



## PROCEDURE FOR STUDIE- OG KARRIEREVEJLEDNING

12. MARTS 2015

REV. OKTOBER 2017

SCIENCE har i henhold til KU's fælles kvalitetssikringspolitik for uddannelser og fælles retningslinjer for studie- og karrierevejledning en procedure for studie- og karrierevejledning.

### Statistik om vejledning

Alle studenterrettede aktiviteter evalueres. Der foretages både kvantitative og kvalitative evalueringer.

Evalueringerne foretages ved hver vejledning både den individuelle og de kollektive kurser.

I den individuelle vejledning indsamles data via **henvendelsesregistrering**, som vejleder foretager<sup>1</sup> og via en **tilfredshedsmåling**

#### *Henvendelsesregistrering*

Følgende registreres, af vejleder, ved hver samtale:

- Hvem der har besvaret henvendelsen.
- Anslået tidsforbrug til besvarelsen.
- Antal studerende der har henvendt sig (hvis flere henvender sig sammen).
- Medie (fx e-mail).

---

<sup>1</sup> Bilag 1: Henvendelsesstatistik viser et skærmpoint af skemaet

- Studentertype (fx bachelor- eller kandidatstuderende).
- Uddannelsen, som henvendelsen omhandler, hvis det er angivet (fx biokemi).
- Tema(er) henvendelsen omhandler (fx studieplanlægning).
- Visitation(er) foretaget (fx til SU-kontoret eller Help Desk).

### *Tilfredshedsmåling*

I forbindelse med afholdte bookede samtaler og mailbesvarelser, spørges til tilfredshed.

Der spørges til:

- Hvilket medie den studerende er blevet vejledt på.
- Om den studerende er nuværende studerende, potentiel studerende eller alumne.
- Om hvilken uddannelse den studerende har modtaget vejledning.
- Den studerendes overordnede tilfredshed med vejledningen og begrundelse for svaret.
- Om den studerende har modtaget klar, forståelig og tilstrækkelig information.
- Om den studerende er blevet henvist til online-information.
- Om den studerende oplever, at vejledningen har givet større overblik over studium og/eller karriere.
- Om den studerende har yderligere kommentarer.

### *Studie- og karrierevejledningskurser*

Alle kurser evalueres hver gang efter den samme model via et elektronisk survey.

Der evalueres på:

- Udbytte.
- Tilfredshed.
- Relevans.
- Ønsker til tilgrænsende emner.
- Forslag til nye arrangementer.

Den systematiske indsamling af viden om de studerendes henvendelser foretages af alle studie- og karrierevejledere. Løbende opsamling og kvalitetssikring sker af sektionens team uddannelseskommunikation i samarbejde med sektionsleder.

## **Viden og erfaring fra fakultetets branchekontakt formidles til Studie- og karrierevejledningen**

SCIENCE aftagerpaneler, udgør den primære branchekontakt. Referater fra disse møder tilgår grupperum, som karriereteam og sektionsleder har adgang til. Referaterne bruges som videngrundlag i vejledningen. Viden om brancher som gives i referaterne bruges i vejledningen af de studerende.

## **Viden og erfaringer om studerende, uddannelser og karriere videreformidles fra studie- og karrierevejledningen til uddannelserne.**

Data og analyser leveres til direktionen, institut- og viceinstitutedere og studielederne. Dette gøres i form af at uploade basisinformationer om statistik for og tilfredshed med studie- og karrierevejlednings individuelle vejledningstilbud på uddannelsesintra. Siden opdateres fire gange årligt og findes her:

<https://intranet.ku.dk/science/dk/uddannelse/uddannelsesstatistik/vejledning/>

Desuden udarbejdes en årlig individuel rapport til den enkelte studieleder fra de uddannelser som vedkommende er studieleder for. Den samlede rapport færdiggøres i forbindelse med et årligt møde,  
*Rapporter til studieledere*

I forbindelse med årlige møder med studieledere samles data med særlig relevans for den enkelte studieleder, herunder:

- Hvor mange studerende henvender sig om de enkelte uddannelser på de forskellige medier?
- Hvilke typer af studerende henvender sig i vejledningen for de enkelte uddannelser?
- Hvilke tematikker, henvender de studerende på de enkelte uddannelser sig mest/mindst omkring?

Den årlige opsamling af vejledningsdata for de enkelte uddannelser til studieledere udarbejdes af sektionens team for uddannelseskommunikation, som også er ansvarlige for løbende at samle op på data og opdatere web.

Sektionsleder er overordnet ansvarlig for al kvalitetssikring vedrørende Studie- og karrierevejledningen.

### **Uddannelsesniveau**

#### *Fælles kompetenceniveau*

Studie- og karrierevejledning på SCIENCE foretages af uddannede AC-vejledere.

Det grundlæggende uddannelsesniveau for Studie- og karrierevejledere på SCIENCE er:

1. AEU grundkursus for AC vejledere
2. Grundkursus i 'Den motiverende samtale'

Disse kompetencer eller tilsvarende skal alle vejledere have.

#### *Internt uddannelsesforløb*

Et fælles vidensgrundlag for vejledere sikres desuden løbende ved at alle deltager i et internt uddannelsesforløb. Der afholdes hvert år ca. 8 uddannelsesarrangementer.

Alle vejledere kommer på uddannelse indenfor de første to år af deres ansættelse og gerne hurtigst muligt.

### **Handleplaner (eller handlingsplaner)**

Sektion Studie- og karrierevejledning følger Københavns Universitets strategi og målsætninger for Studie- og karrierevejledning, SCIENCE's overordnede strategi og SCIENCE's uddannelsesstrategi. Derudover følger vejledningen handleplanerne for sektion Studie- og karrierevejledning, som en del af handleplanen for SCIENCE Uddannelse, i fakultetssekretariatet på SCIENCE.

Handleplanerne udarbejdes årligt af sektionen, i efteråret, for det kommende år. De godkendes af direktionen.

I udarbejdelsen tages udgangspunkt i målgruppernes behov, i strategier, i erfaringer fra det forløbne år samt i prodekanernes politiske ønsker.

### **Evaluering og undersøgelser**

Vi har en standard om at vi laver evalueringer af vores aktiviteter. Se afsnit om 'statistik om vejledning'.

## Henvendelsesregistreringer

Vores standard for kvalitet er at alle vores vejledere registrerer henvendelser. Se afsnit om 'statistik om vejledning'.

## Medier og SLA (Service Level Agreement)

Nedenstående services med servicemål tilbydes:

- E-mailvejledning: SLA inden for fem hverdage.
- Telefonvejledning: Åbent 9-10 alle hverdage undtagen tirsdag. Det er målsætningen, at der typisk skal være max 10 minutters ventetid på telefonen. Alle opkald modtaget inden kl. 10.00 besvares.
- Quick vejledning: Tilgængelig midt på dagen i samlet 10 timer om ugen fordelt på campi. Det er målsætningen, at alle studerende, der møder op, bliver vejledt samme dag.
- Bookede samtaler: Tilgængelig om formiddagen og eftermiddagen i samlet 8-12 timer per uddannelse om ugen<sup>2</sup>. Det er målsætningen at der typisk må være max 10 hverdages ventetid på en booket samtale.

På SCIENCE har vi defineret at vores service level agreement skal balancere forholdet mellem at de studerende bliver vejledt indenfor en rimelig tid, samtidig med at medarbejderne skal have den nødvendige tid til opgaverne, så de får en tilstrækkelig kvalitet til gavn for brugerne.

## Studenter/vejleder ratio

Det er pt ansat 1 fuldtidsansat AC-vejleder ca. pr. 1000 indskreven fuldtidsstuderende. Der vejledes i ca. 55 forskellige studieordninger.

Vi vurderer løbende ressourcer i relation til opgaver ligesom vi monitorerer vores tilfredshedsmålinger og griber ind hvis vi får problemer med at leve op til vores kvalitetsstandarder og vores SLA. Dette sker både i relation til den årlige udarbejdelse af handlingsplan og som løbende ad hoc justeringer.

---

<sup>2</sup> Om uddannelser har større eller mindre tilgængelighed er tilpasset studenterpopulationen og mængden af henvendelser på uddannelserne