

Bilag 5

Uddrag fra noter fra udvidet ledermøde afholdt torsdag den 8. marts 2007

(Noteret af PRO, 16. marts 2007)

Til stede: Troels Østergaard Sørensen, Hans Jørgen Whitta-Jacobsen, Lars Bille, Peder Andersen, Helle Samuelsen, Torben Warnich-Hansen, Jørgen Delman, Helmer Bøving Larsen (vice-instituttleder Psykologi), Margareta Järvinen (vice-instituttleder Sociologi), Peter Erling Nielsen, Helle Bundgaard, Helle Andersen.

Fra sekretariatet: Tina Franck, Peter Rovsing Hald (tog noter).

Pkt. 3: Studenterservicecenter

Tina Franck (TFR) indledte punktet med at opridse hovedlinierne i det udsendte notat om oprettelse af et studenterservicecenter (SSC) på CSS. I den efterfølgende drøftelse var der generel opbakning til, at man oprettede et SSC. Mht. indholdet var der enighed om, at vægten skulle lægges på de såkaldte "front-office"-funktioner og at der kun skulle være tale om en fysisk, men ikke organisatorisk samling, således at fx studenterstudievejlederne fortsat blev ansat på institutterne. Mht. de øvrige funktioner på studie- og eksamensområdet, de såkaldte "back-office" funktioner kræver en beslutning om den fremtidige fysiske placering af disse, nogle nøjere analyser af, hvad der mest hensigtsmæssigt bør udføres hvor. Relevante kriterier i den forbindelse vil være; bedste service overfor brugerne, ønsker om at opbygge særlige spidskompetencer (på fakultetsniveau), overvejelser om økonomisk effektivitet samt ønsker om øget tværfaglighed.

Troels Østergaard Sørensen konkluderede, at der på CSS oprettes et studenterservicecenter med vægt på front office funktioner efter retningslinierne i det udsendte notat og at dette tages med i den videre fysiske planlægning på CSS. Dette meldes ind til rektoratet. Med denne beslutning er der ikke taget stilling til den fremtidige placering af de såkaldte "back-office"-funktioner.

SAGSFREMSTILLING

Vedr.: Studenterservicecenter på CSS

Sagsbehandler: TFR

Baggrund

I forbindelse med den fysiske planlægning af CSS er det nødvendigt, at der nu træffes beslutning om omfang og indhold af studenterservicecenteret på SAMF.

Tidligere behandling

Flere ledermøder og adskillige møder i CSS-undergruppen.

Forelægges med henblik på

beslutning om, at der etableres et studenterservicecenter på SAMF med følgende indhold:

- Studievejledning (*fysisk, men ikke organisatorisk, samling af de eksisterende studievejledninger samt opprioritering af det tværgående arbejde*)
- Erhvervsvejledning (*fysisk, men ikke organisatorisk, samling af aktiviteterne samt opprioritering af det tværgående arbejde*)
- Studie- og eksamensadministration, herunder eksamenstilmelding og aflevering af eksamensopgaver (*fokus på vejledning vedr. generelle studie- og eksamensadministrative spørgsmål, samt samling af front office-delen (til- og afmelding til eksamen, aflevering af opgaver mv.) af det eksamensadministrative område*)

1. MARTS 2007

DEKANATET

ØSTER FARIMAGSGADE 5
LOKALE 12.1.18
1353 KØBENHAVN K

TLF 35 32 35 46
DIR 35 32 35 30
FAX 35 32 35 32

tfr@samf.ku.dk
www.samf.ku.dk

EAN-nr.: 5798000421516

- SU-information (*specialistkompetencerne forudsættes bevaret i det centrale SU-kontor*)
- Internationalt studentservicecenter (*samling af alle administrative front office-opgaver vedr. ind- og udrejsende studerende – vejledning, administration mv.*)
- Information og administration i forbindelse med efter- og videreuddannelse (*også her front office-delen*)
- Pædagogisk Center Samfundsvidenskab
- Videnskabsbutikken.

SAGSFREMSTILLING

Vedr.: Etablering af studenterservicecenter på SAMF/CSS

Sagsbehandler: TFR

Baggrund:

I forbindelse med den fysiske planlægning af CSS er det nødvendigt, at der nu træffes beslutning om omfang og indhold af det kommende studenterservicecenter.

A. KU-niveau

I forbindelse med offentliggørelsen af campusplanerne blev det fra rektoratets side betonet, at en af ideerne bag etableringen af de tre campusser på Københavns Universitet er at sikre et bedre miljø for studerende og ansatte. Der skal etableres nye studiecentre, forskerserviceenheder, møderum, studiepladser og andre faciliteter på campusområderne. Derudover skal der skabes rammer for mere dialog og samarbejde på tværs af fag og fakulteter.

Som et af elementerne til at forbedre studiemiljøet skal der etableres studenterservicecentre på de enkelte campusser. Det er i rapporten "Mærk suset", der indeholder en række forslag til at forbedre studiemiljøet på Københavns Universitet, beskrevet således:

"Vi har en drøm om, at studerende ikke længere skal løbe fra Herodes til Pilatus, når de skal have løst praktiske spørgsmål, men blot kan nøjes med at gå hen til "one-stop-shoppen", hvor de for øvrigt også kan købe den nyeste kriminalroman i den velassorterede boghandel og checke campuskærmen for spændende arrangementer på campus."

Også i (udkastet til) Destination 2012 findes bemærkninger om studenterservicecentre:

1. MARTS 2007

DEKANATET

ØSTER FARIMAGSGADE 5
LOKALE 12.1.18
1353 KØBENHAVN K

TLF 35 32 35 46
DIR 35 32 35 30
FAX 35 32 35 32

tfr@samf.ku.dk
www.samf.ku.dk

EAN-nr.: 5798000421516

”Campusplanen har fokus på at indfri ambitionen om at forbedre studiemiljøet. Udover bedre undervisningslokaler og flere læsepladser vil planen bl.a. styrke muligheden for tværfagligt samarbejde og oprettelse af studenterservice via campusservicecentre.”

Campussekretariatet har i notat af 18. januar 2007 givet et bud på Bud på indtænkning af studenterservicefaciliteter på City Campus:

”MULIGE FÆLLES STUDENTERFACILITETER I CITY CAMPUS

Bruttoliste over indhold i One stop shop

- Studievejledning
- Studieadministration, herunder eksamenstilmelding og aflevering af eksamensopgaver
- Administrativ support i forbindelse med praktikophold
- SU-kontor
- Internationalt kontor
- Information og administration i forbindelse med efter- og videre uddannelse
- IT-Helpdeskfunktion, herunder opfyldning af printerkonto.”

B. Fakultetsniveauet

Der har siden lanceringen af campusplanen været drøftelser i forskellige fora (ledermøder, CSS-undergruppen, Dialogforum mv.) med henblik på at få fastlagt, hvad et sådant center skal indeholde. Samtidig har de overordnede overvejelser omkring administrativ organisation på KU også sat gang i interne overvejelser på fakultetet omkring en eventuel mere hensigtsmæssig organisering af det administrative arbejde, herunder på det studie- og eksamensadministrative område.

På Det Samfundsvidenskabelige Fakultet er opgaverne inden for studenterservice og studieadministration i dag delt mellem fakultet og institutter. Nogle opgaver løses på fakultetsniveau og nogle på institutniveau. På såvel fakultets- som på institutniveau er der skrankefunktioner, hvor de studerende kan få vejledning og oplysninger mv. På grund af den decentrale organisation er det ikke muligt i dag at få ”svar på alt” ved henvendelse til en enkelt af disse skranke.

I den campusundergruppe, der har behandlet CSS, har der været flere drøftelser omkring studenterservicecenter. Senest i november 2006, hvor et notat, der

skitserede tre overordnede modeller, var på dagsordenen til et møde i undergruppen. I notatet hedder det bl.a.:

”Modeller:

Der er umiddelbart tre mulige modeller for en kommende One-Stop-Shop på CSS:

1. Al administration, der har med studerende at gøre, samles, og der etableres en Front Office-funktion, hvor det i princippet vil være muligt at få svar på alle studierelaterede spørgsmål (herunder aflevering af eksamensopgaver, studievejledning osv.) ved henvendelse til skranken. En sådan model vil for de studerende have den fordel, at de alene skal henvende sig et sted og umiddelbart vil kunne få et svar osv. Ulempen vil være, at de ansatte i centret ikke vil have nogen nær tilknytning til de faglige miljøer og derfor kan komme til at mangle det indgående kendskab til de enkelte fag, som forudsættes for at kunne give en tilfredsstillende betjening af de studerende.
2. ”One-Stop-Shop” forstås alene som en central skranke, der med det samme kan henvise den studerende til det kontor/den person, han/hun skal tale med. For at kunne yde en tilfredsstillende service forudsættes det, at der opbygges og vedligeholdes en solid webunderstøttelse af funktionen.

En sådan løsning vil betyde, at man ikke som studerende nødvendigvis kan nøjes med at henvende sig et enkelt sted, men man vil ved henvendelse med det samme få at vide, hvor man så skal gå hen. I betragtning af det begrænsede område, som CSS dækker, vil en sådan løsning med lidt god vilje kunne kaldes en ”One-Stop-Shop”. Modellen har den fordel (hvis der opbygges den nævnte webunderstøttelse), at alle medarbejdere med det samme vil kunne henvise den studerende til den rette person for den konkrete opgave.

3. Den tredje model er en mellemløsning, hvor nogle af de funktioner, der i dag er placeret decentralt, samles i et studenterservicecenter sammen med fakultetsfunktionerne. Det må så nærmere afgrænses, hvad der skal ligge i et sådant center.”

Der er i forbindelse med drøftelserne i undergruppen indkommet forskellige synspunkter, både fra institutter og studerende.

Studerende:

De studerende blev meget tidligt – på et Dialogforummøde i september – bedt om at komme med input om et studenterservicecenter. De studerendes svar er sammenfattet således i notat til undergruppen:

”Enkelte opgaver der med fordel kunne placeres i et SSC er følgende: SU, ID kort og vejledning af internationale studerende. Herudover nævnes: job/erhvervscenter evt. i samarbejde med Videnskabsbutikken, pædagogisk center, orlov, A-kasseforhold, udlån af elektronisk, audiovisuelt samt softwaremæssigt udstyr.

Antropologi foreslår en samling af administrative opgaver såsom fastsættelse af eksamensdatoer, modtagelse af eksamensopgaver, etc. med ønsket om større kontinuitet i administrationen f.eks. i forhold til ferie/sygdom. Psykologi mener opgaven bør forankres på institutterne, da nærhed mellem de studerende og det administrative personale mindsker fejlrisikoen på området. Sociologi mener kun en samling af disse opgaver vil være en fordel, såfremt der foretages en større ensretning af studieordningerne, opgavekrav m.m. Statskundskab finder ikke en ensretning hensigtsmæssigt, da det vil berøre fagenes selvbestemmelse.

Antropologi understreger, at det ikke er funktionernes fysiske nærhed og lokalitet der er afgørende ved etableringen af et SSC, men et spørgsmål om at forbedre servicekoordinationen. Statskundskab nævner, at der i mange tilfælde vil blive tale om et ”first stop” frem for et ”one stop” servicecenter, da mange spørgsmål er fagspecifikke. Psykologi ønsker at understrege, at et SSC bliver et center for studerende og ikke alene en samling af administrative opgaver. Det understreges, at man allerede har et areal med samlede studenterfaciliteter i form af kopieringsmulighed, læsepladser og opholdsrum. Disse forefindes i kælderlokaler, og en flytning af sådanne faciliteter til lysere lokaler er at foretrække. Psykologi ønsker også at understrege, at forbedring af studiemiljøet på Fakultetsniveau ikke må ske på bekostning af studiemiljøet på institutniveau.

For så vidt angår studievejledningerne, er det psykologis holdning, at en central studievejledning med informationer om de samfundsvidenskabelige fag generelt er en god ide, men denne kan kun være supplement til og ikke afløser for de lokale studievejledninger. Også økonomi og sociologi understreger nærheden til studiet som værende væsentlig. Særligt antropologi understreger, at de ikke er interesseret i en skrankemodel, da nærvær, fortrolighed, spontanitet og fleksibilitet er afgørende i vejledningen. Antropologi er positive overfor større tværfagligt samarbejde i vejledningerne, og ser gerne en kvalitetssikring i form af f.eks. AC rådgivning og vejledning af studievejledningerne.

Input fra studievejledningerne

Alle studievejledninger på nær økonomis har d. 19. september 2006 holdt møde vedrørende etableringen af et SCC på CSS og

har efterfølgende indsendt deres bidrag til drøftelserne. Studievejledningerne foretrækker at bevare den nutidige fysiske struktur samt placeringen af studievejledningerne lokalt på institutterne. Den nuværende fysiske struktur med mulighed for individuelle vejledningssamtaler er essentiel for den målrettede og personlige vejledning, der ydes i dag. En fysisk struktur med skranke og åbent kontorlandskab frygter vejledningerne vil medføre et tab af fortrolighed, anonymitet, personlig samtale og kontakt til netop de studerende der har hårdest brug herfor. Tabet af kontakt til instituttet ved en samling vil endvidere betyde, at den studerende der ønsker vejledning skal forlade sit "lokale" miljø, men ofte efterfølgende vil blive henvist tilbage til det administrative personale på instituttet. En samling vil derfor ikke betyde, at den studerende skal "rende" mindre rundt. Kan studievejledningernes ønske om bevarelse af den nuværende struktur ikke efterkommes, er personlige vejledningsrum til hvert institut i forbindelse med etableringen af et SSC en nødvendighed."

Institutter:

Der er kommet input fra tre institutter:

Psykologi:

"Til notatet, der er dateret 4. oktober, og som ikke er behandlet af den afgående institutledelse og med meget kort varsel forelagt den nytiltrådte ledelse flg.:

Instituttet formoder, at notatet er sendt til høring blandt de psykologistuderende, og vil lægge en del vægt på de psykologistuderendes stillingtagen til de tre foreslåede modeller. Med dette forbehold in mente mener vi, at model 3 (mellem-løsningen), hvor så stor en del af servicefunktionerne som muligt placeres i en central ONE STOP shop er at foretrække. Model 1 (en altomfattende ONE STOP SHOP) er efter vor opfattelse urealistisk, idet der under alle omstændigheder må imødeses et vist behov for decentral fagspecifik rådgivning, medens model 2 (en central skranke, der blot henviser) tager ikke højde for, at mange tværfaglige services (til udenlandske studerende, deltidsstuderende etc) kan varetages langt mere rationelt fra en central ONE STOP funktion.

Hvad angår de i notatet opremsede diskussionspunkter mener vi, at en stillingtagen først giver rigtig god mening, når spørgsmålet om hvilken type af ONE STOP shop, der skal realiseres er afklaret."

Statskundskab:

"I det udsendte diskussionsoplæg vedr. **studenterservicecenter** på samf af 4. oktober opstilles tre modeller. Af disse foretrækker vi model to.

Ved etablering af et totalt one-stop-center, som skitseret i model 1, deler vi de bekymring som de studerende giver udtryk for, nemlig

- at det snarere bliver et first-stop-center, fordi rigtig mange spørgsmål vil være fagspecifikke og derfor ikke kan løses i en Front-Office-funktion
- at *kvaliteten* i servicen over for de studerende derfor bliver forringet, fordi opgavevaretagelsen ikke er forankret nær ved vip og tap personale, der har den faglige og studieordningsmæssige ekspertise
- at der derfor er en stor risiko for unødigt dobbeltadministration

Model to har den fordel, at her kan de opgaver, der er fælles for *alle* studerende uanset studieretning samles. Disse opgaver må kunne identificeres. Såfremt model 2 vælges, bør denne også kunne omfatte SUND, hvilket model 1 næppe vil kunne rumme. Desuden kan der ved opbygning af den nævnte webunderstøttelse opbygges en fuldt dækkende informationsbase, der kan give *præcis* besked til de studerende, hvor de skal henvende sig. CSS er ikke større end, at det svarer til et one-stop-center.

Studievejledning bør placeres således, at der bliver mulighed for, dels at opretholde den individuelle personlige fagnære vejledning under forhold der giver anonymitet, dels give mulighed for at overordnede og generelle vejledningsopgaver, der er fælles for flere studerende, kan deles mellem vejledere fra forskellige institutter. Der bør i denne sammenhæng også overvejes information til de mange internationale studerende, hvor Institut for Statskundskab pt. har en deltidsansat studentermedhjælper ansat til dette konkrete formål.”

Økonomi:

”Studienævnet har løbende drøftet diverse spørgsmål i relation til udflytning til CSS. Peter Erling Nielsen har opsamlet synspunkterne fra de studerende således:

- Oplagt med fælles bibliotek med tilhørende arbejdspladser til studerende
- Vi kan lave en fælles studievejledningsgang. Det smarte er ikke, at økonomi og sociologi sidder ved siden af hinanden, men at fagene og fakultetssekretariatet er tæt på hverandre. Gerne fælles samtalerum, men adskilte back-office faciliteter. (Plads til studielederne i nærheden af deres studievejledninger)
- Mange studenterarbejdspladser med IT
- Plads til cafe og fredagsbar
- Plads til et pænt lokale, hvor der kan holdes receptioner for studerende, der vinder priser.

- Døgnåbent! (Lykkes plan).”

Som det ses af de refererede svar er det svært at finde en enig holdning til, hvad et studenterservicecenter skal indeholde. Dette gælder både for så vidt angår de studerende som de institutter, der har svaret.

På baggrund af udmeldingerne fra rektoratet i forskellige sammenhænge ligger det imidlertid fast, at der skal etableres en form for studenterservicecenter. Servicen i forhold til de studerende skal forbedres, og i lyset af de generelle organisationsovervejelser skal der tages hensyn til principperne om nærhed og brugere, effektivitet og stordrift og specialistkompetencer.

C. Studenterservicecenter på SAMF

Det indstilles, at der træffes beslutning om etablering af et studenterservicecenter på SAMF. Efterfølgende må det drøftes i CSS-undergruppen, hvorvidt der skal etableres et center, der tillige omfatter studerende fra SUND.

Beslutningen bør tages nu, da placering og indhold skal indgå i de planer for CSS, der er under udarbejdelse. Der er i det følgende alene taget stilling til placering af front office-delen af de administrative funktioner, idet den administrative organisering af de bagved liggende funktioner kræver en nærmere analyse.

Med udgangspunkt i notatet fra Campussekretariatet foreslås det, at studenterservicecentret får følgende indhold:

- Studievejledning (*fysisk, men ikke organisatorisk, samling af de eksisterende studievejledninger samt opprioritering af det tværgående arbejde*)
- Erhvervsvejledning (*fysisk, men ikke organisatorisk, samling af aktiviteterne samt opprioritering af det tværgående arbejde*)
- Studie- og eksamensadministration, herunder eksamenstilmelding og aflevering af eksamensopgaver (*fokus på vejledning vedr. generelle studie- og eksamensadministrative spørgsmål, samt samling af front office-delen (til- og afmelding til eksamen, aflevering af opgaver mv.) af det eksamensadministrative område*)
- SU-information (*specialistkompetencerne forudsættes bevaret i det centrale SU-kontor*)
- Internationalt studenterservicecenter (*samling af alle administrative front office-opgaver vedr. ind- og udrejsende studerende – vejledning, administration mv.*)
- Information og administration i forbindelse med efter- og videreuddannelse (*også her front office-delen*)

- Pædagogisk Center Samfundsvidenskab
- Videnskabsbutikken.

Der er herved alene taget stilling til placering af front office-delen af de administrative funktioner, idet den administrative organisering af de bagved liggende funktioner kræver en nærmere analyse.

I forhold til de tidligere refererede høringssvar kan der knyttes følgende kommentarer til indstillingen:

- *Studievejledninger.* En samling af studievejledningerne i tilknytning til fakultetssekretariatet vil have flere fordele. Der vil samlet set være mulighed for længere åbningstid, idet studievejlederne også forventes at vejlede andre fags studerende, hvis der ikke er tale om decideret fagspecifikke spørgsmål. Samtidig vil placeringen tæt på fakultetssekretariatet betyde, at studerende, der har andre spørgsmål end de rent fagligt orienterede, med det samme kunne få hjælp til disse også. Umiddelbart synes den negative holdning til en samling af studievejledningerne i de tidligere refererede svar at bunde i to ting: For det første en forventning om, at man ville blive placeret i ét stort lokale, så der ikke var mulighed for fortrolige samtaler med de studerende. Dette er imidlertid ikke hensigten – tanken er, at hver studievejledning får et kontor tæt på fakultetssekretariatets ekspedition. For det andet i en frygt for, at kontakten til faget ville blive ødelagt. I og med, at studievejlederne fortsat organisatorisk skal høre til de enkelte institutter, vil denne kontakt imidlertid blive bevaret.
- *Erhvervsvejledning.* Erhvervsvejledningen på fakultetet skal styrkes bl.a. som led i den kommende centrale strategi for studie- og erhvervsvejledning. Dette kan bl.a. ske ved, at de erhvervsvejledere, der allerede er på institutterne, får træffetid i studenterservicecentret.
- *Studie- og eksamensadministration.* Der foreslås alene en samling af den del af opgaverne, der vedrører den direkte kontakt til de studerende. Dette er nævnt i nogle af høringssvarene fra de studerende.
- *SU-information.* Det er alene hensigten, at man i studenterservicecentret skal kunne få svar på enkle spørgsmål vedr. SU. Øvrige sager skal fortsat henvises til det centrale SU-kontor.
- *Internationalt studenterservicecenter.* Fra alle sider er det blevet fremhævet, at der bør gøres noget særligt for de internationale studerende.
- *Pædagogisk Center.* Bør naturligt ligge i tilknytning til studenterservicecenteret, da mange studerende, der søger vejledning, også vil skulle tale med PCS.
- *Videnskabsbutikken.* Også en studenterrettet funktion, der naturligt kan ligge i tilknytning til studenterservicecenteret.