendelse (EVA, 2021). Derudover har flere undersøgelser tidligere peget på, at der generelt er tiltagende udfordringer med mistrivsel blandt unge, hvilket fx kom til udtryk ved stigende problemer med stress blandt studerende og andre unge (se fx Studenterrådgivningen, 2019; Kraka, 2018, s. 3; Sundhedsstyrelsen, 2018, s. 5; Aarhus Universitet, 2017, s. 8).

Afholdelsen af rådgivende samtaler baseret på de studerendes selvrapporterede trivsel i Howdys app er et bud på en afgrænset og relativt billig indsats, hvor formålet er at identificere studerende i mistrivsel, afklare, hvilken type af mistrivsel der er tale om, og rådgive dem om relevante tilbud. Det er derfor interessant at overveje udbredelse af indsatsen til en større gruppe af studerende. Hvorvidt det giver mening at gennemføre indsatsen i større skala, afhænger dog af, om indsatsen rent faktisk bidrager til at mindske mistrivsel blandt studerende, som bliver tilbudt at deltage. Derfor er det relevant at få undersøgt indsatsens potentiale og effekt.

Da det er første gang, indsatsen gennemføres blandt studerende på de videregående uddannelser, og da indsatsen gennemføres for et begrænset antal studerende, hvor indsatsen ikke er tilrettelagt systematisk med henblik på at evaluere effekten, skal evalueringen betragtes som et indledende studie, der kan give en indikation på effekten af indsatsen.

Hovedresultater

Rådgivende samtaler ser ud til at forbedre studerendes trivsel

Resultaterne fra dette indledende studie indikerer samlet set, at rådgivningssamtalerne forbedrer trivslen blandt studerende i mistrivsel. Resultaterne er dog forbundet med en betydelig usikkerhed, blandt andet fordi de ikke er statistisk signifikante. I analyserne sammenlignes udviklingen i trivsel for to grupper af studerende. Studerende med en trivselsscore på 32 er 'proaktivt' blevet tilbudt en rådgivende samtale, dvs. at de automatisk er blevet ringet op, mens studerende, der scorer et skalatrin højere (36), kun har fået tilbudt samtalen i en skriftlig tilbagemelding i Howdys app.¹ Den eneste forskel mellem indsats- og kontrolgruppe er dermed, at den ene gruppe scorede marginalt højere på det såkaldte WHO-5-trivselsindeks, der går fra 0-100 end den anden gruppe. Ud fra en antagelse om, at det er så godt som tilfældigt, om man scorer 32 eller 36, vil de to grupper være identiske og dermed sammenlignelige. Individuer, der scorer under 50, er ifølge Sundhedsstyrelsen i risiko for depression eller stressbelastning.

Resultaterne tyder på, at de rådgivende samtaler i gennemsnit forbedrer de studerendes trivsel med 7 point på WHO-5-trivselsindekset. Studerende, der har en trivselsscore på 32 point, og som derfor modtager en rådgivende samtale, estimeres til i gennemsnit at øge deres trivsel med 12 point efterfølgende, mens studerende, der har en trivselsscore på lige over 36 point, og som derfor ikke modtager en rådgivende samtale, estimeres til at øge deres trivsel med 5 point i den efterfølgende måling.

¹ Trivselsindekset er baseret på fem spørgsmål med fem svarkategorier. Indekset dannes ved at lægge værdierne fra hvert spørgsmål sammen. Det giver en skala, der går fra 0-25. Herefter ganges med fire, hvorefter skalaen går fra 0-100. Derfor er en forskel på 4 point på trivselsindekset den mindst mulige forskel svarende til en forskel på ét skalatrin. Denne måde at bruge skalaen er valgt, fordi det er gængs praksis i tidligere undersøgelser.

Diskussion af effektstørrelsen

En forskel på 8 point på WHO-5-trivselsindekset svarer til, at en studerende er rykket to svar-kategorier på ét spørgsmål eller én svarkategori på to spørgsmål mellem de to målinger. I det første tilfælde kan det fx være forskellen på at have svaret, at man 'lidt af tiden' og 'lidt mere end halvdelen af tiden' '...har været glad og i godt humor'.

Når effekten af de rådgivende samtaler estimeres til 7 point på skalaen, svarer det altså i gennemsnit næsten til denne forskel, hvis man har svaret det samme på de øvrige spørgs-mål.

En andet relevant perspektiv på størrelsen af effekten er at sammenligne med forskelle fra andre undersøgelser. Sønderskov et al. (2022) undersøger ændringerne i den gennemsnitlige WHO-5-score på baggrund af danske data indsamlet under covid-19-pandemien. De finder blandt andet, at WHO-5-trivselsindekset blandt unge i aldersgruppen 18-24 år varierede med ca. 5 point mellem perioder med lave smittetal/få restriktioner og perioder med høje smit-tetal/mange restriktioner. Denne forskel er fundet under forhold, hvor der har været omfat-tende begrænsninger af de studerendes sociale liv, og andre undersøgelser har fundet mar-kante stigninger i fx ensomheden blandt unge i denne periode. Det taler for, at et gennem-snitligt fald på 5 point udgør en betydningsfuld forskel i trivsel.

I vurderingen af effektstørrelsen i nærværende undersøgelse er det dog også vigtigt at for-holde sig til, hvilke forventninger man kan have til indsatsen. Her er der på den ene side tale om en målrettet indsats, hvor de studerendes trivsel adresseres direkte, hvilket styrker for-ventningerne til størrelsen af en eventuel effekt. Omvendt er der tale om relativt korte tele-foniske samtaler, hvor fokus i høj grad er på at informere de studerende om relevante tilbud og hjælpe dem med, hvordan de kan håndtere deres mistrivsel, mens decideret terapeutisk hjælp kun ydes i begrænset og meget varieret omfang, jf. de erfaringer med at implementere indsatsen, som beskrives i rapporten. I og med at der i høj grad kan siges at være tale om rådgivende, visiterende samtaler, kan der formodes at være større effekter af de tilbud, som de studerende sendes videre til, som fx kan være længerevarende terapeutiske psykolog-samtaler hos Studenterrådgivningen eller et rådgivningsforløb hos Headspace. I den for-stand indfanger undersøgelsen ikke nødvendigvis de fulde effekter på de studerendes triv-sel.

Selvom resultaterne af effektanalyserne tyder på, at de rådgivende samtaler forbedrer de studeren-des trivsel, er der flere grunde til, at resultaterne fra effektanalysen er forbundet med en betydelig usikkerhed. For det første er forskellen i udviklingen mellem de to grupper ikke statistisk signifi-kant. Det betyder, at vi ikke med sikkerhed kan afvise, at forskellen kan være udtryk for en tilfældig-hed. Den manglende statistiske signifikans kan skyldes de relativt få studerende, der indgår i analy-sen.

Ydermere er udvælgelsen af studerende ikke baseret på en tilfældig stikprøve, og det har ikke væ-ret muligt at kvalificere, i hvilket omfang de studerende, der indgår i analysen, kan sammenlignes med den samlede gruppe af studerende på videregående uddannelser. Det betyder, at vi på bag-grund af analysen primært kan udtale os om effekten for de studerende, der indgår i analysen, mens generaliserbarheden af resultaterne til andre studerende er usikker. Endelig bygger resulta-terne på nogle antagelser, der ikke lader sig efterprøve empirisk. Disse antagelser gennemgås i af-snit 2.2 nedenfor.

Rådgivningssamtalerne vurderes positivt af de studerende

Et stort flertal af de studerende, der har deltaget i de rådgivende samtaler, og som efterfølgende har evalueret samtalerne, har en positiv vurdering af samtalerne. De studerende er blevet spurgt ind til, om rådgivningen har været brugbar, om de havde brug for at snakke med en rådgiver, og om de følte sig forstået af rådgiveren. Syv ud af ti (71 %) studerende er enige eller meget enige i, at rådgivningen har været brugbar, mens tre ud af fire (75 %) studerende er enige eller meget enige i, at de havde behov for at tale med en rådgiver. Derudover angiver ni ud af ti (90 %) studerende, at de er enige eller meget enige i, at de følte sig forstået af rådgiveren. Hertil kommer, at det kun er en meget lille andel (3-4 %) af de studerende, der angiver, de er uenige eller meget uenige i de tre udsagn, der ligger til grund for vurderingerne.

EVA's interviews med Studenterrådgivningens rådgivere og med studerende, der er blevet ringet op, finder, at rådgiverne indtager en coachende og faciliterende rolle i samtalerne med de studerende, som tilpasses den enkelte studerendes situation. Både rådgivere og studerende oplever, at samtalerne kan bryde studerendes barrierer for at søge hjælp. Her peger de især på betydningen af, at de studerende bliver ringet op af Studenterrådgivningen uden selv at skulle tage initiativ til det. De studerende giver også udtryk for, at de oplever at føle sig set, når de bliver ringet op af Studenterrådgivningen, og at det har stor, positiv betydning for dem, at de bliver kontaktet på det tidspunkt, hvor de har brug for hjælp, frem for at de selv skal tage kontakt. De lægger også vægt på, at det er positivt, at de kan komme hurtigt i gang med de indsatser, der skal til, for at de kan forbedre deres trivsel. Dertil kommer, at de studerende oplever, at de kan anvende appen i sig selv som et personligt redskab til at holde øje med og reflektere over deres egen trivsel.

Det meget positive billede af samtalernes effekter, som de gennemførte interviews tegner, lægger op til, at der er store effekter af de rådgivende samtaler. Selvom den kvantitative analyse underbygger, at der er substantielle effekter af samtalerne, så tyder de fundne effektestimater ikke på, at der er store effekter af samtalerne. Det kan hænge sammen med, at der kun er interviewet to studerende, som kan have haft en mere positive oplevelse af samtalerne end den gennemsnitlige studerende i undersøgelsen.

2.1 anbefalinger til det videre arbejde

Potentiale for at styrke implementeringen

EVA's interviews med rådgiverne viser, at der er nogle tekniske og praktiske barrierer for at nå ud til alle de studerende, som potentielt kan have gavn af indsatsen. Det drejer sig især om, at det er svært at få fat på de studerende over telefonen. For at øge kontakten til de studerende i målgruppen anbefaler EVA, at der fremadrettet arbejdes på en løsning, så de studerende i højere grad på forhånd er klar over, at de vil blive ringet op af Studenterrådgivningen. De foreløbige erfaringer tyder også på, at det kan være en fordel, hvis de studerende kan se, at det er Studenterrådgivningen, der ringer op. Derudover anbefaler EVA, at man ser nærmere på, hvordan Howdy-portalens og det praktiske set-up omkring indsatsen kan understøtte, at rådgiverne kan lave konkrete aftaler om tidspunkter for opkald til studerende på vegne af deres kollegaer.

2.1.1 Fokus på oplæring af rådgivere ved udbredelse af indsats

Erfaringerne med at gennemføre de rådgivende samtaler tyder på, at der er potentiale for at hjælpe mange studerende. Det kræver dog også, at der er rådgivere med både tid og kompetencer til at kunne foretage opkaldene til de studerende. I den foreløbige implementering af indsatsen har

der været relativt få rådgivere, som har haft en løbende og systematisk sparring omkring implementeringen, ligesom der har indgået meget erfarne rådgivere i gruppen. Oplæring af uerfarne rådgivere, fx i form af studenterrådgivere, og løbende sparring vil derfor være et vigtigt opmærksomhedspunkt, hvis indsatsen skal implementeres i større skala. EVA's interviews viste en vis bekymring blandt studentermedhjælperne for, hvordan de studerende ville reagere på deres opkald, og for om de ville kunne hjælpe de studerende. Vi vurderer derfor også, at det er vigtigt i oplæring og løbende sparring at ekspliciterer rådgivernes coachende og faciliterende rolle frem for fx en terapeutisk rolle og at give tydelig afklaring og afgrænsning af, hvilket ansvar studentermedhjælperne har over for de studerende, de ringer til. Det kan ikke udelukkes, at samtaler, der forsømmer at forholde sig til disse forhold, kan have negative effekter på de relativt sårbare studerende, som de rådgivende samtaler er målrettet mod.

2.1.2 En lovende og relativt billig indsats, som bør undersøges nærmere

På trods af at der er en betydelig usikkerhed forbundet med at resultaterne fra effektanalysen, tegner evalueringen samlet set et billede af, at de rådgivende samtaler udgør en lovende indsats. Der er tegn på, at de rådgivende samtaler forbedrer trivsel blandt studerende i mistrivsel, og både rådgivere og studerende har en positiv oplevelse af indsatsen. Dertil kommer, at indsatsen er relativt billig, og at den adresserer en væsentlig udfordring: at nedbryde barrierer for at søge hjælp blandt studerende i mistrivsel. Det skal derudover bemærkes, at den gennemførte effektanalyse formentlig ikke omfatter de fulde effekter af at udbrede Howdys app blandt studerende, hvor bare det at bruge appen i sig selv kan have positive effekter på studerendes trivsel.

Samlet set tegner evalueringen dermed et billede af en lovende indsats, hvor der dog også er brug for yderligere undersøgelser, hvis vi skal forstå de fulde effekter af de gennemførte aktiviteter, og hvis vi skal opnå større sikkerhed mht. effekterne af indsatsen.

Om datagrundlaget

Evalueringen er baseret på 1) data fra 790 unikke studerende, der har gennemført mindst én trivselmåling via Howdys app, 2) surveybesvarelser fra en mindre gruppe af disse studerende samt rådgivere samt 3) kvalitative interviews med fem rådgivere, der har stået for at ringe til de studerende på baggrund af deres trivselsscore, og 4) interviews med to studerende, der har deltaget i en samtale, hvor de blev kontaktet på baggrund af deres trivselsscore i Howdy-appen.

3 Indledning

Studenterrådgivningen hjælper hvert år omkring 4000 studerende, der selv opsøger hjælp til at håndtere deres mistrivsel. De studerende, der henvender sig, har – ifølge et ph.d.-studie fra Aarhus Universitet – i 80 procent af tilfældene symptomer på niveau med ambulante psykiatriske patienter.² Det er altså ofte studerende i alvorlig mistrivsel, som søger hjælp hos Studenterrådgivningen.

Studenterrådgivningen har en ambition om, at man, udover at yde støtte til studerende, som selv opsøger hjælp, også i højere grad er med til at forebygge mistrivsel blandt studerende, så færre studerende ender i alvorlig mistrivsel. De rådgivende trivselssamtaler, som undersøges nærmere med denne rapport, skal bidrage til at indfri denne ambition. Samtalerne er baseret på, at de studerende registrerer deres trivsel i en app fra virksomheden Howdy. Indsatsen udmærker sig således ved dels at give mulighed for en hurtig opfølgning over for studerende, der, på baggrund af deres besvarelser i appen, er i mistrivsel, og ved dels målrettet at forsøge at nedbryde barrierer for at søge hjælp blandt studerende i mistrivsel. Howdy har tidligere bidraget til lignende indsatser rettet mod mistrivsel blandt medarbejdere i større danske virksomheder. En forskningsundersøgelse af disse indsatser har fundet lovende resultater af indsatsen (Bech et al., 2018). Undersøgelsen finder, at personer, der har brugt Howdy, og som efterfølgende har gennemført en samtale med en erfarne psykolog, oplever en forbedring i deres trivsel. Undersøgelsen er dog ikke tilrettelagt som en decideret effektundersøgelse.

Der findes generelt meget lidt viden om effekter af indsatser rettet mod mistrivsel blandt studerende. De rådgivende samtaler baseret på de studerendes løbende monitorering af trivsel i appen er et bud på en afgrænset og ressourceeffektiv indsats, der kan identificere studerende i mistrivsel og hjælpe dem med at håndtere deres trivsel. Det er derfor interessant at overveje udbredelse af indsatsen til en større gruppe af studerende. Om det giver mening at gennemføre indsatsen i større skala, afhænger dog af, om indsatsen rent faktisk bidrager til at mindske mistrivsel blandt studerende, som bliver tilbudt at deltage. Derfor er det relevant at få undersøgt indsatsens potentiale og effekt.

Evalueringen skal svare på følgende undersøgelsesspørgsmål:

1. Har indsatsen øget trivslen for studerende i mistrivsel sammenlignet med, hvis de ikke havde modtaget indsatsen (kontrafaktisk)?
2. Hvilke erfaringer har de rådgivere, som har gennemført samtalerne, samt studerende, der har modtaget indsatsen med implementeringen af indsatsen? Hvordan oplever de, at indsatsen har virket?

2 Se <https://www.dr.dk/nyheder/regionale/oestjylland/studie-fra-aarhus-universitet-studerende-ligner-psykiatriske-patienter>

3.1 Beskrivelse af indsatsen

3.1.1 Tildeling af indsatsen på baggrund af WHO-5-trivselsindeks

Studenterrådgivningen gennemfører i samarbejde med virksomheden Howdy indsatsen på en række uddannelser (se oversigt i afsnit 2.3). Studerende på de udvalgte uddannelser får mulighed for at oprette sig i Howdys app, hvor de efterfølgende inviteres til at besvare fem spørgsmål om deres generelle velbefindende hver 15. dag. Spørgsmålene, de svarer på, udgør tilsammen den bredt anerkendte WHO-5-skala, hvor den samlede score på det såkaldte WHO-5-trivselsindeks går fra 0-100. De studerendes bedes forholde sig til følgende:

I de sidste to uger...

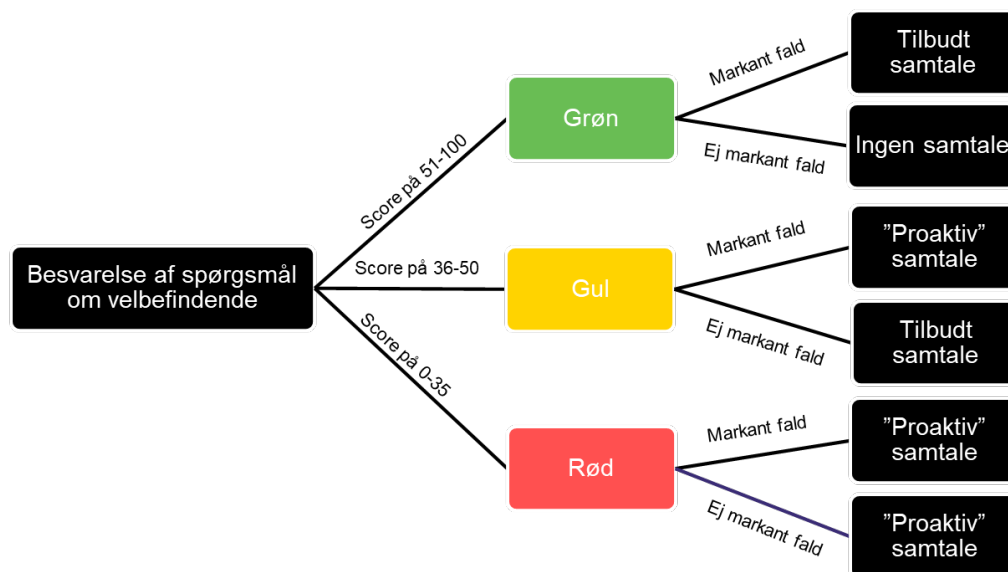
...har jeg været glad og i godt humør
...har jeg følt mig rolig og afslappet
...har jeg følt mig aktiv og energisk
...er jeg vågnet frisk og udhvilet
...har min dagligdag været fyldt med ting, der interesserer mig.

Svarkategorierne er: "Hele tiden" (5), "Det meste af tiden" (4), "Lidt mere end halvdelen af tiden" (3), "Lidt mindre end halvdelen af tiden" (2), "Lidt af tiden" (1), "På intet tidspunkt" (0).

Scoren på skalaen beregnes ved, at tallene fra de angivne svarkategorier lægges sammen, og at summen derefter ganges med fire. Der fås nu et tal mellem 0 og 100. Jo højere score, desto højere trivsel. På baggrund af deres score får alle en skriftlig tilbagemelding inde i appen, som kan hjælpe dem med at forholde sig til deres trivsel. På baggrund af deres besvarelse kategoriseres de studerende som henholdsvis røde, gule eller grønne. Udover selve scoren afhænger indsatsen også af udviklingen siden sidste besvarelse, hvor studerende, der oplever et fald i trivslen, fx tilbydes en samtale, selvom de kategoriseres som grønne. Figur 2.1 nedenfor viser kriterierne for tildeling af indsatsen.

FIGUR 3.1

Kriterier for tildeling af indsats



Kilde: Danmarks Evalueringsinstitut på baggrund af materiale fra Howdy.

Note: Et markant fald defineres som et fald på mere end 15 point på trivselsindekset.

Hvis en person scorer 0-32, kan der ifølge Sundhedsstyrelsen være stor risiko for depression eller stressbelastning. Studerende i dette interval kategoriseres som røde. Det fører til, at de får en skriftlig tilbagemelding i appen om, at de er i risiko for mistrivsel, hvorefter de kontaktes proaktivt af en rådgiver fra Studenterrådgivningen, uanset om der er tale om et markant fald i den samlede score eller ej. Med proaktivt menes, at de automatisk ringes op alene på baggrund af trivselscoren. Hvis en person scorer 36-50, kan der ifølge Sundhedsstyrelsen være risiko for depression eller stressbelastning. Studerende i dette interval kategoriseres som gule. Hvis der er sket et markant fald i deres score siden sidste besvarelse, får de en skriftlig tilbagemelding i appen, hvorefter de ligeledes kontaktes proaktivt af Studenterrådgivningen. Hvis ikke der har været et markant fald, får de en skriftlig tilbagemelding i appen, som afspejler deres score, hvor de også bliver tilbudt en samtale med Studenterrådgivningen. Personer, der scorer over 50, er ifølge Sundhedsstyrelsen ikke umiddelbart i risiko for depression og kategoriseres som grønne. De tilbydes ligeledes en samtale i forbindelse med den skriftlige tilbagemelding i appen, hvis der har været et markant fald i deres samlede score på trivselsindekset. Hvis ikke der har været et markant fald, tilbydes de ikke en samtale, men de får en skriftlig tilbagemelding med en opfordring til at være opmærksomme på, hvad der får dem til at trives.

Der gennemføres maksimalt fire opkald til studerende, der ikke tager telefonen. Hvis ikke den studerende besvarer opkaldene, modtager vedkommende en sms, om at de er forsøgt ringet op uden held fire gang, og at de kan sende en mail til trivsel@srg.dk, hvis de vil ringes op.

3.1.2 Formål, format og indhold – de rådgivende samtaler

Den konkrete målsætning med at gennemføre en samtale med de studerende på baggrund af deres score på trivselsindekset er overordnet set at hjælpe de studerende med at håndteres deres mistrivsel eller faldet i deres trivsel og derigennem øge deres trivsel sammenlignet med, hvis de ikke havde haft en samtale med en rådgiver fra Studenterrådgivningen. Ud over styrkelsen af de

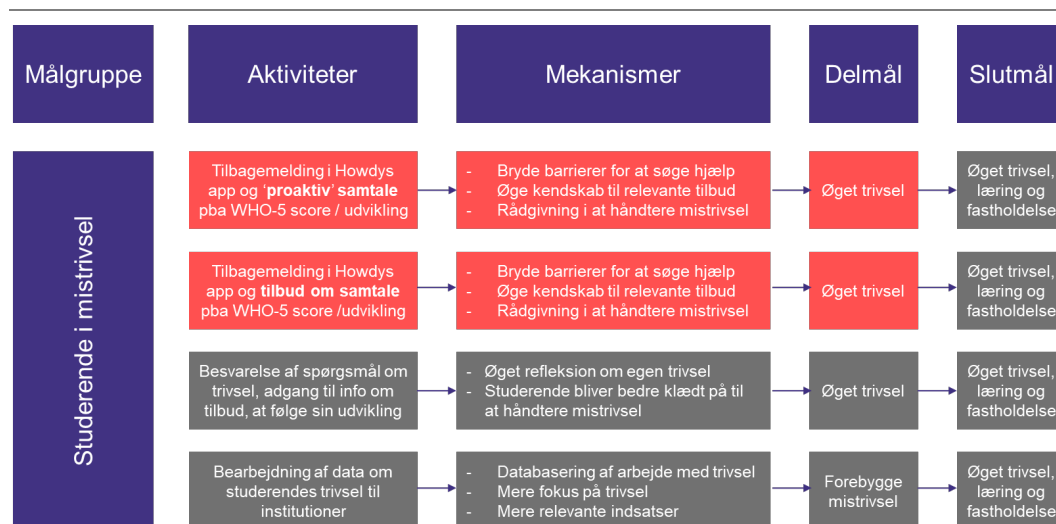
studerendes trivsel formodes dette også at kunne have gavnlige effekter på de studerendes fastholdelse og læringsudbytte. Der er i udgangspunktet tale om en kort samtale, der er normeret til 15 minutter med fokus på dels af rådgive de studerende om relevante tilbud og dels på at hjælpe de studerende med at håndtere deres mistrivsel.

3.1.3 Forventede effekter af indsatsen

I figur 2.2 er der opstillet en simpel forandringsteori, der viser de forventede effekter af den app-baserede indsats, som Studenterrådgivningen og Howdy gennemfører. Figuren illustrerer, at denne evaluering primært fokuserer på en delmængde (de røde bokse) af de samlede forventede effekter af de gennemførte aktiviteter, nemlig effekterne af at gennemføre rådgivende samtaler med de studerende. Selve det, at de studerende svarer på de fem spørgsmål om deres trivsel, at de gennem appen får adgang til information om forskellige tilbud, hvor de kan søge hjælp til at håndtere deres mistrivsel, samt muligheden for at følge udviklingen af deres trivsel forventes også at kunne styrke deres trivsel gennem øget refleksion og hjælp til at håndtere deres mistrivsel. Det samme vil deling af data med institutionerne også indirekte kunne bidrage til. Disse aktiviteter, mekanismer og effekter (de grå bokse) vil dog ikke blive undersøgt i denne evaluering. Det gælder ligeledes de mulige langtidseffekter af indsatsen, fx i forbindelse med at de studerende på baggrund af de rådgivende samtaler gennemfører et forløb med terapeutiske samtaler hos Studenterrådgivningen efterfølgende.

FIGUR 3.2

Forventede effekter af de gennemførte aktiviteter



Kilde: Danmarks Evalueringsinstitut på baggrund af input fra Howdy og Studenterrådgivningen.

Note: De røde felter er de dele af indsatsen, som er fokus for denne evaluering. De grå felter er andre aktiviteter, mekanismer og mål, som er uden for evalueringens fokus.

Det fremgår af figur 2.2, at samtalerne primært forventes at styrke de studerendes trivsel gennem tre mekanismer. For det første forventes samtalerne at kunne være med til at nedbryde nogle af de barrierer for at søge hjælp, som nogle studerende i mistrivsel kan opleve. For det andet kan rådgiverne informere den studerende om, hvilke trivselsrettede tilbud de kan søge hjælp til internt på deres uddannelsesinstitution og eksternt. Og for det tredje forventes rådgiverne også i et vist omfang at kunne hjælpe de studerende med at håndtere deres mistrivsel, fx ved at lytte sympatiserende og være hensynfulde og opmuntrende.

Denne evaluering er tilrettelagt med henblik på at gennemføre en empirisk undersøgelse af de forventninger, der knytter sig til de røde bokse i figur 2.2. Evalueringen fokuserer dermed på, i hvilket omfang indsatsen har øget de studerendes trivsel, hvilke erfaringer der er med at implementere aktiviteterne, og hvordan rådgivere og studerende oplever, at indsatsen har virket (jf. også undersøgelsesspørgsmålene i starten af kapitlet).

3.2 Metodisk design

3.2.1 Kvantitativt effektdesign

Forventningen er, at studerende, som modtager en trivselsfremmende indsats, oplever en bedre trivsel i perioden efter indsatsen, sammenlignet med hvis de ikke havde modtaget indsatsen. For at svare på spørgsmål 2 ovenfor undersøges dette kontrafaktiske spørgsmål empirisk ved hjælp af et såkaldt regressionsdiskontinuitetsdesign (RD-design).

Styrken af det anvendte effektdesign

Det anvendte RD-design betragtes som et stærkt effektdesign, der under de rigtige forudsætninger kan være et lige så stærkt effektdesign som et lodtrækningsforsøg. Der kan dog være forskellige trusler imod designet, som det er væsentligt at forholde sig til.

I designet benytter vi teknisk set en tærskelværdi på 34, selvom de studerende kun kan score 32 eller 36 på trivselsskalaen. Formålet med tærskelværdien er at undersøge forskellen i udviklingen for trivsel for studerende, der scorer lige under (32) og lige over (36) tærskelværdien, og som på den baggrund enten tildeles (32) eller ikke tildeles (36) indsatsen.

En central forudsætning for designet er, at det er så godt som tilfældigt, om de undersøgte personer indgår i indsats- og kontrolgruppe, dvs. om de ligger lige over eller lige under tærskelværdien. Hvis denne forudsætning ikke er mødt, vil undersøgelsens resultater ikke kunne bruges til at sige noget om effekten. I vores undersøgelse er den kritiske antagelse, at en forskel på ét skalatrin inde omkring tærskelværdien (her forskellen på 32 og 36) er så godt som tilfældig. Konkret betragtes det altså som så godt som tilfældigt, om de studerende har angivet, at de har været glad og i godt humør i de to seneste uger "Lidt mindre end halvdelen af tiden" eller "Lidt mere end halvdelen af tiden", hvis de i øvrigt har scoret det samme på de resterende fire spørgsmål. I forlængelse her af er det også en forudsætning, at der ikke på baggrund af forskellen i scoren for de to grupper er forskel på bortfaldet, dvs. tilbøjeligheden til at svare i en efterfølgende dataindsamling. Det er velkendt, at der kan være tilfældige udsving i respondenteres besvarelser af surveys, fx pga. individuelle forskelle i fortolkningen af de samme spørgsmål, og der vurderes derfor ikke at være væsentlige brud mod denne antagelse. Det er dog ikke noget, som det har været muligt at efterprøve empirisk.

Det er ligeledes væsentligt, at de studerende ikke på forhånd kender tærskelværdien og derudfra svarer på en måde, der bevirker, at de eksempelvis skifter status fra kontrol- til indsatsgruppen. Hvis dette er tilfældet, er det ikke længere så godt som tilfældigt, om man er i den ene eller anden gruppe. Det har ifølge Howdy ikke været muligt at kende værdien præcist, men det kan ikke fuldstændig udelukkes, at nogen kan have scoret enten højt eller lavt

med henblik på enten at få eller ikke få tildelt en samtale. Det vurderes dog ikke at være et stort problem i denne sammenhæng.

I undersøgelsen anvendes WHO-5-trivselsindekset både som allokeringsvariabel, der afgør, om studerende indgår i indsats- eller kontrolgruppe, og samtidig også som outcomevariabel, hvor vi undersøger udviklingen fra den indsatsudløsende trivselsscore til den efterfølgende trivselsscore. En potentiel udfordring ved brug af de studerendes efterfølgende trivselsscore som outcomemål er, at studerende, der modtager en indsats, ændrer deres tilbøjelighed til at registrere trivselsscoren efterfølgende, eller at en ændring i scoren skyldes en anderledes fortolkning af spørgsmålene, hvilket potentielt kan føre til bias i estimatet. Det er vanskeligt at afgøre, om de rådgivende samtaler kan have medført en positiv eller negativ bias i de studerendes angivelse af deres trivsel, men det er oplagt, at studerende, der er blevet tildelt en samtale, har en bevidsthed om dette i forbindelse med den efterfølgende måling.

Samlet set vurderes effektdesignet at være velegnet mht. at give en indikation på effekten af de rådgivende samtaler, men givet ovenstående begrænsninger er det på baggrund af undersøgelsen ikke muligt at nå frem til meget sikre konklusioner.

RD-designet sammenligner udviklingen i trivsel for studerende, der scorer lige over og lige under den tærskelværdi, som har afgjort, om de modtager indsatsen eller ej. Designet udnytter dermed det forhold, at det er en bestemt score, som afgør, om man tildeles en indsats eller ej, når man deltager i forløbet. Der er altså specificeret en konkret tærskelværdi for trivselsscoren, hvor studerende, der scorer under denne tærskelværdi, tilbydes en trivselsfremmende indsats. Selvom det ikke er tilfældigt, om de studerende falder under eller over dette punkt, så betragtes det som så godt som tilfældigt, om studerende scorer lige over eller lige under denne værdi (se diskussion af denne antagelse i tekstboksen ovenfor). Metoden antager altså, at studerende på hver side af tærskelværdien er tilstrækkeligt sammenlignelige til, at vi kan undersøge effekten af indsatsen ved at sammenligne studerende lige over og lige under tærskelværdien med hensyn til relevante outcomemål. Det vil derfor være muligt at se på, om studerende, som lige nøjagtig tildeles en indsats, i højere grad end medstuderende, som lige nøjagtig ikke tildeles indsatsen, senere i forløbet oplever en bedre trivsel.

Regression Discontinuity Design (RDD)

RDD kan opdeles i to typer: *Sharp RDD* og *fuzzy RDD*. Begge tilgange tager udgangspunkt i, hvordan sandsynlighed for at modtage en given indsats ændres omkring en given tærskelværdi, og i begge tilfælde forventes en diskontinuitet ved en given tærskelværdi. I en sharp RDD ændres sandsynligheden for at modtage indsatsen fra 0 til 1, mens sandsynligheden for at modtage indsatsen ændres diskontinuert omkring tærskelværdien i den fuzzy RDD (Jacob et al., 2012; Cunningham, 2021).

Vi benytter i analysen begge typer af design, da **vi ønsker at undersøge effekten af samtalerne på to forskellige måder**. For det første vil vi gerne undersøge effekten af at få tildelt en proaktiv samtale, uanset om du deltager i samtalen eller ej (intention to treat), hvor vi benytter

et sharp RDD. For det andet ønsker vi også at undersøge effekten af at gennemføre de rådgivende samtaler for de studerende, der rent faktisk har gennemført samtalerne, hvor vi benytter et fuzzy RDD.

I forhold til specifikation af den funktionelle form i RDD er der overordnet set to typer af strategier: en parametrisk tilgang og en ikke-parametrisk tilgang. I den parametriske tilgang estimeres sammenhængen mellem allokeringensvariablen (i dette tilfælde trivselsscore) og udfaldsvariablen (i dette tilfælde udviklingen i trivsel imellem to måletidspunkter) på baggrund af en specificeret funktionel formel. I den ikke-parametriske tilgang er estimatet af sammenhængen ikke bundet til en bestemt funktionel form, hvorfor sammenhængen i højere grad fittes til tendenser i data.

Hovedresultaterne i analysen er baseret på den parametriske tilgang, hvor hele stikprøven er brugt til at modellere udviklingen i trivsel som en funktion af trivselsscore og en treatmentstatus. Ved at benytte sig af den fulde stikprøve opnår man en højere præcision i sine estimater. Til gengæld er resultaterne følsomme over for den funktionelle form af data, som, hvis specificeret forkert, kan skabe en bias i estimaterne. For at imødegå dette problem er modeller med forskellige funktionelle former på trivselsscoren blevet afprøvet – simpel lineær, kvadratisk, kubisk osv. – for at finde den model, som har det bedste fit med data. Derudover er der også gennemført en række robusthedstest med modeller med forskellige båndbredder, hvor analyserne begrænses til observationer, som ligger relativt tæt på tærskelværdien.

I analysen anvendes den tærskelværdi, som afgør, om de studerende scorer rød eller gul. Her sammenlignes studerende, der har scoret 32, med studerende, der har scoret 36. På baggrund af denne tærskelværdi gennemføres to delanalyser, som tilsammen skal svare på spørgsmålet om, hvorvidt de trivselsfremmende rådgivningssamtaler forøger de studerendes trivsel:

1. I den første delanalyse undersøges effekten af få *tildelt* en proaktiv rådgivende samtale. Analysen gennemføres med afsæt i en sharp RDD.
2. I den anden delanalyse undersøges effekten af have *gennemført* en rådgivende samtale. Analysen gennemføres med afsæt i en fuzzy RDD, hvor vi bruger tildelingen af samtalen som instrument for gennemførelse af trivselssamtalen.

Når vi i delanalyse 1 undersøger effekten af at blive tildelt en rådgivende samtale, inddrager vi altså både studerende, der har fået tildelt og gennemført en samtale, og studerende, der har fået tildelt, men ikke gennemført en samtale. Det udgør på den ene side en begrænsning, da vi på denne måde ikke får isoleret effekten af selve samtalen. Eksempelvis kan en begrænset gennemsnitseffekt både skyldes en begrænset effekt af samtalerne eller at meget få faktisk tager imod tilbuddet om samtalerne. På den anden side kan det også styrke relevansen af undersøgelsen, da man ikke kan fjerne det forhold, at nogle studerende ikke læser deres mails eller tager telefonen, når de kontaktes. I relation til at skalere indsatsen kan man derfor argumentere for, at det er mest relevant at undersøge intention to treat. Omvendt er det også interessant at undersøge effekten af selve samtalen, hvor vi ser bort fra de studerende, der ikke har gennemført samtalen. Det kan belyse potentialet i indsatsen mere uafhængigt af implementeringsgraden, som muligvis kan forbedres fremadrettet. Af denne grund gennemføres begge delanalyser, der tilsammen vil belyse kausalspørgsmålet.

I forlængelse heraf er det værd at være opmærksom på, at der er færre analyse-mæssige forudsætninger knyttet til analysen af den samlede effekt/intention to treat-effekten, hvorfor resultatet af denne analyse må regnes for at være mere sikkert end resultatet vedrørende samtalerne alene. Eksempelvis er det ved anvendelsen af et fuzzy RD-design en central forudsætning, at det anvendte instrument udelukkende påvirker de studerendes trivsel gennem den variabel, det anvendes som instrument for. Dvs. at tildelingen af en proaktiv samtale kun må påvirke de studerendes trivsel gennem selve indsatsen. Her er det relevant at være opmærksom på, at de studerende først får en skriftlig tilbagemelding i Howdys app, som er forskellig for indsats- og kontrolgruppe. Efterfølgende kontaktes de røde proaktivt, mens de gule ikke tilsvarende kontaktes proaktivt.³ I princippet kan den skriftlige tilbagemelding til de røde dog i sig selv formodes at påvirke de studerendes trivsel. Hvis vi udelukkende er interesserede i at undersøge effekten af at gennemføre de rådgivende samtaler, kan dette betragtes som et brud på ovenfor omtalte forudsætning. Vi vælger dog i stedet betragte den skriftlige tilbagemelding i Howdys app som en del af indsatsen, der så både omfatter denne skriftlige tilbagemelding og den proaktive rådgivende samtale.

Hvad undersøger vi effekten af?

I den ene delanalyse baseret på et *sharp RD-design* undersøger vi effekten af forskellen på 1) at få en skriftlig tilbagemelding svarende til en gul score samt et skriftligt tilbud om en rådgivende samtale og 2) at få en skriftlig tilbagemelding svarende til en rød score samt en proaktiv rådgivende samtale. Vi undersøger her effekten af denne forskel uden at skelne mellem studerende, der har taget imod tilbuddet om en rådgivende samtale, og studerende, der ikke har taget imod tilbuddet.

I den anden delanalyse baseret på et *fuzzy RD-design* undersøger vi effekten af forskellen på 1) at få en skriftlig tilbagemelding svarende til en gul score baseret på studerende, der ikke tager imod tilbuddet om en rådgivende samtale, og 2) at få en skriftlig tilbagemelding svarende til en rød score og gennemføre en rådgivende samtale baseret på studerende, der har gennemført en samtale.

Ud fra en betragtning om, at eventuelle effekter formentlig primært vil være en konsekvens af samtalerne, taler vi i rapporten om effekten af samtalerne, selvom det altså ikke kan udelukkes, at forskellen i de skriftlige tilbagemeldinger også kan spille en rolle.

Outcomemål

Da de studerende inviteres til at angive deres trivsel hver 15. dag, er det muligt at sammenligne udviklingen i trivsel blandt studerende, der har modtaget indsatsen, og studerende, der ikke har modtaget indsatsen. Vi anvender således udviklingen i de studerendes trivselsscore som outcomemål i analyserne.

³ Studerende, der scorer gult og oplever et markant fald, kontaktes tilsvarende proaktivt. Vi har dog taget studerende, der har oplevet et fald ud af både kontrol- og indsatsgruppe, så der ikke er nogen i kontrolgruppen, der har fået samme treatment som i indsatsgruppen.

Datagrundlag og analysepopulation

I de kvantitative analyser består datagrundlaget af et dataudtræk leveret af Howdy bestående af alle trivselsmålinger, der er gennemført blandt studerende fra fem forskellige videregående uddannelsesinstitutioner, som er beskrevet ovenfor i afsnit 2.2.3.

Ud af de 5.602 studerende, der er blevet tilbudt at bruge Howdys app, har 1.101 studerende benyttet sig af muligheden, svarende til omkring hver femte studerende. Ud af de 1.101 studerende, der har deltaget i indsatsen, har 790 studerende gennemført én trivselsmåling, mens 311 studerende har gennemført mere end en trivselsmåling. Analysegrundlaget udgøres således af 1.771 gennemførte trivselsmålinger fordelt på de 1.101 studerende, der har deltaget i indsatsen.

Blandt de 1.101 studerende, der har deltaget i indsatsen, har 283 studerende gennemført en rådgivende samtale, mens 69 studerende har gennemført et evalueringsskema, hvor de har evalueret rådgivningssamtalen.

I forbindelse med effektanalyserne er der foretaget yderligere afgrænsninger af populationen. Studerende, der kun har gennemført én trivselsmåling, indgår ikke i analyserne, idet det forudsætter minimum to målinger med henblik på at kunne identificere udviklingen i trivsel mellem to målinger. Derudover er populationen, der indgår i effektanalyserne, afgrænset således, at der for studerende, der har en indsatsudløsende trivselsmåling (at deres trivselsmåling placerer dem i den røde kategori, der udløser en proaktiv rådgivningssamtale), ikke indgår andre trivselsmålinger end den førstkomende efter indsatsen. Studerende, der har oplevet et markant fald i deres trivselscore, er taget ud af analyserne uanset deres trivselscore, da det udløser en proaktiv rådgivende samtale for studerende, hvor trivselsmålingen placerer dem i den gule kategori. Dette valg er truffet med henblik på at kunne isolere de potentielle effekter af rådgivningssamtalerne. Samlet set udgøres analysegrundlaget i effektanalyserne af 874 trivselsmålinger fordelt på 300 unikke studerende.

Repræsentativitet

Ud af de studerende, der er blevet inviteret til at anvende Howdys app, er det blot en femtedel, som har valgt at anvende den. Og blandt de deltagende er det omkring hver tredje, der har gennemført mere end én trivselsmåling, som er grundlaget for at vurdere udviklingen i trivsel. Det har ikke været muligt at undersøge, om der er et systematisk bortfald eller andre tendenser i forhold til deltagelse i indsatsen eller i forhold til omfanget af deltagelse i indsatsen, da der ikke foreligger andre baggrundskarakteristika af de studerende i datasættet, ligesom det ikke har været muligt at koble baggrundskarakteristika om de studerende fra andre kilder. En yderligere begrænsning mht. resultaternes repræsentativitet er, at det anvendte analysedesign kun undersøger effekten for studerende, hvis trivselscore ligger omkring tærskelværdien, jf. gennemgangen af analysedesignet ovenfor. Dertil kommer, at de studerende, der er blevet inviteret til at deltage, heller ikke i udgangspunktet udgjorde en tilfældig stikprøve blandt studerende på videregående uddannelser. Repræsentativiteten af resultaterne er derfor uklar, hvorfor vi primært kan udtale os om effekten blandt de studerende, der indgår i undersøgelsen.

Ekstern kvalitetssikring

Professor Kim Mannemar Sønderkov har fungeret som sparringspartner i forbindelse med gennemførelsen af den kvantitative effektevaluering med henblik på at styrke og sikre kvaliteten af analyserne. Professor Simon Calmar Andersen har derudover forestået et open review i forbindelse med den endelige færdiggørelse af rapporten.

3.2.2 Kvalitativ undersøgelse af implementering og mekanismer

For at besvare spørgsmål 1 om, hvilke erfaringer rådgiverne og de studerende har gjort sig med implementeringen og virkningen af indsatsen, har EVA gennemført fem interviews med rådgivere fra Studenterrådgivningen, der har stået for at kontakte studerende i mistrivsel samt to interviews med studerende, der har gennemført en samtale med en rådgiver fra Studenterrådgivningen. De gennemførte interviews fokuserer på erfaringer med implementeringen af indsatsen, eventuelle udfordringer, der er opstået undervejs, og hvordan de er blevet håndteret. Derudover spørges der ligeledes ind til, hvordan rådgivere og studerende oplever, at indsatsen har virket.

3.3 Udbredelse af indsatsen i efteråret 2021

Tabel 2.1 viser de uddannelser, der er med i programmet.

TABEL 3.1

Oversigt over deltagende uddannelser

Uddannelsesinstitution	Afgrænsning	Antal studerende med tilbud om deltagelse
Arkitektskolen Aarhus	3. semester BA-studerende + 3. semester KA-studerende	202
Dania	Campus Randers	750
Designskolen Kolding	Alle studerende	350
KP	Sygeplejerskeuddannelsen (Kbh + Hillerød)	3.400
SIMAC	Alle studerende	900
I alt		5.602

Ud over studerende på ovenstående uddannelser har det ligeledes været muligt for studerende selv at opsøge programmet via Studenterrådgivningens hjemmeside, hvor der er blevet gjort reklame for det.

Det fremgår af tabellen, at der ikke er tale om en udvælgelse af uddannelser, som er repræsentativ for det samlede udbud af videregående uddannelser. Dette skal ses i lyset af den relativt korte tid, der var til rådighed til at tilrettelægge indsatsen, efter pengene blev bevilget. Det betyder, at resultaterne fra evalueringen ikke uden videre kan generaliseres til andre videregående uddannelser, hvilket er en del af begrundelsen for, at nærværende evaluering betragtes som et pilotstudie.

4 Effektundersøgelse af indsatsen

Dette kapitel præsenterer analyser af, hvordan de studerende fordeler sig på trivselsindekset, hvordan de studerende vurderer samtalen, samt analyser af, om indsatsen forbedrer trivlsen for studerende i risiko for mistrivsel.

Resultaterne kan opsummeres med følgende fire punkter:

- Størstedelen af de studerende (7 ud af 10), der har scoret deres trivsel i Howdys app, har kun gennemført én trivselsscore. Det peger på, at størstedelen af de studerende, der indgår i undersøgelsen, ikke har anvendt appen til løbende monitorering af deres trivsel.
- De studerende, der har deltaget i rådgivningssamtaler og efterfølgende svaret på et evalueringsskema, har en positiv vurdering af samtalerne. Majoriteten af de studerende vurderer, at rådgivningen har været brugbar, at de havde brug for at snakke med en rådgiver, og at de følte sig forstået af rådgiveren.
- Rådgiverne vurderer, at tre ud fire samtaler er affødt af et reelt behov for en samtale, mens det for størstedelen af de resterende samtalers vedkommende står mere uklart. Kun en meget lille del af samtalerne er ifølge rådgiverne ikke foranlediget af et reelt behov.
- De gennemførte effektanalyser tyder på, at de rådgivende samtaler i gennemsnit forbedrer de studerendes trivsel med 7 point på WHO-5-trivselsindekset. Vi kan dog ikke med sikkerhed afvise, at forskellen mellem de to grupper kan være udtryk for en tilfældighed. Den manglende statistiske signifikans hænger både sammen med de relativt få studerende, der indgår i analysen, og størrelsen af den estimerede effekt.

4.1 Syv ud af ti studerende gennemfører kun én trivselsmåling

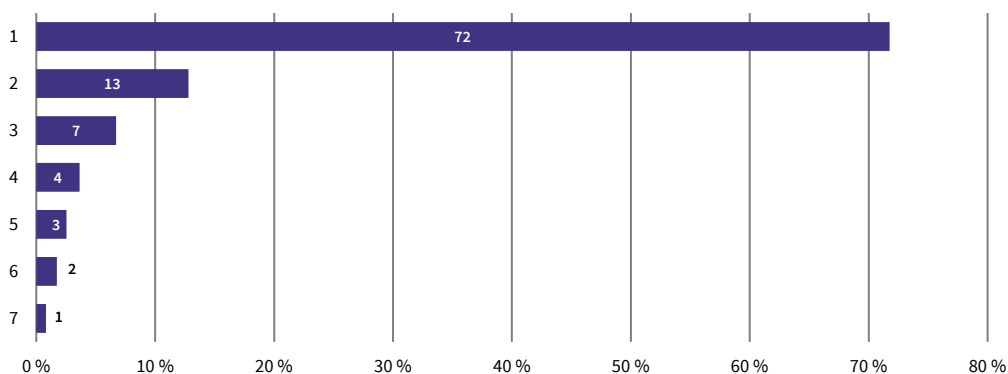
Ud af de 5.602 studerende, der er blevet tilbudt at bruge Howdys app, har 1.101 studerende benyttet sig af muligheden for at gennemføre det såkaldte WHO-5-trivselsindeks, der måler personens generelle velbefindende. Det er altså omkring hver femte af de studerende, der har taget imod tilbuddet om at deltage i indsatsen. De 1.101 studerende, der har gjort brug af Howdys app, har samlet set gennemført 1.711 trivselsmålinger.

Ser man nærmere på, hvor mange gange de deltagende studerende har gennemført trivselsmålinger, er der en stærk tendens til, at hovedparten af de studerende kun har gennemført én trivselsmåling.

Tabel 3.1 viser fordelingen af antallet af besvarelser blandt studerende, der har deltaget i Howdys app.

FIGUR 4.1

Fordelingen af antallet af besvarelser blandt studerende, der har deltaget i Howdys app



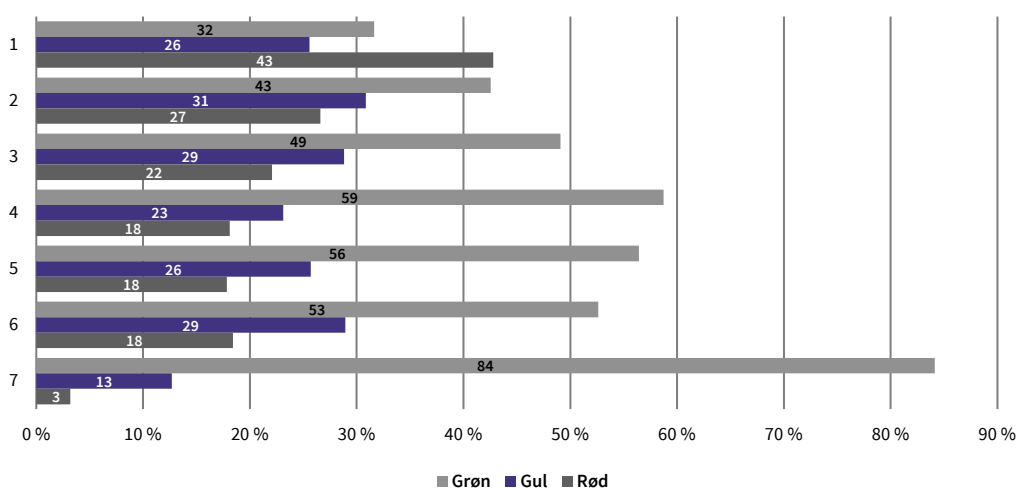
Kilde: Danmarks Evalueringsinstitut.
Note: n = 1.011.

Tabel 3.1 viser, at 72 % af de studerende, der har deltaget i Howdys app, kun har gennemført én trivselsmåling, mens de resterende 28 % har gennemført to eller flere trivselsmålinger. Eftersom det forudsætter mere end én trivselsmåling at evaluere indsatsens betydning for udviklingen af de studerende trivsel, er det kun muligt at gennemføre effektanalysen baseret på studerende med mindst to trivselsmålinger.

Tabel 3.2 viser andelen af studerende, der scorer hhv. rød, gul og grøn, fordelt efter antal gennemførte trivselsmålinger.

FIGUR 4.2

Andelen af studerende, der scorer hhv. rød, gul og grøn, fordelt efter antal gennemførte trivselsmålinger



Kilde: Danmarks Evalueringsinstitut.
Note: n = 1.011.

Figur 3.2 viser, at der er en tendens til, at andelen af studerende med en trivselsscore i rød kategori (dvs. en trivselsscore på 32 point og derunder) falder i takt med antallet af besvarelser, mens det omvendte gør sig gældende blandt studerende med en trivselsscore i grøn kategori (dvs. en trivselsscore på 51 og derover).

Studerende med en trivselsscore i rød kategori udgør 43 % af de studerende, der kun har én trivselsspørgsmål, mens denne andel falder til omkring 20 % blandt studerende med tre eller flere trivselsspørgsmål. Ser man derimod på studerende med en trivselsscore i gul eller grøn kategori, gør den omvendte tendens sig gældende. Der er altså en klar tendens til, at studerende, der scorer lavt på WHO-5-trivselsscore, i højere grad end andre studerende kun gennemfører én trivselsspørgsmål. Der er dog ikke større indikationer på, at der inden for de tre kategorier er et systematisk bortfald, når man sammenholder scoren i trivselsspørgsmål blandt dem, der kun gennemfører én trivselsspørgsmål, og dem, der gennemfører mere end én trivselsspørgsmål. Den gennemsnitlige trivselsscore er 22 blandt de studerende, der er i den røde kategori, og som kun gennemfører én trivselsspørgsmål, mens den er 23 blandt de studerende, der er i den røde kategori, og som gennemfører mere end en trivselsspørgsmål.

På baggrund af de 1.711 trivselsspørgsmål er der gennemført 269 rådgivningssamtaler. Når vi ser på fordelingen af vejledningssamtaler på farvekategorierne, er der, som forventet, flest i den røde kategori, som har gennemført en samtale, idet omkring tre ud af fire vejledningssamtaler har været gennemført med studerende i den røde kategori.

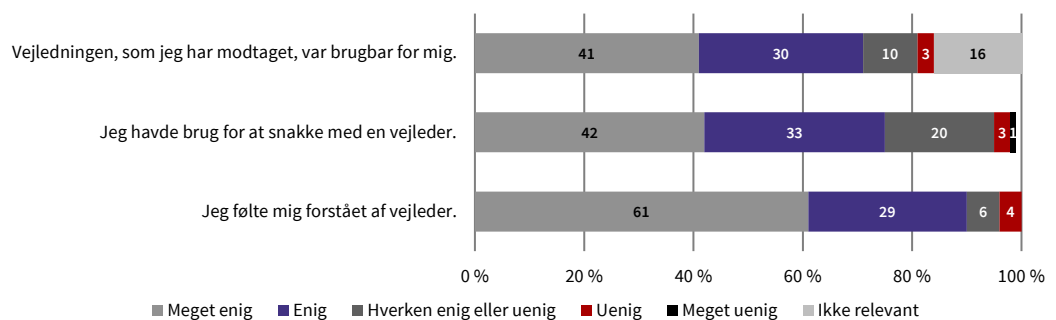
4.2 De studerende vurderer samtalerne positivt

Studerende, der har deltaget i de rådgivende samtaler, er efterfølgende blevet bedt om at besvare et evalueringsskema bestående af tre spørgsmål, hvor de vurderer, om rådgivningen har været brugbar, om de havde brug for at snakke med en rådgiver, og om de følte sig forstået af rådgiveren. Ud af samlet 296 rådgivningssamtaler har 69 studerende valgt at besvare evalueringsspørgsmålene, svarende til en svarprocent på 23 %. Figurene i det nedenstående er baseret på besvarelser fra disse 69 evalueringsbesvarelser.

Figur 3.3 viser de studerendes vurderinger af rådgivningssamtalerne.

FIGUR 4.3

Studerendes vurderinger af rådgivningssamtalerne



Kilde: Danmarks Evalueringsinstitut.
Note: n = 69.

Resultaterne fra figur 3.3 peger på, at hovedparten af de studerende, der har besvaret evalueringsskemaet, har en positiv vurdering af samtalen:

- Syv ud af ti (71 %) er enig eller meget enig i, at rådgivningen har været brugbar.
- Tre ud af fire (75 %) er enig eller meget enig i, at de havde behov for at tale med en rådgiver.
- Ni ud af ti (90 %) er enig eller meget enig i, at de følte sig forstået af rådgiveren.

Hertil kommer, at det kun er en meget lille andel (3-4 %) af de studerende, der angiver, at de er uenige eller meget uenige i de tre udsagn, der ligger til grund for vurderingerne.

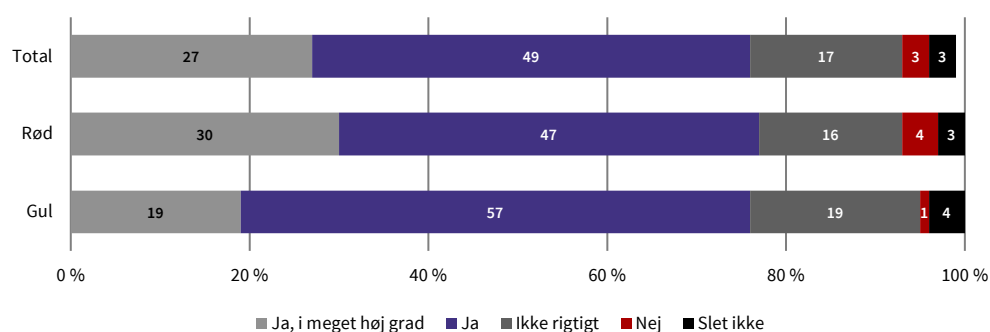
4.3 Rådgiverne vurderer, at flertallet af samtalerne affødes af et reelt behov

I tillæg til de studerendes evalueringer af rådgivningssamtalerne er rådgiverne fra Studenterrådgivningen efter hver rådgivningssamtale blevet bedt om at vurdere, om de studerende havde behov for en samtale. Der er i alt gennemført 296 rådgivningssamtaler.

Figur 3.4 viser rådgivernes vurderinger af, om de studerende havde behov for den netop overståede samtale.

FIGUR 4.4

Rådgivernes vurderinger af, om de studerende havde behov for en samtale



Kilde: Danmarks Evalueringsinstitut.

Note: n = 296.

Figur 3.4 viser, at rådgiverne i tre ud af fire samtaler (76 %) vurderede, at de studerende havde behov for en samtale, mens det i omkring hver syvende (17 %) af samtalerne var mere uklart, om der forelå et behov for samtalen. Kun i 6 % af tilfældene vurderede rådgiverne, at der ikke var et behov for en samtale.

Figuren viser desuden, at rådgivernes vurderinger af, i hvilken grad den studerende havde behov for en samtale, varierer, afhængigt af om de studerende er blevet scoret som røde eller gule. Andelen af rådgivere, der vurderer, at studerende i den røde kategori i *meget høj grad* havde brug for en samtale (30 %), er højere end den tilsvarende vurdering i forhold til studerende i den gule kategori

(27 %). Den samlede andel, der svarer, ”Ja” eller ”Ja, i meget i høj grad”, er dog nogenlunde den samme. Det skal bemærkes, at rådgiverne på forhånd har kendt de studerendes trivselsscore, og det kan ikke udelukkes, at det kan have påvirket deres opfattelse af, om de studerende har behov for en samtale.

4.4 Mange studerende tager ikke imod tilbud om en rådgivende samtale

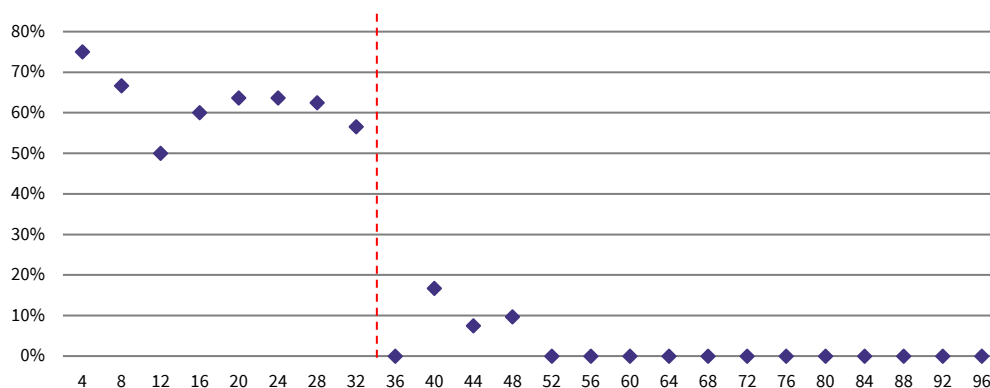
Trivselsindsatsen, der evalueres, er designet således, at indsatsen i form af rådgivningssamtaler tildeles til de studerende på baggrund af deres trivselsscore:

- Studerende, der har en trivselsscore på 32 eller derunder, tildeles en såkaldt proaktiv rådgivende samtale med en rådgiver fra Studenterrådgivningen (SRG). Dvs. at SRG alene på baggrund af den studerendes score ringer den pågældende studerende op med henblik på en rådgivende samtale.
- Studerende, der har en trivselsscore på mellem 36 og 50, og som samtidig har oplevet et større fald (16 point og derover) i deres trivselsscore i forhold til forudgående måling, tildeles ligeledes en proaktiv rådgivende samtale med en rådgiver fra SRG.
- Studerende, der har en trivselsscore på mellem 36 og 50, og som ikke har oplevet et fald i deres trivselsscore i forhold til forudgående måling, får ikke automatisk tildelt en samtale med en rådgiver fra SRG, men får i forbindelse med tilbagemeldingen på scoren i appen tilbudt en rådgivende samtale.
- Studerende, der scorer over 50, og som samtidig har oplevet et større fald i deres trivselsscore, får ligeledes tilbudt en rådgivende samtale.

Figur 3.5 viser andelen af studerende, der har deltaget i en trivselssamtale med en rådgiver fra SRG, fordelt på deres trivselsscore.

FIGUR 4.5

Andelen af studerende, der har deltaget i en trivselssamtale med en rådgiver fra SRG, fordelt på deres trivselsscore



Kilde: Danmarks Evalueringsinstitut.

Note: n = 874. Den stiplede linje angiver tærskelværdien på 34, der afgør, om man automatisk bliver tildelt en proaktiv trivselssamtale. Studerende, der kun har én trivselsscore, er udeladt. Derudover er studerende, der har en trivselsscore på 36 eller derover, og som samtidig har oplevet et fald i deres trivselsscore på mere end 15 point, også udeladt.

Figur 4.3 viser, at der som forventet er en stærk sammenhæng mellem de studerendes trivselsscore og deres tilbøjelighed til at deltage i en trivselssamtale. Mens flertallet af de studerende, der har en trivselsscore på 32 eller derunder (dvs. under tærskelværdien for tildeling af den proaktive trivselsscore), har gennemført en trivselssamtale, gør dette sig kun gældende for en meget lille del af de studerende, der har en trivselsscore på 36 og derover. Figuren viser endvidere, at selvom et flertal af de studerende, der har fået tildelt en proaktiv trivselssamtale, har taget imod samtalen (mellem 50 % og 75 % anhängigt af deres trivselsscore), er der stadig mange af de studerende, der ikke har deltaget i en samtale.

4.5 Fra trivselsscore til effektanalyse

Den ovenfor beskrevne tildelingsprocedure giver mulighed for at undersøge effekten af samtalerne på to forskellige måder, der begge tager udgangspunkt i et RD-design (se tekstboks nedenfor for beskrivelse af metoden). Begge delanalyser gennemføres med henblik på at besvare spørgsmålet om, hvilken effekt rådgivningssamtalerne har på de studerendes trivsel.

1. I den første delanalyse undersøges effekten af at få tildelt den proaktive samtalemulighed. Analysen undersøger effekten af at få tildelt samtalen med et såkaldt sharp RD-design samlet set for både studerende, der har gennemført en samtale, og studerende, der ikke har gennemført en samtale. Vi undersøger altså ikke kun effekten af at gennemføre samtalen, men effekten af at blive tildelt samtalen (i litteraturen betegnet som intention to treat).
2. I den anden delanalyse undersøges effekten af at have gennemført en trivselssamtale med et såkaldt fuzzy RD-design, hvor det at blive tildelt en proaktiv samtale bruges som instrument for gennemførelse af trivselssamtalen. Det giver et estimat af, hvilken effekt det har at gennemføre samtalen for de studerende, der har gennemført en samtale. Dvs. at vi ser bort fra de studerende, der tildeles en samtale, men ikke gennemfører samtalen.

4.6 De rådgivende samtaler ser ud til at forbedre trivlsen blandt studerende i mistrivsel

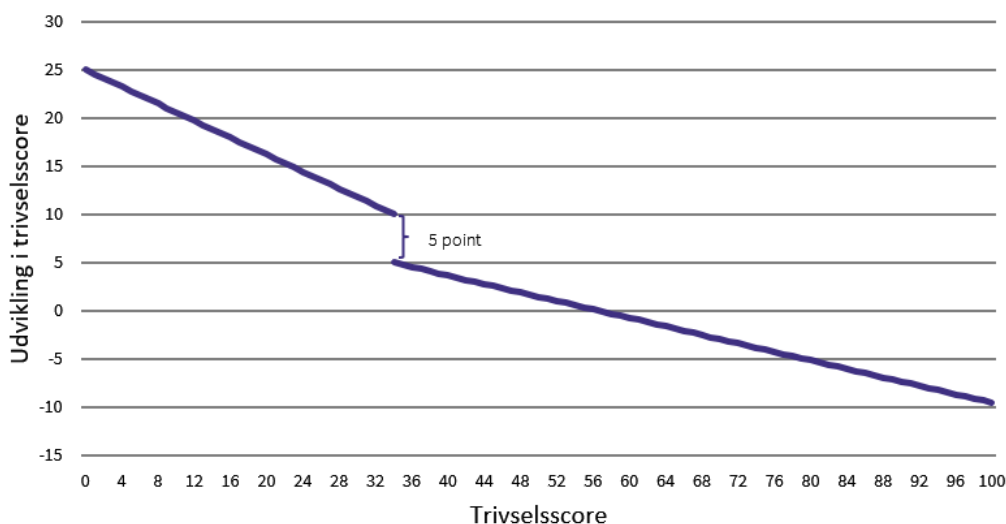
Analyserne tyder på, at det at blive tildelt en proaktiv rådgivende samtaler har en positiv effekt på de studerendes trivsel blandt studerende, der har fået en lav trivselsscore, og som på den baggrund formodes at være i mistrivsel.

Figur 4.4 viser sammenhængen mellem den indsatsudløsende trivselsscore på den ene side og udviklingen fra den indsatsudløsende trivselsscore til den efterfølgende trivselsscore på den anden side. Bruddet på linjen illustrerer effekten af at blive tildelt en proaktiv samtale estimeret i et sharp RD-design.⁴

⁴ Udviklingen i trivsel anvendes som outcomemål i analyserne. De samme analyser er gennemført, hvor postscoren i stedet bruges som outcomemål, hvilket giver de samme resultater. Af formidlingsmæssige hensyn har vi valgt at anvende udviklingen i trivsel i de afrapporterede analyser.

FIGUR 4.6

Sammenhæng mellem den indsatsudløsende trivselsscore og udviklingen i trivselsscoren ml. denne og efterfølgende trivselsscore. Brud på linjen illustrerer effekten af den proaktive trivselssamtale – sharp RDD



Kilde: Danmarks Evalueringsinstitut.

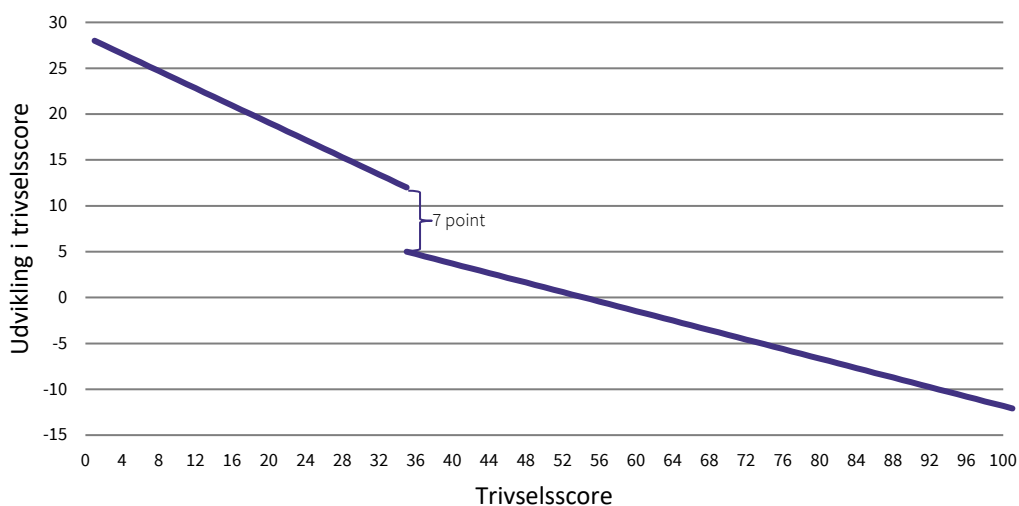
Note: $n = 874$. Tallene i figuren angiver udviklingen i trivselsscoren imellem to målinger for hhv. *indsatsgruppen*, som har en trivselsscore på 32 og derunder i den første måling, og *kontrolgruppen*, som har en trivselsscore på 36 eller derover i den første måling. Effektestimatet er forskellen mellem indsats- og kontrolgruppen inde omkring skæringspunktet på 34 point i den første trivselsscore. Analysen er udført i en *sharp RDD* med en lineær funktionel form. Der er gennemført supplerende analyser med afsæt i testscoren ved den opfølgende trivselsscore, som giver konsistente resultater.

Studerende, der har en trivselsscore på lige under 34 (32), og som derfor har fået tilbudt en proaktiv trivselssamtale, estimeres til i gennemsnit at have forbedret deres trivsel med omkring 11 point i den efterfølgende måling, mens studerende, der har en trivselsscore på lige over 34 (36), og som derfor ikke har fået tilbudt en proaktiv trivselssamtale, i gennemsnit estimeres til at have forøget deres trivsel med omkring 6 point. *Tildelingen* af en proaktiv trivselssamtale estimeres således til at have forbedret de studerendes trivsel med 5 point på trivselsindekset. Denne forskel i udviklingen er dog ikke statistisk signifikant, og vi kan derfor ikke med sikkerhed afvise, at forskellen kan være udtryk for tilfældighed.

Figur 4.5 viser sammenhængen mellem den indsatsudløsende trivselsscore på den ene side og udviklingen fra den indsatsudløsende trivselsscore til den efterfølgende trivselsscore på den anden side. Bruddet på linjen illustrerer effekten af at blive tildelt en proaktiv samtale estimeret i et fuzzy RD-design.

FIGUR 4.7

Sammenhæng mellem den indsatsudløsende trivselsscore og udviklingen i trivselsscoren ml. denne og efterfølgende trivselsscore. Brud på linjen illustrerer effekten af den proaktive trivselssamtale – fuzzy RDD



Kilde: Danmarks Evalueringsinstitut.

Note: $n = 874$. Tallene i figuren angiver udviklingen i trivselsscoren imellem to målinger for hhv. *indsatsgruppen*, som har en trivselsscore på 32 og derunder i den første måling, og *kontrolgruppen*, som har en trivselsscore på 36 eller derover i den første måling. Effektestimatet er forskellen mellem indsats- og kontrolgruppen inde omkring skæringspunktet på 34 point i den første trivselsscore. Analysen er udført i en *fuzzy RDD* med en lineær funktionel form. Der er gennemført supplerende analyser med afsæt i testscoren ved den opfølgende trivselsscore, som giver konsistente resultater.

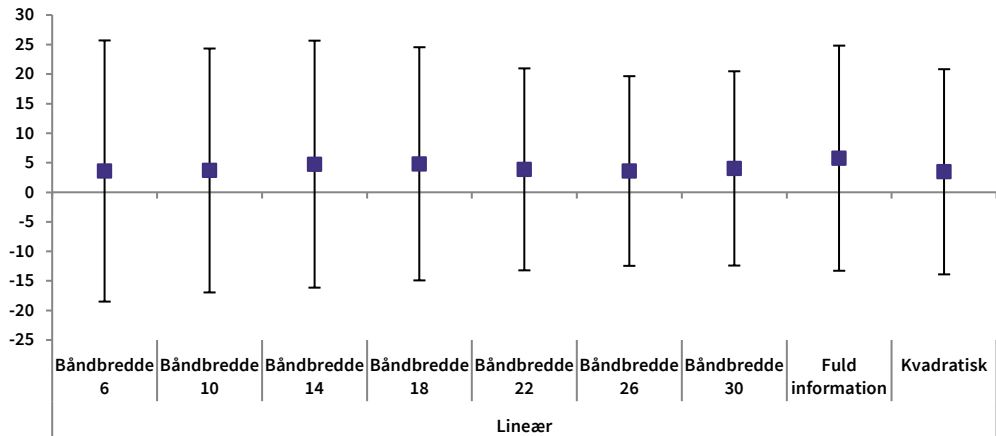
Figur 4.5 viser effekten af at have gennemført samtalerne for de studerende, der rent faktisk har gennemført samtalerne, mens vi ser bort fra effekten af fx at ringe til studerende, der ikke tager telefonen. På baggrund af analysen estimeres det at have deltaget i de rådgivende samtaler til i gennemsnit at forbedre de studerendes trivsel med 7 point på trivselsindekset. Heller ikke denne forskel er dog statistisk signifikant, hvorfor vi ikke med sikkerhed kan afvise, at den kan være udtryk for tilfældighed.

4.7 Resultaterne ser ud til at være robuste over for analytiske valg

Der er blevet gennemført en række robusthedsanalyser for at undersøge, om forskellige tilgange og modeller afføder konsistente resultater i forhold til resultaterne fra de to delanalyser. Ud over de datadrevne båndbredder (Cattaneo et al., 2019), der som udgangspunkt er anvendt, er der bl.a. gennemført analyser med forskellige funktionelle former og forskellige 'båndbredder' i hhv. en parametriske og ikke-parametriske tilgang. Figur 4.6 viser, at resultaterne fra de forskellige robusthedsanalyser underbygger resultatet fra den parametriske tilgang i hovedmodellen.

FIGUR 4.8

Effekten af tilbud om den proaktive trivselssamtale på udviklingen i trivselsscoren



Kilde: Danmarks Evalueringsinstitut.

Note: Punkterne i figuren angiver udviklingen i trivselsscoren imellem to målinger for hhv. *indsatsgruppen*, som har en trivselsscore på 32 og derunder i den første måling, og *kontrolgruppen*, som har en trivselsscore på 36 eller derover i den første måling. Effektestimerne er forskellen mellem indsats- og kontrolgruppen inde omkring skæringspunktet på 34 point i den første trivselsscore. Analyserne er udført med en sharp RDD med forskellige funktionelle former og med forskellige båndbredder. De forskellige båndbredder angiver, hvor stor en del af samplet, der indgår i de respektive analyser. En båndbredde på 10 skal således forstås som 10 point på trivselsscoren på hver side af tærskelværdien på 34 (i dette tilfælde hhv. 24 og 44). N(fuld båndbredde) = 569; N(6) = 116; N(10) = 176; N(14) = 227; N(18) = 274; N(22) = 313; N(26) = 363; N(30) = 415.

Den ikke-parametriske analyse gennemføres ved at ændre i båndbredden omkring tærskelværdien på 34. En båndbredde på 10 betyder eksempelvis, at stikprøven i denne analyse udgøres af studerende, der har en trivselsscore på mellem 24-44 i den første måling. Som det fremgår af figuren, bliver usikkerheden større, i takt med at båndbredden bliver mindre. Det skyldes, at der bliver færre observationer, i takt med at båndbredden indsnævres. Det vigtigste i en ikke-parametrisk RDD-analyse er dog, at effektestimerne af de forskellige stikprøver er nogenlunde ens, hvilket også er tilfældet her.

5 Rådgivere og studerendes erfaringer

Dette kapitel præsenterer de erfaringer, som rådgivere og studerende har gjort med implementeringen og udbyttet af Howdy-appen og Studenterrådgivningens opkald til og rådgivende samtaler med de studerende.

Kapitlet viser overordnet set, at opkald og samtaler både af studerende og rådgivere opfatte som et redskab, der kan:

- Bryde studerendes barrierer for at søge hjælp. Her peger de især på, at de studerende bliver ringet op af Studenterrådgivningen uden selv at skulle tage initiativ til det, og på, at både opkaldet og de tilbud, Studenterrådgivningen henviser til, iværksættes hurtigt.
- Både studerende og rådgivere oplever, at redskabet kan øge kendskabet til både Studenterrådgivningens tilbud og andre tilbud, og at de studerende dermed hjælpes videre i tilbud, der kan hjælpe dem til at håndtere deres mistrivsel.
- Både studerende og rådgivere oplever, at de studerende får et udbytte af den rådgivning i at håndtere mistrivsel, som de får i samtalerne. Her lægger de studerende vægt på, at de oplever at blive set og at blive rådgivet til at søge yderligere hjælp. Rådgiverne lægger vægt på, at har udviklet en coachende og faciliterende rolle over for de studerende frem for at lægge op til at løse de studerendes udfordringer gennem terapi i samtalen. De studerende får altså ikke dybdegående rådgivning i at håndtere mistrivsel, da der mere er tale om en behovsafdækkende, rådgivende samtale. Rådgiverne tilpasser de individuelle samtaler med de studerende alt efter de studerendes udgangspunkt, så nogle studerende får mere dybdegående samtaler og andre lidt hurtigere henvises til anden hjælp eller til Studenterrådgivningens tilbud.

Kapitlet viser nogle praktiske udfordringer i implementeringen af samtalerne:

- Der har været en tilvænnings og tilpasningsproces, hvor rådgiverne har skullet finde sig til rette i det korte samtaleformat, og hvor de har udviklet en fælles skabelon for samtalerne, som i højere grad end Howdys spørgeramme tager højde for Studenterrådgivningens målgruppe.
- Praktikanter og studentermedhjælpere har haft brug for løbende møder, sparring og retningslinjer for deres rolle over for de studerende. De har fx kunnet opleve det som grænseoverskridende at skulle ringe op til de studerende og været i tvivl om, hvornår og hvordan de kunne slippe de studerende igen.
- Rådgiverne har oplevet tekniske udfordringer, som giver risiko for, at de ikke får fat i alle de studerende, som kan have behov for det. Det drejer især om, at de ringer forgæves til studerende mange gange, bl.a. fordi de studerende ikke kan se, at det er Studenterrådgivningen, der ringer op, men også om, at Howdy-portalens oplevelse som svær at navigere i.

Endelig har vi også spurgt de studerende om, hvordan de har anvendt selve Howdy-appen, og hvilket udbytte de har fået af den. De studerende oplever, at de kan anvende appen som et personligt redskab til at holde øje med og reflektere over deres egen trivsel, og at de er blevet opmærksomme på flere tilbud og muligheder igennem appen.

Kapitlet er baseret på:

1. Interviews med de fem rådgivere, der har stået for at ringe til de studerende på baggrund af deres trivselsscore. To af rådgiverne var psykologistuderende ansat som studentermedhjælpere.
2. Interviews med to studerende, der har deltaget i en samtale, hvor de blev kontaktet på baggrund af deres trivselsscore i Howdy-appen.

Det skal bemærkes, at vi i udgangspunktet havde et mål om at interviewe otte studerende, men at det viste sig at være svært at rekruttere studerende til interviews, hvorfor vi i samråd med SRG besluttede at nøjes med de to interviews. De to interviews kan bidrage med nogle nuancer til resultaterne fra effektundersøgelsen og til rådgivernes perspektiver, men giver ikke et udtømmende billede af de forskellige erfaringer, som forskellige typer af studerende måtte have.

5.1 Praktisk implementering i Studenterrådgivningen

I dette afsnit ser vi på, hvordan rådgiverne har arbejdet med og oplevet den praktiske implementering af Howdy-appen i Studenterrådgivningen.

5.1.1 Udvikling af Studenterrådgivningens tilgang til samtalerne

To rådgivere har været tovholdere på det team, der ringer ud til de studerende, og som består af både uddannede rådgivere, studentermedhjælpere og praktikanter. De to tovholdere har bl.a. holdt faste korte møder en gang om ugen og har sammen lagt rammerne for, hvordan rådgiverne fra Studenterrådgivningen griber samtalerne an. Selvom Howdy tilbyder en spørgeramme til, hvordan man ringer op og præsenterer sig, og en guideline til sagsbehandling i Howdy-systemet, så har rådgiverne oplevet et behov for at tilpasse deres spørgsmål, så de bedre matcher deres tilgang og målgruppe:



Howdys spørgeramme har fokus på, at man skal lave nogle hurtige tjek i løbet af samtalen. Studenterrådgivningens tilgang er blødere, hvor man skal fornemme, hvad der rører sig hos den studerende. Vi er ikke lige så tidseffektive på opkaldene, som Howdy lægger op til. Vi kommer det, der ligger i spørgerammen igennem, men det foregår på en lidt anden måde, end det står skrevet i Howdys spørgeramme.

Rådgiver, psykolog

På den baggrund har teamet udviklet en manual målrettet Studenterrådgivningens Howdy-rådgivere. Manualen indeholder en introduktion til de tre trivselskategorier rød, gul og grøn samt en drejebog til, hvad de skal sige, hvilken rolle de skal indtage over for de studerende, og hvad der er vigtigt at notere sig under samtalen. Rådgiverne skal fx huske at fortælle om tidsrammen for samtalen, deres tilbud, fortrolighed og GDPR m.m. I forbindelse med rådgiverens rolle i samtalsforløb har manualen indhold om, hvordan rådgiveren kan indtage en coachende rolle for at få den studerende til at reflektere samt afdække, om den studerende har ressourcer til at løse sine problemer og en faciliterende rolle ift. at videregive viden om, hvor den studerende kan få yderligere viden.

Endelig skal rådgiveren ifølge manualen fx notere, om den studerende selv er i gang med at søge hjælp, eller om vedkommende ønsker, at rådgiveren følger op på samtalen og benytte nogle årsagskoder, som også benyttes i de almindelige samtaler i Studenterrådgivningen.

Intentionen med manualen og med tilpasningen af Howdy til Studenterrådgivningen er, ifølge en af rådgiverne:



... at den studerende skal føle sig set og hørt med opkaldet. At de ikke bare skal ekspederes videre i mekanisk sagsbehandling. De skal kunne mærke, at vi har en intention om at høre dem og prøver at finde ud af, hvad det er de har brug for hjælp til.

Rådgiver, psykolog

Manualen bliver drøftet på rådgivernes løbende møder, hvor de afstemmer deres brug af guiden med hinanden, så de får en nogenlunde ens tilgang i samtalerne.

5.1.2 Praktiske udfordringer ved opkald

Rådgiverne fortæller, at det af flere grunde kan være svært at leve op til deres mål om at ringe de studerende op inden for fire dage.

I begyndelsen var det svært, da der viste sig at være flere studerende end forventet, der skulle ringes op. Dette er efterhånden blevet løst, ved at flere praktikanter er blevet lært op i det, og efter deres praktikperiode har de kunnet blive ansat som studentermedhjælp.

En anden udfordring er imidlertid, at det kan være svært at få fat på de studerende ved at ringe dem op, da de studerende ikke tager telefonen. Rådgiverne mener, at det skyldes, at de ringer fra et skjult nummer, og at hvis det kunne fremgå, at det er SRG, der ringer, så ville de have større chance for at få fat i de studerende. Oplevelsen af, at det kan være svært at komme igennem, bakkes op af de studerende, som EVA har talt med. Den ene studerende fortæller fx, at hun blev glad, da hun fik besked om, at hun ville blive ringet op, for hun kunne ikke selv overskue at tage kontakt, men også at SRG nåede at ringe flere gange over nogen dage, hvor hun ikke tog telefonen, da det var hemmeligt nummer. Hun synes, det kunne være godt, hvis det stod allerede inde i appen, at man ville blive ringet op fra et hemmeligt nummer. En af rådgiverne foreslår, at hvis der ikke findes en løsning, der viser, at det er et opkald fra SRG, så kunne man i stedet skrive i appen, at de vil blive ringet op fra et skjult nummer.

Ifølge rådgiverne er det også en udfordring, at hvis de studerende beder om at blive ringet op på et andet tidspunkt, så kan rådgiveren ikke love, at en kollega vil ringe op på et bestemt tidspunkt. Derfor kan SRG komme til at ringe forgæves en del gange til den samme studerende, og da de har sat en grænse på fire opkald pr. studerende, er der risiko for, at de studerende ikke får tilbudt hjælp.

Endelig fortæller rådgiverne også om nogle tekniske udfordringer i portalen, hvor fx en af rådgiverne uddyber, at han oplever, at portalen er svær at navigere i, dels fordi den viser de studerende, der senest har svaret på appen, øverst, hvilket betyder, at man må scrolle ned for at finde de studerende, der skal ringes op, for at nå det inden for den fastsatte fire dages frist for opringning, og dels fordi det er svært at navigere tilbage i listen, når man har haft klikket sig ind på oplysningerne om en af de studerende.

5.1.3 Samarbejde og erfaringsdeling

I forbindelse med implementeringen af indsatsen har de to rådgivere, som er tovholdere på teamet, meldt tilbage til Studenterrådgivningens projektgruppe om deres erfaringer og de problemer, de er stødt på undervejs. Drøftelserne i projektgruppen har primært handlet om praktiske ting om, hvordan de anvender Howdy-portalen, hvilke studerende de først kontakter, samt hvem de kan ringe til, hvis de får fat i studerende med særlig alvorlige problemer. Disse møder har bidraget til løbende tilpasninger i forhold til den praktiske implementering af indsatsen.

I rådgiverteamet mødes de til Howdy-møder cirka hver 14. dag. Ud over praktiske spørgsmål om anvendelsen af portalen drøfter rådgiverne her også deres erfaringer fra samtalerne, og vanskelige sager tages op. De drøfter også tilpasning og justering af tilgangen samt praktiske ting ift. fx spørgeteknik, hvor hurtigt de skal gå frem i samtalen osv. På møderne har praktikanter og studentermedhjælper også haft brug for sparring til at få afklaret deres rolle i samtalen. En studentermedhjælper fortæller for eksempel, at han på baggrund af sine erfaringer og sin sparring med rådgiverne har været igennem en udvikling:



Det er det med at holde min rolle til at være en reflekterende, spørgende part, frem for at jeg skal byde ind med svar og teknikker. Jeg er blevet mere lyttende, spørgende end løsningsorienteret.

Rådgiver og kandidatstuderende

Et andet spørgsmål, som der også har været behov for at drøfte, har været, om det er ok at "slippe" de studerende, der har det svært i samtalen.

5.2 Studerende og rådgiveres erfaring og oplevede udbytte af opringninger og samtaler

5.2.1 Rådgivernes forberedelse og anvendelse af trivselsscore

Rådgiverne fortæller, at de forbereder sig, inden de ringer op til de studerende, ved at se på den studerendes trivselsscore.

En af rådgiverne fortæller, at hun anvender den studerendes trivselsscore til at forberede sig og målrette samtalen, da denne afspejler, hvor kritisk den studerendes mistrivsel er. En af de andre rådgivere fortæller også, at hun anvender den studerendes trivselsscore til at forberede sig. Men hun fortæller også, at viden om den studerendes uddannelsessted og navn er med til at forme hendes forforståelse og målrette hendes spørgsmål til den studerende. Hun fortæller dog også, at hun ikke altid ønsker, at denne forforståelse skal have indflydelse på samtalen.

5.2.2 Oplevelser af opringningen

Rådgiverne har fra starten haft lidt forskellige forventninger til, hvordan det ville være at ringe de studerende op. De to rådgivere, som selv er studerende, var begge i udgangspunktet lidt skeptiske omkring at skulle kontakte studerende, som ikke direkte selv har ønsket at blive kontaktet.



Til at starte med syntes jeg, at det var grænseoverskridende at ringe personer op fra et hemmeligt nummer og spørge, hvordan de har det. Men efterhånden fornemmer man, at folk sætter pris på det. Mange er glade for tilbuddet, også selvom de ikke gør brug af det.

Rådgiver - studentermedhjælper

De to mere erfarne rådgivere (hhv. psykolog og socialrådgiver) har ikke haft bekymringer om at skulle ringe op til de studerende, om end de også har oplevet studerende, der ikke har været bevidste om, at de kunne blive ringet op. Den ene af de studerende, vi har talt med, var for eksempel ikke klar over, at hun kunne blive ringet op – det var dog i hendes tilfælde en positiv oplevelse:



Det kom lidt som en overraskelse at blive ringet op, da jeg første gang scorede lavt. Men det var også en positiv overraskelse, som gav en følelse af at blive set.

Studerende

Rådgiverne oplever alle, at fordelene ved at ringe op til nogen, som ikke umiddelbart forventer det, er, at man netop får fat i nogen, som har brug for hjælp, som ellers ikke ville få hjælp.

En af rådgiverne fortæller for eksempel, at hun har talt med flere, som har været i praktik. Der er mange udfordringer for de studerende, når de er i praktik, hvor de også nemt kan føle, at de står alene med udfordringerne. Disse perioder i de studerendes studieliv og de udfordringer, der er forbundet med praktikken, fanger de sjældent i den "almindelige" studenterrådgivning.

Samme rådgiver har oplevet, at der har været mange internationale studerende iblandt dem, hun har ringet til i forbindelse med Howdy. Det er også en gruppe, som de ikke ellers ser så meget til, selvom de kan have mange ting at slås med og ofte ikke har så stort netværk.

Rådgiveren, som har arbejdet med Studenterrådgivningen i mange år, peger også på, at omorganiseringer af Studenterrådgivningen nogle steder betyder, at studerende ikke på samme måde som tidligere kan møde studenterrådgivere på deres uddannelsessted. Det er fx ikke alle steder, at studerende med behov for hjælp kan følges direkte over til Studenterrådgivningen af fx studievejledere eller medstuderende. Rådgiveren vurderer, at Howdy kan noget af det samme, som den lokale tilstedeværelse.

Den anden erfarne rådgiver fortæller, at hun er overvældet over, at der er så mange studerende, som tilsyneladende har brug for hjælp.



Jeg var overrasket over, at vi i løbet af den første halvanden uge skulle ringe 150 studerende op, efter at vi havde præsenteret Howdy på seks uddannelsesinstitutioner.

Rådgiver, erfaren

Generelt synes rådgiverne godt om, at Howdy giver mulighed for at give de studerende et forebyggende tilbud. En rådgiver uddyber:



Det er et fint, støttende og meget meningsfuldt tilbud. Vi får fat i nogen af dem, der er på vej i mistrivsel, og også dem, der har svært ved selv at række ud efter hjælp.

Rådgiver, erfaren

Hun peger også på, at de studerende kan sætte pris på at få mulighed for at tale med nogen, som ikke er en del af uddannelsen. Hun oplever, at de studerende både har stor tillid til appen og til rådgiverne, når de ringer op.

I tråd med rådgivernes oplevelse af, at de får kontakt til studerende med behov for hjælp, som de ellers ikke ville have fået fat i, fortæller de studerende også, at de ikke selv ville have opsøgt hjælp hos SRG. Derudover lægger de begge vægt på, at hjælpen fra SRG kommer meget hurtigt. Den ene studerende fortæller, at hun siden teenageårene har søgt hjælp til trivselsudfordringer gennem sin

læge, hvis hun har haft brug for det, men at den hjælp, hun har fået tilbudt, altid har været forbundet med ventetid, hvor hun er blevet henvist til hjælp med en ventetid på et halvt år. Hun synes derfor, at det har været rart med et tilbud, hvor hun kunne komme til med det samme.

5.2.3 Oplevelser af samtaler

Rådgiverne fortæller, at det har krævet en vis omstilling/tilpasning fra deres side, at have samtaler med de studerende, som er relativt korte (15 min.), og hvor de har en mere visiterende rolle, end de har i andre sammenhænge. Rådgiverne har også lidt forskellige strategier for, hvordan de håndterer de korte samtaler, i forhold til hvor meget de går op i at overholde tiden på samtalerne. En af de erfarne rådgivere oplever, at det er svært både at have en stor indføling og at nå samtalerne inden for tidsrammen. Rådgiveren siger fx:



Jeg ser faktisk bort fra tidsrammen. Jeg når det, jeg når, men det, jeg når, det er kvalitet.

Rådgiver, erfaren

En af de rådgivere, som selv er studerende, fortæller derimod, hvordan hun har arbejdet med at holde sig til de mest konkrete emner for at kunne overholde tiden. Hun fortæller, at hun efter at have fået noget erfaring med samtalerne skiftede strategi fra at forsøge at afklare og afhjælpe de studerendes mistrivsel til at lade det være op til de studerende selv, om de blot vil modtage informationen om tilbuddene, eller om de gerne vil tale med hende om deres problemer. Her oplever hun, at studerende ofte selv begynder at åbne op i forlængelse af, at hun har fortalt dem om, hvilke tilbud der er til dem. Men hun vurderer også, at det ikke er muligt at gå mere ind i deres problematik inden for den givne tid, og at de studerende også bør have mulighed for at forberede sig på at snakke om deres problematikker.

I tråd med dette fortæller en anden rådgiver, som også er studerende, at han er blevet meget fokuseret på at give de studerende information om tilbud, fx selvhjælpsmoduler til stress, søvn, eksamensangst, og på at henvise til Studenterrådgivningen frem for at forsøge at løse problematikkerne direkte i samtalen. Her oplever rådgiveren, at det er rigtig godt at have mange forskellige ting at kunne tilbyde de studerende.

Generelt fortæller rådgiverne, at samtalerne med de studerende kan have meget forskellige forløb. Nogle er meget åbne og vil gerne fortælle en hel masse, og andre synes det er svært at tale om deres udfordringer. De problematikker, de studerende fortæller om, kan være mange forskellige, men drejer sig især om stress, oplevelsen af, at der er høje krav og forventninger til, hvad de skal leve op til, reaktioner på corona og manglen på socialt fællesskab og praktiske forhold i studiets organisering, der kan være svære at overskue.

Generelt fortæller rådgiverne, at samtalerne er meget fokuserede på handlinger og redskaber og en afstemning mellem rådgiveren og de studerende om, hvad den studerende har brug for. Rådgiverne oplever også, at de som regel lykkes med at afklare, hvilken form for mistrivsel den studerende oplever, og at hjælpe dem videre til et tilbud. En rådgiver beskriver fx tre forskellige typer af studerende, som har forskellige udgangspunkter og hjælpes videre på forskellig vis:



Nogen studerende har brug for at få talt om, hvordan de har det. Så udfolder vi det lidt, og så forsøger jeg ret hurtigt at finde en løsningsmodel for, hvad de kan afprøve. Andre kan fra starten sige, at de har en bestemt problematik, hvor jeg fra starten kan se, at det bliver for stort til, at jeg kan nå at sætte noget i gang på så kort en samtale. Så går jeg hurtigt ind i at fortælle om, hvilke tilbud vi har. Og så er der nogen, der fra starten siger, at de gerne vil videre til en samtale i Studenterrådgivningen, og så booker man en tid til dem med det samme.

Rådgiver, psykolog

Oftest er tilbuddet Studenterrådgivningens egne indsatser, men en af de erfarne rådgivere fortæller også om, at hun ser meget bredt på, hvilke muligheder der er i forskellige systemer, fx kommunale eller sundhedssystemet, og dermed også foreslår indsatser, der ikke kun er i regi af Studenterrådgivningen.

En af studentermedhjælperne giver udtryk for, at det er svært at vurdere, i hvilket omfang man lykkes med at hjælpe de studerende med at håndtere deres mistrivsel, da samtalen kun giver et øjebliksbillede. De erfarne rådgivere, som er vant til at have mere tid med de studerende, oplever dog ikke, at den korte kontakt til de studerende i sig selv er et problem. Rådgiverne lægger generelt vægt på, at de oplever, at samtalerne bidrager til at forebygge, at mistrivsel udvikler sig, og de synes også, at de laver et ordenligt stykke arbejde i samtalerne. En rådgiver fortæller, at hun synes, der er noget "lethed" i mediet, dvs. i Howdy-appen og den første telefonsamtale, som indholdet også skal modsvare. Hun fortæller, at hun bestræber sig på at indgyde håb og lyst hos de studerende, så det ikke alene bliver en konfrontation med, hvor dårligt de har det. Hun oplever også, at appen på en god måde kan pirke til de studerendes nysgerrighed på deres egen trivsel, fordi det bliver tydeligt og målbart. Hun oplever, at de studerende er alene om at træffe mange beslutninger. De har mange diskussioner med sig selv og få med hinanden om de valg, de skal træffe, og derfor vurderer rådgiveren, at en kort samtale godt kan gøre en positiv forskel.

Begge de studerende har haft positive oplevelser med opringningerne og samtalerne. Den ene studerende fortæller for eksempel, at hun gennem samtalen blev klar over, at hun kunne få hjælp til at håndtere de problemer, hun tumler med:



Det var en rigtig sød pige, jeg talte med. Som var forstående og lyttede til mig og hjalp mig videre på en god måde og vejledte mig. Det var en rigtig positiv oplevelse. Det var også rart at få at vide, at der var et tilbud til mig, hvor jeg kunne komme hurtigt til.

Studerende

Den anden studerende fortalte, at hun syntes, det var rart, at det var en ung person, der ringede, som selv var studerende sidst på studiet. Hun oplevede, at rådgiveren havde gode kompetencer og god erfaring og følte sig meget forstået. Rådgiveren i telefonen tilbød selv at sørge for, at hun fik en tid hos SRG, men hun sagde, at hun godt selv kunne kontakte dem. Hun synes, det var rigtig godt, at rådgiveren så tilbød hende at ringe igen en uge efter for at følge op på, om hun havde fået ringet til SRG. Det tilbud tog hun imod. Hun var også rigtig glad for, at rådgiveren kom med gode råd til, hvad hun skulle sige til Studenterrådgivningen, og hvad hun skulle spørge dem om. Hun følte sig meget "taget i hånden".

5.3 Studerendes erfaringer med og udbytte af appen

I dette afsnit ser vi på de studerendes erfaringer med appen, herunder hvad der har motiveret til at downloade den, hvordan de har anvendt den, og hvilket udbytte de oplever at få af at bruge appen.

5.3.1 De studerendes motivation for at downloade appen

Begge de studerende, vi talte med, havde trivselsproblemer, som ansporede dem til at downloade Howdys app.

Den ene studerende downloadede appen på baggrund af et oplæg fra studievejledningen. Det tiltalte hende, at appen gav mulighed for at følge sin egen trivsel, uden at hun behøvede at involvere andre. Den studerende fortæller, at hun altid har haft trivselsproblemer, og at hun gerne vil blive klogere på, hvordan hun egentlig har det, og blive opmærksom på, hvornår hun mistrives:



Jeg havde en forventning om, at jeg kunne få bedre styr på, hvornår jeg har det dårligt. Om jeg fx har det dårligere om vinteren end om sommeren.

Studerende

Den anden studerende led af kronisk hovedpine, som hun ønskede hjælp til. Derfor søgte hun på Studenterrådgivningens hjemmeside, hvor der var en henvisning til, at man med Howdy-appen kunne måle sin trivsel, hvilket gjorde hende nysgerrig. I første omgang var hun lidt forvirret over linket fra hjemmesiden til appen, men hun synes samtidig, at det var appellerende, at hun kunne følge sin trivsel.

5.3.2 De studerendes anvendelse af appen

De to studerende har begge anvendt appen til at monitorere deres trivsel løbende, og begge udtrykker, at de var glade for at blive ringet op af Studenterrådgivningen og for at starte i forløb efterfølgende.

Den ene studerende fortæller, hvordan hun har anvendt appen til at reflektere over, hvordan hun har haft det på det seneste. Hun fortæller, at appen giver hende anledning til at sætte sig ned og tænke over sin trivsel, hvilket hun syntes er rart at give sig tid til at fokusere på. Hun har mest anvendt appen til at følge sin egen udvikling, men har også været glad for at læse i den del af appen, der giver "tips og tricks". Hun har registreret sin trivsel hver anden uge, og de par gange, hun har glemt det, har hun reageret på de påmindelser, appen har sendt hende. Hun dog været lidt frustreret i forhold til de svarmuligheder, appen tilbyder, da hun synes, at svarmulighederne har været for få.

Den anden studerende har ligeledes taget trivselsmålinger hver 14. dag, når hun har fået en notifikation. Hun har også anvendt appen til at læse information og om hjælpetilbud, hvilket blandt har betydet, at hun blev opmærksom på tilbuddet Headspace, som hun ikke tidligere havde hørt om. Den studerende svarede på trivselsmålingen første gang, imens hun var på feltarbejde. Den viste, at hun lå i risikozonen, og at hun var velkommen til at kontakte Studenterrådgivningen, hvilket hun fortæller, at hun ikke havde overskud til, imens hun var på feltarbejde. Da hun udfyldte målingen igen 14 dage efter, fik hun tilbagemelding om, at hun placerede sig i det røde felt på baggrund af sine besvarelser. Den studerende synes, at det var rart at få besked om, at hun ville blive ringet op, da hun synes, at det er svært at søge hjælp. Hun synes, det er grænseoverskridende at bede om en individuel samtale, og har ikke selv kunnet overskue at tage kontakt, og derfor var det ifølge hende selv godt at blive "tvunget" ind i hjælpen via appen. Hun har besvaret målingen tre gange indtil videre og synes, at det er smart, at hun kan fortsætte med at lave målingen nu, hvor hun skal i gang med et forløb hos Studenterrådgivningen.

5.3.3 De studerendes udbytte af at bruge Howdy-appen

Begge studerende giver udtryk for, at de får et positivt udbytte af Howdy-appen i forhold til at blive bevidst om og håndtere deres trivsel.

Den ene studerende fortæller, at hun oplever, at appen har hjulpet hende med både at blive mere bevidst om sin trivsel og med at håndtere sin trivsel:



Det er blevet nemmere at holde sig selv lidt i hånden, når tingene er lidt svære.

Studerende

Hun fortæller, hvordan det med Howdy-appen er blevet nemmere at finde ud af og reflektere over, hvad hendes trivsel består af og nemmere at monitorere sin trivsel. Resultaterne kan fx give et positivt billede af, at hun får det bedre over tid.

Den anden studerende beskriver ligeledes, hvordan appen har bidraget til hendes håndtering af sin trivsel. Appen har betydet, at hun kan følge sin trivsel. Hun fortæller, at appen både "skubber" hende lidt ud i håndteringen af trivslen, men samtidig også "holder én i hånden". Denne balance er ifølge den studerende vigtig, da hun ellers hurtigt kan komme til at springe fra hjælpen. Den studerende oplever, at det er rart at få en reminder om at reflektere over, om man er okay. Howdy-appen fik den studerende til at tage det endelige skridt ift. at få hjælp, efter at hun i fire måneder havde haft tanker om at tage kontakt til Studenterrådgivningen.

Appendiks A – Litteraturliste

Bech, P., Lindberg, L., & Moeller, Stine B. (2018). The Reliable Change Index (RCI) of the WHO-5 in primary prevention of mental disorders. A measurement-based pilot study in positive psychiatry. *Nordic Journal of Psychiatry*, DOI: 10.1080/08039488.2018.1463393

Cattaneo, M. D., Idrobo, N., & Titiunik, R. (2019). *A Practical Introduction to Regression Discontinuity Designs: Foundations*. DOI: 10.1017/9781108684606.

Cunningham, S. (2021). *Causal Inference. The Mixtape*. Yale University Press.

EVA. (2019). *Helbred blandt studerende på de videregående uddannelser*. Holbæk: Danmarks Evalueringsinstitut

EVA. (2021). *Førsteårsstuderendes faglige og sociale trivsel under nedlukningen*. Holbæk: Danmarks Evalueringsinstitut.

Kraka. (2018). *Hvad er omfanget af stress i Danmark? En registerbaseret tilgang*. København: Kraka.

Studenterrådgivningen. (2019). *Når det perfekte tynger. Studenterrådgivningens årsskrift om studietrivsel 2019*. København: Studenterrådgivningen.

Sundhedsstyrelsen. (2018). *Danskernes Sundhed - Den Nationale Sundhedsprofil 2017*. København: Sundhedsstyrelsen.

Sønderskov, K. M., Vistisen, H. T., Santini, Z. I., and Østergaard S. D. (2022). The less depressive state of Denmark following the second wave of the COVID-19 pandemic. *Acta Neuropsychiatrica 1-4*. doi: 10.1017/neu.2022.1.

Aarhus Universitet. (2017). *UNDERSØGELSE AF STUDIEMILJØET VED AARHUS UNIVERSITET*. Rapport nr. 1. Aarhus: Aarhus Universitet.

Evaluering af rådgivende samtaler med studerende i mistrivsel

© 2022 Danmarks Evalueringsinstitut

Citat med kildeangivelse er tilladt

Publikationen er kun udgivet i elektronisk form på: www.eva.dk

ISBN (www) 978-87-7182-631-9

Danmarks Evalueringsinstitut (EVA) gør uddannelse og dagtilbud bedre. Vi leverer viden, der bruges på alle niveauer – fra institutioner og skoler til kommuner og ministerier.



**DANMARKS
EVALUERINGSINSTITUT**

T 3555 0101
E eva@eva.dk
H www.eva.dk