



## SAGSNOTAT

Vedr. Studievejledningens servicemål

Sagsbehandler Anne-Marie Videbæk Lassen

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 på NorS

Studievejledningen arbejder med udgangspunkt i KU’s strategi for Studie- og karrierevejledning:

[http://studievejledning.ku.dk/pdf/KU\\_s\\_strategi\\_for\\_studie-og\\_karrierevejledning\\_2016\\_Godkendt.pdf](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 NORS

EMIL HOLMS KANAL 2  
2300 KØBENHAVN S

DIR 35 33 69 89

amvidebaek@hum.ku.dk

- Studievejledningen har indgående kendskab til instituttets uddannelser.
- Studievejledningen imødegår sårbarhed i bemanningen: Vejledningen i den enkelte uddannelse kan varetages 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 seks 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 hjemmeside eller KUnet. Derudover benyttes evt. Facebook, papiropslag og besøg i undervisningen.

#### *Almindelig vejledning*

- Der er åbent for personlig samtale ved booking mandag, onsdag og torsdag.
- Man kan booke tider på 15 minutters perioder, og flere i træk ved et større behov. Samtalen kan foregå på campus, på telefonen eller i et virtuelt møderum.
- Træffetider fremgår af hjemmesiden. Ændringer i træffetider offentliggøres minimum én uge før ændringen træder i kraft.
- Aflysning af træffetider pga. akut sygdom annonceres på Facebook og hjemmeside.
- Studerende kan henvende sig til alle studievejledere, også med fagspecifikke henvendelser.

#### *Telefonisk vejledning*

- Telefonisk henvendelse kan ske mandag, onsdag og torsdag 9-10, hvor den studerende ringer op.

### *Skriftlig vejledning*

- Mails besvares inden for 5 hverdage. I særligt travle perioder, kan studievejledningen ekstraordinært udvide svartiden.

### *Bookede samtaler*

- Der er mulighed for at booke længere samtaler til studieplanlægning, eksamensplanlægning og karrierevejledning løbende i semestret.

### *Formidling på websider*

- Websiderne skal understøtte studerende handlingskompetence, give korrekt og fyldestgørende information og sætte studerende i stand til at træffe reflekterede og kvalificerede valg.

### **Ferieperioder**

- I sommermånederne juni og august afholdes telefon- og træffetid to gange om ugen. Mails besvares inden for 5 hverdage.
- Der er lukket for henvendelse i juli - mails besvares først til august.
- I perioden medio december til primo januar afholdes der ikke telefon- og træffetider, mails besvares i start januar. I resten af januar afholdes telefon- og træffetid to gange om ugen. Mails besvares inden for 5 hverdage.
- Der er lukket på helligdage, i efterårsferien og påskeferien.

Ændringer i træffetiderne annonceres på  
[www.nors.ku.dk/kontakt/Studievejledning](http://www.nors.ku.dk/kontakt/Studievejledning)