



SAGSNOTAT

29. SEPTEMBER 2016

Vedr.: *Service Level Agreement*

IKK STUDIEVEJLEDNING

Sagsbehandler: Malthe Grindsted Ulrik

KAREN BLIXENS VEJ 1, LOKALE

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.”

21.02.19

2300 KØBENHAVN S

Service mål og principper for IKK Studievejledning

tzv441@hum.ku.dk

www.ikk.ku.dk/kontakt/studievejledning/

IKK Studievejledning arbejder 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

REF: MGU

- 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 uhensigtsmæssig forsinkelse og frafald.
- Studievejledningen møder de studerende med respekt, ligeværd, uafhængighed, åbenhed og tillid.

- Studievejledningen bemannes primært af studenterstudievejledere, der læser samme uddannelser, som de studerende.
- Studievejledning vejleder ud fra opdateret og kvalificeret information og viden sikret via fastlagt erfarings- og vidensudveksling.
- Alle ansatte i studievejledningen modtager oplæring og uddannelse i vejledning med løbende kompetenceudvikling.

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, herunder studiestart (BA og KA), tilvalg og karriere.
- Arrangementer annonceres på KUnet og i nyhedsbrev. Derudover benyttes evt. facebook, alumni-mail, oversigtstavle og besøg i undervisningen.

Personlig henvendelse

- Der er åbent for personlig henvendelse uden aftale på alle hverdage, undtagen onsdage.
- Træffetider fremgår af hjemmeside, KUnet og oversigtstavle. Ændringer i træffetider offentliggøres minimum én uge før ændringen træder i kraft.
- Aflysning af træffetider pga. akut sygdom annonceres på hjemmeside, KUnet og oversigtstavle.
- Studerende kan henvende sig til alle studievejledere, men fagspecifikke henvendelser bør ske i træffetiden til den enkelte uddannelses studievejledning. Den uddannelsesspecifikke studievejledning har minimum 3 times træffetid om ugen.

Telefonisk henvendelse

- Servicemålene for telefonisk henvendelse følger de overstående for personlig henvendelse.
- Den uddannelsesspecifikke studievejledning har minimum 1 times telefontid én dag om ugen.

- I telefontiden besvares telefonen, så vidt der ikke allerede vejledes.

Skriftlig henvendelse

- Mails besvares inden for 8 dage. I pressede perioder kan svartiden blive længere, hvilket i så fald meddeles i et autosvar.
- Mails sendes til uddannelsesspecifikke funktionspostkasser.

Formidling på websider

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

Ferie og lukkeperioder

IKK Studievejledning tilstræber en kontinuerlig tilgængelighed. I ferieperioder (fx efterårsferien, mellem jul og nytår, i påsken og i juli måned) kan den fagspecifikke vejledning være utilgængelig, men de studerende vil fortsat have adgang til IKK-INFO (generelle forespørgsler) og mail-kontakt til funktionspostkasser og studieadministrationen.