



SAGSNOTAT

3. DECEMBER, 2018

Vedr. Studievejledningens servicemål

Sagsbehandler Sofie Vindis

EMIL HOLMS KANAL 6

DK - 2300 KØBENHAVN S

sov@hum.ku.dk

I skabelon til institutternes uddannelsesredegørelse fremgår det under punktet *Service Level Agreement – SLA* i afsnittet *Studievejledning*, at ”Instituttet bedes nedenfor definere de servicemål, som studievejledningen arbejder med.”

Principper for studievejledningen

Studievejledningens arbejde med udgangspunkt i KU's strategi for Studie- og karrierevejledningen:

http://studievejledning.ku.dk/pdf/KU_s_strategi_for_studie-og_karrierevejledning_2016_Godkendt.pdf

- Studievejledningen understøtter studerende med at komme *i gang med* og *igennem* deres studie og i overgangen fra studium til arbejde.
- Studievejledningen understøtter de studerende til at blive handlingskompetente: at de studerende bliver klædt på til selv at finde relevant information og hjælp, og at studerende bliver i stand til at træffe reflekterede og kvalificerede valg igennem deres studium.
- Studievejledningen understøtter KU's mål om studiefremdrift ved at forebygge frafald og forsinkelse.

- Studievejledningen møder de studerende med respekt, ligeværd, uafhængighed, åbenhed og tillid.
- Studievejledningen har indgående kendskab til instituttets uddannelser:
- Studievejledningen imødegår sårbarhed i bemanningen ved at alle studievejledere kan vejlede i alle uddannelser samt at det internationale område er dækket af minimum to studievejledere.
- Servicemålene skal sikre alle studerende lige adgang til studievejledningens tilbud og sikre gennemsigtighed og forudsigelighed i tilbuddene.
- Alle ansatte i studievejledningen modtager oplæring og uddannelse i vejledning.

Studievejledningens tilbud

Studievejledningen møder de studerende via fem forskellige tilbud:

Opsøgende studievejledning

- Studievejledningen afholder kollektive arrangementer og gruppesamtaler for studerende igennem deres studietid. Arrangementerne skal primært understøtte studerendes overgangssituationer og valgtærskler (fx studiestart (BA og KA), tilvalg og karriere).
- Arrangementer annonceres på KUnet. Derudover benyttes Facebook.

Personlig henvendelse

- Der er åbent for personlig henvendelse uden aftale fra tirs-tors (heraf er én dag international vejledning).
- Der er mulighed for at booke samtaler til særlige typer spørgsmål og til at dække særlige vejledningsbehov: Studieprocessamtaler for 4. semester (BA) og Interkulturelle markedsstudier (KA), International studieplanlægning (alle), Generel studieplanlægning (alle) og karrierevejledning (alle). AC vejleder kan desuden træffes efter aftale.
- Træffetider fremgår af hjemmeside, KUnet og papiroplag. Ændringer i træffetider offentliggøres minimum én uge før ændringen træder i kraft.
- Aflysning af træffetider pga. akut sygdom annonceres på Facebook.

- Studerende kan henvende sig til alle studievejledere.

Telefonisk henvendelse

- Telefonisk henvendelse kan ske alle dage i fra 9-10.

Skriftlig henvendelse

- Mails besvares inden for én uge. I særligt travle perioder, kan studievejledningen ekstraordinært udvide svartiden.

Formidling på websider

- Studievejledningen sikrer, at websider angående instituttets uddannelser er opdaterede.
- Websiderne skal understøtte studerende handlingskompetence, give korrekt og fyldestgørende information og sætte studerende i stand til at træffe reflekterede og kvalificerede valg.

Tilbud i ferieperioder

- I sommerferien (juli måned) holder studievejledningen lukket for personlige henvendelser og telefon, men mailhenvendelser besvares med samme svartid som resten af studieåret. AC-vejleder kan træffes efter aftale. Der er lukket på helligdage, efterårsferie, juleferie og påskeferie. Ændringer i træffetider annonceres på KUnet og på de åbne sider i CMS. Studerende kan henvende sig til administrationen i disse perioder i Studieceter Engerom.