

Titel: Fællesadministrationens opfølgning på SMU-deltid 2017

Fællesadministrationen har under ledelse af direktøren gennemgået SMU-deltid 2017 og har udpeget en række fokuspunkter, som fællesadministrationen arbejder med at forbedre for at understøtte det gode studiemiljø for deltidsstuderende.

Handlingsplanerne for arbejdet med fokuspunkterne fremgår af vedlagte oversigt, der beskriver den konstaterede udfordring med afsæt i SMU-deltid 2017, og som indeholder beskrivelse af det forventede mål, definition af indsatserne, tidshorisonten og den planlagte opfølgning.

Handlingsplanen er startskuddet på arbejdet. Der er tale om en oversigt i bevægelse, hvor den løbende opfølgning og igangsatte initiativer opdateres undervejs. Der vil også være et særligt fokus på at koordinere indsatserne på tværs af SDU, når fakulteterne har udarbejdet deres handlingsplaner medio september.

Alle indmeldte punkter forbliver i oversigten frem til næste SMU-deltid, så der til stadighed kan genskabes et overblik over fællesadministrationens opfølgning på SMU-deltid 2017.

Stinne Hørup Hansen

Analyse & Kvalitet

Studieservice

SDU.dk	
Enhed	Kommunikation
Argument for fokusområde	<p>Bedømmelsen af udsagnet "Det er let at finde det, jeg søger, på sdu.dk" er forholdsvis lav, og der er tilbagegang siden undersøgelsen i 2015. Nogle beskriver siden som svær at finde rundt i og med mange gamle informationer.</p> <p>I forhold til de heltidsstuderendes undersøgelse i 2017 så ligner det samme udvikling. Det blev dog ikke valgt som et fokusområde blandt de heltidsstuderende, fordi undersøgelsen fandt sted i perioden, hvor der blev introduceret meget nyt med SDU's hjemmeside.</p>
Initiativer som igangsættes	På baggrund af brugertest revideres siderne vedr. efteruddannelse på sdu.dk samt mit.sdu.dk
Tidshorizonten (start/slut)	Projektet afventer udbud af webområdet. Estimeret opstart ultimo 2018.
Opfølgning på arbejdet	Løbende brugertest af sitet.
Ansvarsperson	Ditte Bjerrisgaard Bundesen
Supplerende bemærkninger	<p>Biblioteket ønsker at sætte fokus på bibliotekets web, som er en del af sdu.dk.</p> <p>Uddannelsesrådet har nedsat en arbejdsgruppe ledet af Mastersekretariatet på SAMF, der kigger på efteruddannelse på sdu.dk. Ovenstående indsats skal koordineres tæt med denne.</p>
Status september 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Implementering af nye skabeloner i foråret i forhold til rekrutteringsdelen på sdu.dk • Arbejde med indhold på mitsdu.dk siderne løbende gjort i den forløbne periode for at imødegå de studerende informationsbehov. • Særlig arbejdsgruppe i webregi for EVU nedsat og har afholdt to møder siden opstarten. Yderligere har denne gruppe arbejde med indholdsdelen.

Service til deltidsstuderende	
Enhed	Studieservice
Argument for fokusområde	<p>Udsagnet om, at "hvis der er brug for vejledning vedrørende studiet, så kan det fås", opnår en god bedømmelse med hele 73 % positive tilkendegivelser. Men i fritekstfelterne skriver de studerende en del om serviceniveauet. Det er generelt noget, som adskiller dem fra de heltidsstuderende. Man får indtryk af, at de deltidsstuderende i højere grad vurderer, at de bruger tid og penge på deres studie, og derfor forventer en vis service til gengæld. Måske også fordi, det er personer, som i deres dagligdag oplever service flere steder fra. Et fokuspunkt kunne være en bedre klarlægning af begrebet service – hvad forstår deltidsstuderende og SDU ved dette?</p>
Initiativer som igangsættes	<p>Der er behov at SDU drøfter og beslutter hvilket serviceniveau der kan tilbydes denne målgruppe.</p> <p>Efterfølgende vurderes det, hvordan beslutningen bedst formidles til gruppen.</p>
Tidshorizonten (start/slut)	Efterår 2018 – Forår 2019 – løbende fremadrettet proces

Opfølgning på arbejdet	På baggrund af SMU udarbejder Studieservice anbefalinger til serviceniveau som forelægges UR. Der nedsættes en arbejdsgruppe af vejledere og studieadministratorer som udarbejder anbefalingerne.
Ansvarsperson	Vibeke Høy Worm*, Martin Tjørntved Davidsen, Karoline Pinholt
Supplerende bemærkninger	
Status september 2019	Ovenstående arbejde er ikke påbegyndt, dels af ressourcemæssige årsager og fordi der har pågået drøftelser om behovet for fælles vejledningsaktiviteter.

Fokus på vejledning fordelt på tre vejledningssituationer	
Enhed	Studieservice
Argument for fokusområde	Mange deltidsstuderende er usikre på nogle områder, hvor andre enheder end studieservice kan bidrage. Der er stor tillid til, at der kan fås vejledning, men til gengæld vurderes udsagnet "Jeg har fået tilstrækkelig vejledning i forbindelse med studie- og karrieremuligheder til at træffe mit valg om efteruddannelse" lavt. Hertil er der flere emner omkring information, kommunikation, planlægning, opstart mv.
Initiativer som igangsættes	Arbejdsgruppen vil tage RIO og fakulteterne med i arbejdet med at udarbejde anbefalinger om serviceniveau b.la omfattende de vejledningstilbud er er til målgruppen.
Tidshorizonten (start/slut)	Opstart i E18 – men en løbende proces
Opfølgning på arbejdet	Løbende
Ansvarsperson	Vibeke Høy Worm*, Line Keldorff, Ellen Schrøder
Supplerende bemærkninger	Der er behov for at se samlet på karrierevejledningstilbuddene på SDU.
Status september 2019	Dette arbejde er ikke påbegyndt

Enkeltfagsstuderende på etablerede hold	
Enhed	Studieservice
Argument for fokusområde	Studerende som ikke følger faste hold, så som enkeltfagsstuderende, fleksibel master mv., omtaler i fritekstfelterne en del udfordringer ved, at skulle deltage på hold, hvor andre kender hinanden i forvejen. De har således svært ved at komme ind i noget socialt med deres studiekammerater.
Initiativer som igangsættes	Der er netop igangsat en forsøgsordning på Humaniora, hvor man samler de enkeltfagsstuderende og introducerer dem til livet som studerende. På baggrund af disse erfaringer vurderes det E18 om Studieservice skal indgå i at udbrede dette tilbud til alle studerende.
Tidshorizonten (start/slut)	Opstart E18 – løbende proces
Opfølgning på arbejdet	Løbende
Ansvarsperson	Ellen Schrøder
Supplerende bemærkninger	Kan kun ske i samarbejde med fakulteterne. Der er pt. et arbejde i gang på Humaniora vedr. information til tomplads/enkeltfagsstuderende, så de får samme information som fuldtidsstuderende ved studiestart, tilpasset målgruppen. Optagelsen bidrager med information om betaling, fakturering, og procedure for fornyet semestertilmelding. Det skal af-dækkes om enkeltfags- og tompladsstuderende på alle fakulteter har samme behov.

Status september 2019	Der har været afholdt et fysisk opstartsmøde for tomplads og andre enkeltfagsstuderende på Humaniora i E18 og to online opstartsmøder i hhv. F19 og E19. Der var én tilmelding til det første fysiske møde og der har ingen deltagere været til de to onlinemøder. På den baggrund vurderes det, at er svært at vurdere, om der er behov for at Studieservice skal indgå i at udbrede dette tilbud til alle studerende.
-----------------------	---

Indbydende faciliteter til pauser og socialt samvær	
Enhed	Biblioteket
Argument for fokusområde	Faciliteterne til pauser og socialt samvær er det lavest vurderede indenfor temaet med æstetiske forhold.
Initiativer som igangsættes	Fortsat opfølgning på resultatet fra SDUBs Libqual undersøgelse, som blev afholdt foråret 2017. Denne spørgeskemaundersøgelse fokuserer på bibliotekets services og studiemiljø i SDUB. Slagelse: Som opfølgning på SMU-heltid har man oprettet et loungemiljø bestående af sofaer og caféborde i biblioteksrummet. I dette miljø er der aviser og (i bibliotekets betjeningstid) en iPad til fri benyttelse. Loungen kan benyttes som såvel et møde- og arbejdsrum samt til sociale møder. Desuden oprettes der i sommeren 2018 to studiegrupperum og det nyetablerede loungeområde rykkes, dette med henblik på at højne anvendelsen. "Indbydende faciliteterne til pauser og socialt samvær": Biblioteket har endvidere åbnet en spillelounge i Odense og Sønderborg med henblik på netop de studerendes pauser og sociale samvær. Initiativet evalueres og udvides evt.
Tidshorizonten (start/slut)	2017- ultimo 2018
Opfølgning på arbejdet	Løbende
Ansvarsperson	Anders Mikkelsen samt afdelingsledere i byerne
Supplerende bemærkninger	Teknisk Service inddrages i arbejdet.
Status september 2019	Alle initiativerne er udført, og der derudover blevet etableret spillelounge i Slagelse.

Bibliotekets web - en integreret del af SDU.dk	
Enhed	Biblioteket
Argument for fokusområde	SDU.dk er lavt bedømt, og har tilbagegang siden sidst. Bibliotekets web er vurderet lidt højere, men med 56 % positive tilkendegivelser er der plads til forbedring. Der er i fritekstfelterne lidt kommentarer, som beskriver vanskeligheder med informationssøgning og adgang.

Initiativer som igangsættes	<p>Biblioteket er i foråret 2018 begyndt at benytte "UX Lib" metoder til at identificere problemer med at benytte bibliotekets web til informations-søgning og adgang til elektroniske ressourcer. "UX lib" er en brugerinddragende proces som på sigt vil forbedre brugervenligheden på bibliotekets web.</p> <p>Deltidsstuderende er særligt udfordrede i forhold til benyttelse af bibliotekets ressourcer idet de (i modsætning til heltidsstuderende) ikke bliver introduceret til bibliotekets services. Vi anbefaler derfor at alle studerende får en introduktion til bibliotekets web og ressourcer. Dette vil give de deltids-studerende mere fleksible arbejdsvilkår da de kan tilgå bibliotekets ressourcer via fjernadgang – når og hvor det passer dem. For at sikre at dette iværksættes foreslår vi at det skrives ind i studieordningen.</p>
Tidshorizonten (start/slut)	UX Lib er påbegyndt forår 2018 og det forventes at være en længerevarende proces idet mange områder på bibliotekets web skal gennemgås for at identificere mulige problemer
Opfølgning på arbejdet	Løbende
Ansvarsperson	Bibliotekets webstyregruppe og Jens Dam som ansvarlig for bånd for læring
Supplerende bemærkninger	Kommunikation ønsker at sætte fokus på sdu.dk, som bibliotekets web er en integreret del af.
Status september 2019	<p>Biblioteket arbejder fortsat med at forbedre vores web-sider ved hjælp af UX-metoder.</p> <p>Vi mangler pt. at kører UX-test på siderne henvendt til forskerne. Det er planlagt til november måned i indeværende år.</p> <p>I UX-testene har der vist sig en række fejl og uhensigtsmæssigheder, som vi er opmærksomme på, men som delvis ligger udenfor bibliotekets område, da de er relateret til det overordnede design og funktionalitet på SDU's web.</p> <p>Der er ligeledes i den mellemliggende periode kommet nyt design og nye funktioner, der skal tænkes ind. Dette arbejder vi løbende på.</p> <p>I 2017 skrev vi følgende anbefaling, som vi ikke har fået nogen opfølgning på: <i>Vi anbefaler derfor at alle studerende får en introduktion til bibliotekets web og ressourcer. Dette vil give de deltids-studerende mere fleksible arbejdsvilkår da de kan tilgå bibliotekets ressourcer via fjernadgang – når og hvor det passer dem. For at sikre at dette iværksættes foreslår vi at det skrives ind i studieordningen</i></p>

Boghandel - via biblioteket	
Enhed	Biblioteket
Argument for fokusområde	Adgangsforholdene til boghandlen er bedømt med cirka 75 % positive overordnet og noget lavere i visse byer. Biblioteket fungerer i byerne som bogudlevering for Studenterboghandlen.

Initiativer som igangsættes	<p>Samarbejdsaftalen mellem Studenterboghandelen og biblioteket genbesøges for at sikre optimalt samarbejde og den bedste service for kunderne.</p> <p>For at imødekomme de væsentlige kritikpunkter omkring åbningstid kan man overveje følgende:</p> <p>Odense: Studenterboghandlen kan forsøge at tilpasse deres åbningstid så de kan betjene såvel heltids- som deltidsstuderende, f.eks. ved at holde åbent enkelte aftener eller lørdage ved semesterstart.</p> <p>Byerne: Bibliotekerne i byerne er bogudlevering for Studenterboghandlen i bibliotekets åbningstid. Selvom næsten alle biblioteker er blevet 24/7 betyder det dog ikke at bogpakkerne er tilgængelige i samme tidsrum. Det skyldes at bogpakkerne ikke kan efterlades frit tilgængelige. Problemstillingen omkring tilgængelighed vil derfor fortsat være til stede i byerne. For at imødegå dette vil forbedret kommunikation ved bestilling på Studenterboghandlens web kunne hjælpe, idet bibliotekernes åbningstid bør fremgå tydeligt.</p> <p>Købsoplevelsen kan også forbedres hvis der gives besked (pr. mail/sms) ved afsendelse fra Studenterboghandlen så kunden ved hvornår bogpakken kan forventes at være klar til afhentning.</p>
Tidshorisonten (start/slut)	Forventet start i løbet af efteråret. Afslutningstidspunkt er ukendt da opgaverne primært ligger udenfor bibliotekets ansvarsområde.
Opfølgning på arbejdet	Løbende
Ansvarsperson	Samarbejdsaftalen håndteres af Gitte Bach Markussen og Bertil Dorch fra SDUB. De øvrige tiltag håndteres af Studenterboghandlen.
Supplerende bemærkninger	
Status september 2019	<p>Vedr. byerne: Der er på Studenterboghandlens bestillingsside tilføjet et link til webside med bibliotekernes åbningstider. Dermed kan kunderne orientere sig om åbningstider, når de vælger afhentningssted for deres bogpakker. Det er dermed blevet nemmere at afklare muligheden for at afhente bogpakker i bibliotekernes åbningstid.</p> <p>Kommunikationen fra Studenterboghandlen er forbedret, idet der sendes en e-mail til kunden, når bogpakken afsendes fra Campusvej. Dermed informeres kunden om, at bestillingen er effektueret, og at pakken kan forventes at være klar til afhentning i løbet af nogle dage.</p>

* Vibeke H. Worm er fratrukket som afdelingsleder i Studieservice pr. 31. oktober 2019 og efterfølgende ikke ansvarlig for initiativer i denne handlingsplan