

Karen Rønnow
Grete Bertelsen



SAGSNOTAT – REVISION 2017

21. APRIL 2017

Vedr. Kommunikation målrettet fastholdelse af nyoptagne kandidatstuderende

**SCIENCE STUDENTERSERVICE,
STUDIE- OG KARRIEREVEJLEDNING**

Sagsbehandler Anna Helqvist og Else-Marie Baun

TAGENSVEJ 16
2200 KØBENHAVN N

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 og SCIENCEs egen touch point analyse¹.

TLF +45 35334951

Bilag: Oversigt over den administrative proces og detaljeret kommunikationsplan.

anna.helqvist@science.ku.dk
www.science.ku.dk/studenterservice

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

¹ Se ”[Sagsnotat om touch point i forbindelse med kandidatoptag](#)” samt Touch point analyse fra KUs Fællasadministration

beskeder sendes som studiebeskeder. Direkte mails foregår kun i personlige sager.

SIDE 2 AF 6

Når SCIENCE Uddannelse i samarbejde med studiestartskoordinatorerne og herigennem studielederne sender 3 konkrete mails 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). Herefter (når de har betalt tuition fee for første semester) følger optagelsesbreve med tilbud om en plads på en af SCIENCES uddannelser i slutningen af april/starten af maj. 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 conditional letter of admission med link til deres studiestartssider. På siderne kan de studerende finde al den information, der er nødvendig for at kende regler, rammer og praktiske forhold på SCIENCE. De studerende kan desuden tilmelde sig et informationsforløb, hvor de bliver inviteret til at 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 (hvor og hvordan) og startmerit
- Housing, visum og dokumentationskrav
- Brugen af valgfrihed og forhåndsgodkendelser
- Teknisk/praktiske forhold

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 opøge viden. Nogle læser på hjemmesider, andre kontakter Studenterservice og andre igen forhører 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.

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 mails 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:

- Mail i starten af maj måned med information om **studiestartssiderne** og link til **aktivering af KU-brugernavn**. Formålet er, at de studerende ved, hvor de kan finde relevant information og konkret faglig vejledning/information i forhold til deres første valgtærskel på uddannelsen. Studielederne har mulighed for at tilføje et tekststykke til denne mail.
- Mail i starten af juni måned med **information om kursustilmelding**, for at sikre så høj tilmelding som muligt. Formålet med mailen er, at antallet af studerende, der tilmelder sig i eftertilmeldingsperioden bliver reduceret, og dermed sikres en betydelig ressourcebesparelse for fakultetet. Samtidig er formålet at de studerende bliver tilmeldt korrekte og ønskede kurser i deres uddannelse. Studielederne har mulighed for at tilføje et tekststykke til denne mail.
- Mail i starten af august med information om **velkomstprogram**. Formålet er, at 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. Studielederne har mulighed for at tilføje et afsnit til denne mail.

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 13. juni, 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.

Tilbagemeldingerne giver SIK mulighed for konkret at håndtere problemer med systemadgang, herunder evt. at etablere en alternativ kommunikationskanal for denne gruppe frem til studiestart.

Administrativ optagelsesproces

Non-EU ansøgere	EU ansøgere	Administrativ opgave
15. januar	1. april	Ansøgningsfrist
1. februar – 1. marts	15. april - 10. maj	Optagelsesudvalgsmøder
1. marts – 15. marts	1. maj - 13. maj	Udsendelse af tilbud om statsstipendier og optagelse /afslag
21. marts	1. maj - 17. maj	Deadline for at takke ja til optag
12. april		Betalingsfrist (studieafgift)
17. maj	17. maj	Start på behandling af startmerit
23. maj	23. maj	Alle optagne skal være indskrevet i STADS, så de kan få adgang til KUNet
1. juni - 15. juni	1. juni - 13. juni	Kursustilmelding til blok 1 og 2
	15. maj - 15. august	Optagelse af studerende fra ventelister, hvis optagne fortryder deres optag

Kommunikationsplan målrettet nye kandidatstuderende

1.-15. marts	Non-EU	Brev: Tilbud om optagelse (mod betaling af tuition fee) eller stipendie med link til punkt på rekrutteringssider med information om action points
15. marts – 22. marts		Conditional offer of admission brev med link til punkt på rekrutteringssider med information om action points
15. marts til 15. april	Non-EU	Hjemmeside: Menupunkt på rekrutteringssider med action points, information, kalender og evt. tilmelding til webmøde-forløb
1.-22. maj	EU	Brev: Tilbud om optagelse med en uges svarfrist > Betinget optagelsesbrev (brev fra KU med link til fælles uddannelsesoversigt > navigationsside med guide til at aktivere KU-brugernavn + link til uddannelsesside, hvor studiestartssiden er implementeret) Brev: Individuelt brev om dokumentationskrav

1.-15. maj	Alle	Mail: Om studiestartsside, aktivering af KU- <small>SIDE 6 AF 6</small> brugernavn (link til uddannelsesside) og information fra studielederne
15. april til 1. september	Alle nye	Hjemmeside: Studiestartsinformation på KUnet (uddannelsessider) Webmøder: <ul style="list-style-type: none"> • kursustilmelding • housing, visum etc • Valgfrihed • praktisk
1. juni	Alle	Mail: Reminder om kursustilmelding
5. aug.	Alle	Mail: Reminder om tilmelding til velkomstprogram og eftertilmelding
Velkomstprogrammer	Alle	Bookingsystem: Automatisk mail/SMS til tilmeldte med reminder om program og tilmelding