

Karen Rønnow
Grete Bertelsen



21. APRIL 2017

SAGSNOTAT- OPDATERET 2020

Vedr. Kommunikation målrettet fastholdelse af nyoptagne kandidatstuderende

Sagsbehandler Else-Marie og Anna Helqvist,
opdateret af Julie Skyt Marcussen september 2020

SCIENCE UDDANNELSE

BÜLOWSVEJ 17
1870 FREDERIKSBERG C

DIR 35 33 39 54

jsk@science.ku.dk
www.science.ku.dk

I dette notat opridses kommunikationsplanen for nyoptagne kandidatstuderende. Notatet har fokus på de initiativer vi gør, for at sikre en bedre fastholdelse af studerende efter optag og inden undervisningsstart.

Notatet er skrevet med udgangspunkt i hhv. KUs touch point analyse og den administrative optagelses proces.

Bilag: Oversigt over den administrative proces og detaljeret kommunikationsplan.

Baggrund

Når der bliver optaget nye kandidatstuderende på SCIENCE, er det hvert år et opmærksomhedspunkt, hvor mange af disse nye studerende, der reelt starter på deres nye uddannelse i september.

SCIENCE Uddannelse har derfor sammensat en kommunikationsplan, der understøtter fastholdelsen af de nye kandidatstuderende, ud fra en analyse af, hvilke behov de har, og hvordan vores kommunikationsstrategi er på Københavns Universitet.

Det er gennemgående i evalueringer fra studiestarten, at informationen skal være entydig, klar og gennemsigtig. Dette understøtter rektoratets budskab om, at KUnet er kommunikationsplatformen til optagne studerende, og at beskeder sendes som studiebeskeder. Direkte mails foregår kun i personlige sager.

¹Se Touch point analyse fra KUs Fællsadministration

Når SCIENCE Uddannelse i samarbejde med studiestartskordinatorerne og herigennem studielederne sender 3 velkomstmails til de nyoptagne studerende, handler det om målrettet at understøtte fastholdelse af studerende inden undervisningsstart. Erfaringsmæssigt kan vi se, at der er stor risiko for frafald i den periode for netop denne gruppe.

Kommunikationsproces

Kommunikation med nyoptagne kandidatstuderende starter konkret med det offer of admission, som de første modtager i marts måned (non-EU borgere). Non-EU ansøgere der er blevet udvalgt til et af fakultetets statsstipendier får tilbud om dette midt i marts.

Når de studerende har sagt ja til tilbuddet om optagelse, sender vi et betinget optagelsesbrev, som også indeholder information om, at de får en velkomstmil, om hvordan de får den bedste start på uddannelsen. I velkomstmilen er der et link til studiestartssiderne, hvor de studerende kan finde al den information, der er nødvendig for at kende regler, rammer og praktiske forhold på SCIENCE. De studerende kan desuden læse om vores tilbud om, at de kan deltage i en række webmøder henover foråret og sommeren. På webmøderne forklares om forskellige elementer, som de studerende skal forholde sig til inden undervisningsstart.

Temaerne for webmøderne er:

- Kursustilmelding, studieplanlægning og brugen af valgfrihed
- Housing, visum og dokumentationskrav
- Eftertilmelding, startmerit og studiestart

Behov og løsninger

Når kommunikationen med de nyoptagne studerende strækker sig over en periode på op til 6 måneder inden undervisningen starter, er det vigtigt at sikre vedholdende og relevant information undervejs. En stabil kommunikation sikrer, at de studerende føler sig mødt og modtaget af deres kommende universitet og uddannelse allerede inden mange af dem er landet i Danmark.

De studerendes behov er mangeartede, og de har forskellige strategier for at opsøge viden. Nogle læser på hjemmesider, andre kontakter Studenterservice og andre igen forholder sig hos studieledere, undervisere eller andre, de kan finde frem til. Samlet set øger de forskellige informationssøgningsstrategier risikoen for, at de studerende får forskellige niveauer af information alt efter hvor opsøgende de er. Derfor er det centralt med en samlet platform og overordnet strategi, hvor studiestartsforum

sammen med SCIENCE Uddannelse kan kommunikere klart og tydeligt med relevant og vedkommende information.

I flere år har SCIENCE Uddannelse haft studiestartssider for internationale exchange- og kandidatstuderende, da denne målgruppe har det største behov for information. SCIENCE Uddannelse udvidede i 2016 studiestartssiderne til at ramme en bredere målgruppe og tilbyder forskellige måder at modtage vigtige og nødvendige informationer. Studiestartssiderne bidrager med information om alt fra kursusvalg, praktiske faciliteter, velkomstarrangementer og linker videre til de relevante dele af uddannelsessiderne. I 2019 supplerede vi tilbuddet om studiestartssider med et online studiestartsforløb, kaldet ”Know your SCIENCE” via KUs online platform Absalon, som supplerer studiestartssiderne med information, som er særligt relevant inden de studerende starter på deres uddannelse.

Særlig kommunikation fra studieledere/faglige miljøer

Som et supplement til regler, rammer og webmøder, bliver der på studiestartssiderne linket til studieledernes anbefalinger af hvordan uddannelsen kan planlægges ift faglige spor og specialiseringer.

Studieledernes anbefalinger sikrer dermed tidligt på uddannelsen, at de studerende har et fuldt overblik over deres muligheder.

Det anbefales, at uddannelser, der har sociale platforme som fx facebook-grupper, præsenterer dem på studiestartssiderne. Platformene har i høj grad social karakter og kan som sådan understøtte den sociale integration på uddannelsen.

På den måde har de studerende adgang til at deltage i den form for online interaktion og modtage præcis den information de har brug for. Dette sikrer samtidig, at studerende ikke oplever dobbeltkommunikation om deres uddannelses struktur og ramme, da al information er samlet på de samme sider.

Undtagelse fra almindelige kommunikationsprincipper

SCIENCE Uddannelse har besluttet at lave en undtagelse fra de gældende kommunikationsprincipper på Københavns Universitet, for at kunne sende 3 velkomstmails direkte til de nye studerende inden deres studiestart. Samarbejdet omkring disse mails sker mellem SCIENCE Uddannelse og studiestartskoordinatorerne, som indhenter input fra studielederne.

Opsætning og kvalitetssikring af de tre mails varetages af SCIENCE Uddannelse.

De 3 undtagelser er:

SIDE 4 AF 7

1) Hvordan de studerende bliver klar til deres studiestart

Mail i starten af maj med information om, hvordan de studerende bliver klar til deres studiestart. Her får de information om:

- hvordan de aktiverer deres KU-brugernavn,
- finder deres studiestartssider,
- tilmelder sig kurser,
- deltager i webmøder

Formålet er, at de studerende ved, hvor de kan finde relevant information og få vejledning i forbindelse med deres første valgtærskel på uddannelsen. Formålet er også, at de studerende ved hvordan de tilmelder sig korrekte og ønskede kurser i den ordinære tilmeldingsperiode, så antallet af studerende, der tilmelder sig i eftertilmeldingsperioden bliver reduceret, og dermed sikres en betydelig ressourcebesparelse for fakultetet.

2) Velkomst fra studieleder og introduktion til velkomstprogram

Mail i juli med udformet som en hilsen fra deres studieleder med information om:

- Deres velkomstprogram på uddannelsen, herunder hvornår det finder sted, hvad indholdet er og hvordan de tilmelder sig
- Evt. tilbud om facebook-gruppe, hvor de kan møde andre studerende.

Formålet er at de studerende får en mere personlig besked fra deres studieleder, så de føler sig taget godt imod, og at introducere de studerende til deres velkomstprogram. Så ved de studerende, hvilken start på uddannelsen, der venter dem, og de husker at tilmelde dig velkomsten. Instituttet leverer uddannelsesspecifikt indhold.

3) Eftertilmeldingsperiode og tilmelding til velkomstprogram

Mail i august med information tilmelding til deres velkomstprogram og eftertilmeldingsperioden for kurser i blok 1.

Formålet er, at minde de studerende om tilbuddet om at deltage i velkomstprogrammet, så mange studerende som muligt deltager i de relevante dele af velkomsten i uge 35 og på den måde er klædt på til at starte på deres nye uddannelse på SCIENCE. Desuden minder denne mail dem om eftertilmelding til kurser, hvis de ikke nåede at tilmelde sig i den ordinære tilmeldingsperiode.

Særlig kommunikationsindsats i 2017

I SCIENCE Uddannelse har Sektion International og Kandidatoptag (SIK) i flere år oplevet, at særligt internationale studerende kan have udfordringer med at tilgå deres KUnet og KU-mail inden de lander i Danmark.

I 2017 afprøver SIK derfor, at imødekomme de problemer der kan opstå, når de studerende ikke kan tilgå informationer om studiestart og tilmelde sig kurser på KUnet. SIK sender en mail efter kursustilmelding den, hvor de studerende, der ikke har tilmeldt sig kurser bliver bedt om at melde tilbage om a) de ikke har adgang til systemerne, b) de ikke ønsker at benytte studiepladsen eller c) der er noget helt tredje på spil.

Denne mail sendes til de studerendes personlige mailadresser.

Den særlige kommunikationsindsats har betydet, at flere internationale studerende har fået tilmeldt sig de kurser de ønsker. Derfor sender SIK fortsat en mail til de internationale studerende, som ikke har tilmeldt sig kurser.

Bilag

Administrativ optagelsesproces

Non-EU ansøgere	EU ansøgere	Administrativ opgave
15. januar	1. marts	Ansøgningsfrist
1. februar – 1. marts	1. april - 5. maj	Optagelsesudvalgsmøder
1. marts – 1. april	1. maj – 10. juni	Udsendelse af tilbud om statsstipendier og optagelse/afslag
15. - 25. marts	1. maj - 20. Maj (fristen er 15. juni for retskrav)	Deadline for at takke ja til optag
1. april -10. april		Betalingsfrist (studieafgift)
17. maj	17. maj	Start på behandling af startmerit
25. maj	25. maj	Alle optagne skal være indskrevet i STADS, så de kan få adgang til KUnet
15. maj - 1. juni	15. maj -1. juni	Kursustilmelding til blok 1 og 2
	15. maj – 26. juli	Optagelse af studerende fra ventelister, hvis optagne fortryder deres optag

1. marts - 1. april (eller 10. juni, for dem der bliver tilbudt plads i 2. runde)	Non-EU	Mail: Tilbud om betinget optagelse med 5 dages svarfrist (og mod betaling af tuition fee eller stipendie). Herunder et punkt om at de får en velkomstbesked i maj med information om, hvordan de får den bedste start på uddannelsen. Mail: Besked om dokumentationskrav
1. maj – 10. juni	EU	Mail: Tilbud om betinget optagelse med 5 dages svarfrist Herunder et punkt om at de får en velkomstbesked i maj med information om, hvordan de får den bedste start på uddannelsen. Mail: Besked om dokumentationskrav
Efter 20. maj – 10. juni	Alle	Officiel besked om betinget optag/optagelse
Fra maj	Alle	Mail fra KU-IT til deres personlige mail Guide til aktivering af KU-brugernavn. Mailen sendes til de studerende, når de er indskrevet og har modtaget optagelsesbrev eller en betinget optagelse.
1.-15. maj	Alle	1. Velkomstmil: Velkommen til din uddannelse, reminder om aktivering af KU-brugernavn, kursustilmelding, link til studiestartssider, webmøder, buddy-ordning
1. april til 1. september	Alle	Hjemmeside: Studiestartssiderne på KUNet er tilgængelige for de studerende Tilbud om webmøder om: <ul style="list-style-type: none"> • Kursustilmelding og studieplanlægning • housing, visum og dokumentation • Eftertilmelding, startmerit og studiestart
Midt/slut juli	Alle	2. Velkomstmil: Velkomst fra din studieleder, deres velkomstprogram på uddannelsen og evt. tilbud om facebook-gruppe
Midt august	Alle	3. Velkomstmil: Reminder om tilmelding til velkomstprogram og eftertilmelding til kurser
Uge 35	Alle	Velkomst på SCIENCE