



25. OKTOBER 2016

Vedr.: Servicemål/servicedeclarationer for studie- & karrierevejledning på Det Juridiske Fakultet, KU

STUDIE- & KARRIEREVEJLEDNINGEN

Sagsbehandler: Ditte Krabbe

STUDIESTRÆDE 6, ANNEKSET
1455 KØBENHAVN K

I forlængelse af *Procedure for kvalitetssikring af studie- & karrierevejledning på Det Juridiske Fakultet ved Københavns Universitet* opererer fakultetet med servicemål for studie- & karrierevejledning, der skal sikre professionelle og rettidige vejledningstilbud af høj kvalitet.

TLF 35 32 35 10

DIR 35 32 31 13

Servicemål:

- Personlig vejledning: Studie- & karrierevejledningens åbningstider er tilrettelagt, så de studerende kan tilbydes personlig vejledning indenfor 3 hverdage*
- Ventetid på booket vejledning: Maks 10 hverdage*.
- Svartid på mail: Maks 5 hverdage*.
- Udbytte af personlig vejledning: Gennemsnit: 3 (På skala fra 1-4, hvor 4 er bedst)
- Udbytte af kollektive vejledningstilbud: Gennemsnit: 3 (På skala fra 1-4, hvor 4 er bedst) beregnet på 2 på hinanden følgende lignende arrangementer.

dikr@jur.ku.dk

www.jura.ku.dk

REF: DIKR

* Efterårsferie, jul, Påske og juli måned er fraregnet. De samme gælder 2 uger forud for semesterstart og 2 uger efter semesterstart.

Status på ventetider registreres hver 14. dag i et logsystem. Udbytte af kollektiv og personligvejledning registreres løbende.

SIDE 2 AF 2

Overskrides de fastsatte servicemål i 2 på hinanden følgende målinger, afreporteres dette til nærmeste leder, der igangsætter fornødne indsatser til opfyldelse af servicemålene.

Opfyldelse af servicemål indgår i den årlige afreportering til uddannelsesledelsen via ledelsesinformationssystemet.

Ovenstående servicemål er godkendt af Direktionen den 25. oktober 2016.