

Henvendelser hos studievejledningen på AU i 2016

Helårsrapport på baggrund af henvendelsesstatistik i Vejledning og Studieinformation på tværs af de fire fakulteter og Fællesadministrationen.

Udarbejdet af Arbejdsgruppen for måling og kvalitet i VEST.

2016

Forfattere:

Damian A. Hertoft Goldberg (HE), Michael Mejlgaard Udby (BSS), Morten Jacobsen (AR), Stina Lykkebye Tylén (ST), Mona Ægidius (FA)

Indhold

Introduktion.....	3
1.1/ Opfølgning på initiativer iværksat på baggrund af årsrapporten 2015	3
2.0 Resumé.....	4
3.0 Metode.....	5
3.1/ Udarbejdelse af spørgeskema og indsamling af data.....	5
3.1.1/ Metode på fakulteterne	5
3.1.2/ Metode i Vejledning og studieinformation, AU Uddannelse.....	5
3.2/ Fejlkilder og ændringer i dataforhold.....	6
3.2.1/ Specifikke ændringer i data fra 2016	6
4.0 Resultater fra Vejledning og Studieinformation på fakulteterne	7
4.1/ Antal henvendelser	7
4.1.1/ Det totale antal af henvendelser i 2016	7
4.1.2/ Henvendelser pr. måned.....	10
4.1.3/ Nuværende vs. kommende studerende.....	11
4.1.4/ Henvendelser pr. årgang.....	12
4.1.5/ Valg af medie ved henvendelse	13
4.1.6/ Top 5 henvendelser.....	14
4.1.7/ Kollektiv vejledning	15
5.0 Resultater fra Vejledning og Studieinformation. AU Uddannelse	18
5.1/ Datagrundlag for Vejledningscenter AU i 2016	18
5.2/ Optagelsesvejledning i fokus.....	18
5.3/ Vejledningscenter AU i 2016	19
5.4/ Den personlige samtale – en indikator på tendenserne.....	20
5.5/ Bookede, personlige samtaler - flere vil ringes op.....	22
5.6/ Kollektiv vejledning	22
6.0 Opsamling og forventning til 2017.....	24
6.1/ Overordnede betragtninger.....	24
6.2/ Mål for 2017	25
7.0 Bilag 1: Individuelle henvendelser	26
8.0 Bilag 2: Kollektiv arrangementer	28

Introduktion

Dette er den fjerde rapport i rækken af årsrapporter over vejledningsaktiviteter på tværs af Vejledning og Studieinformation på Aarhus Universitet.

Rapporten indeholder resultater for data fra registrerede henvendelser i hele kalenderåret 2016. I denne rapport er data fra lovpligtig forsinkelsesvejledning ikke inkluderet, da dataindsamling fra disse foregår særskilt.

Arbejdet med måling af vejledningsaktiviteter blev iværksat i maj 2012 af en arbejdsgruppe fra Vejledning og Studieinformation på tværs af alle fakulteterne samt den centrale vejledning.

Formålet med arbejdsgruppen og indeværende rapport er at kortlægge tendenser og til dels volumen af studievejledningshenvendelser over året med henblik på at kunne planlægge og målrette studievejledningen optimalt på Aarhus Universitet.

1.1/ Opfølgning på initiativer iværksat på baggrund af årsrapporten 2015

I årsrapporten fra 2015 blev der fremlagt to perspektiver, som Arbejdsgruppen for Måling og kvalitet ved VEST ønskede at arbejde videre med i 2016.

Fokus skulle særligt være på at få den kollektive vejledningsstatistik integreret i den samlede rapport. Dvs. at alle kollektive arrangementer ville blive registreret på tværs af alle enheder. Den kollektive vejledning er nu blevet integreret i rapporten som to særskilte afsnit – se mere under afsnit 4.1.7 og 5.6.

Derudover har det været hensigten at vurdere, om overgangen til Fremdriftsreform II i 2016 medførte nye eller ændrede vejledningsmønstre i forhold til tidligere år. Dette forholder vi os løbende til i rapporten ved de data, som vi vurderer, kan forklares med Fremdriftsreform II.

I indeværende rapport sammenlignes fakultetsdataene med data fra 2013, 2014 og 2015. Data for Vejledning og Studieinformation, AU Uddannelse vil udelukkende være fra 2016 grundet en gennemgribende ændring i opgaveporteføljen, som umuliggør sammenligning på tværs af foregående år.

2.0 Resumé

Følgende afsnit er en kort sammenfatning af nogle af rapportens vigtigste resultater. I metodeafsnittet (under indholdspunkt nr. 3) udfoldes det yderligere, hvordan dataindsamlingen foregår og hvilke fejlkilder der er behæftet hermed.

- **Samlede antal henvendelser**

Det totale antal registrerede vejledninger i studievejledningerne på fakulteterne udgjorde i 2016 samlet set 30,600, mens der i Vejledning og Studieinformation, AU Uddannelse var 23.743¹ registrerede henvendelser.

- **Foretrukne medie**

På fakulteterne er e-mail stadig det foretrukne medie, hvilket samlet set benyttes i 54 % af de registrerede vejledninger, hvilket er et lille fald i forhold til 2015. I Vejledning og Studieinformation, AU Uddannelse er der flest telefoniske henvendelser, der udgør 48 % af henvendelserne i 2016.

- **Nuværende versus kommende studerende**

På fakulteterne er 72 % af alle henvendelser fra nuværende studerende, mens 26 % er fra kommende studerende. Der er en meget lille repræsentation på 2 % af tidligere studerende. Dette må betegnes som nærmest status quo i forhold til 2015

I Vejledning og Studieinformation, AU Uddannelse, laves der primært optagelsesvejledning, hvorfor potentielle (bachelor- og kandidat-) studerende udgør langt den største del af henvendelserne.

- **Top 5-henvendelser:**

På fakulteterne er top 5-henvendelserne Optagelse og studievalg, Regler og ansøgninger, Eksamen, AU-systemer og Planlægning af studieforløb..

I Vejledning og Studieinformation, AU Uddannelse er det henvendelser omkring Optagelse og studievalg, der udgør den absolut største andel baseret på samtalestatistikken. Der er også en del henvendelser om Regler og ansøgninger og Studietvivl.

¹ På fakulteterne udfyldes skema i SurveyXact efter hver ny vejledning, mens det i Informations- og vejledningscentret kun udfyldes efter endt én-til-én-vejledning (fremmøde). Alle henvendelser på telefon og e-mail registreres automatisk i Frederikshus og tæller med i det samlede antal af henvendelser. Dette er ikke tilfældet på fakulteterne.

3.0 Metode

3.1/ Udarbejdelse af spørgeskema og indsamling af data

3.1.1/ Metode på fakulteterne

Indsamlingen af data til måling er foregået via et online spørgeskema i SurveyXact, som hovedsageligt studievejlederne på de enkelte fag har udfyldt, hver gang de har haft en ny vejledning².

Bemærk at den samme studerende sagtens kan have haft spørgsmål til flere emner, hvorfor antallet af emne-henvendelser overstiger antallet af unikke henvendelser. Vi vil i analyserne bruge antallet af de totale gange, der er blevet spurgt til et emne.

Udarbejdelsen og tilretning af spørgeskemaet er foregået i Arbejdsgruppen for måling og kvalitet. Spørgeskemaet blev udviklet i 2012 med udgangspunkt i en tidligere benyttet udgave fra ST. Der er således taget udgangspunkt i et allerede testet design, som i løbet af de seneste tre år, er blevet tilpasset til de enkelte fakulteter, rettet til i forhold til ønskede svarmuligheder og finjusteret i forhold til brugervenlighed og sproglige præciseringer.

Der er sendt en intern vejledning rundt til studievejlederne, med en forklaring til svarmulighederne. Således har vi sikret, at de samme henvendelser bliver indtastet under de samme kategorier. I bilag 1 findes et eksempel på et af spørgeskemaerne.

3.1.2/ Metode i Vejledning og studieinformation, AU Uddannelse³

Data fra Vejledning og Studieinformation, AU Uddannelse bliver behandlet i et særskilt afsnit i indeværende rapport. Dette skyldes, at indsamlingen af data her er væsensforskellig fra dataindsamlingen på fakulteterne:

Hvor der på fakulteterne udfyldes skema i SurveyXact efter hver ny vejledning/henvendelse, sker det i Vejledning og Studieinformation, AU Uddannelse, kun efter bookede samtaler.

Derudover er alle henvendelser på telefon og e-mail automatisk registreret i Vejledning og Studieinformation, AU Uddannelse i modsætning til fakulteterne.

Der udfyldes således ikke skema af vejlederne i skranken i Vejledning og Uddannelse, AU Uddannelse i den daglige drift, hvor det største tryk af vejledningshenvendelser ligger. Her indhentes tal for antal henvendelser direkte fra AU IT.

² Ved ny vejledning menes der hver gang man har haft en individuel vejledning på enten mail, telefon, chat eller ved individuel samtale.

³ Bemærk at SU-kontoret, Specialpædagogisk Støtte og Efter- og videreuddannelse er IKKE en del af denne rapport.

Vilkår og metode for dataindsamlingerne i Vejledning og Studieinformation, AU Uddannelse:

- **Telefon:** Data vedrørende telefonopkald på hovednummeret 8715 0720 indhentes automatisk fra AU IT.
- **E-mail:** Mailvejledningen foregår via auuddannelse@au.dk. Antallet af henvendelser på mail er indsamlet ved optælling i de respektive postkasser.
- **Fremmøde:** Fremmøde i rapporten er at forstå som antal personlige henvendelser i Vejledning og Studieinformation, AU Uddannelse. Hver henvendelse er registreret ved manuel klikpåtegning af vores studievejledere i skranken, mens én-til-én vejledningssamtaler er registreret igennem via SurveyXact.

3.2/ Fejlkilder og ændringer i dataforhold

Den generelle kilde til fejl i henvendelsesstatistikken er, at der ikke sker en automatisk registrering, hver gang der er afsluttet en vejledning. Da dette skal gøres manuelt, vil det resultere i fejl ved enten manglende registrering eller at der er registreret forkert. Samme fejl kan også konstateres ved registrering af kollektive arrangementer.

Som angivet er der udleveret en guide til, hvordan man udfylder registreringsskemaet, men da f.eks. registrering af vejledningsemne er en subjektiv vurdering, kan dette også være behæftet med fejl.

På Science and Technology har registreringerne i 2016 omfattet Science-uddannelserne, da tilbuddet om studievejledning på Ingeniørhøjskolen har en anden formel struktur. Her foretages en stor del af den fagspecifikke studievejledning i fagmiljøet og ikke i studievejledningen. Dermed indgår vejledning af diplom- og civilingeniører ikke i datagrundlaget.

3.2.1/ Specifikke ændringer i data fra 2016

1. Vejledning og Studieinformation på Science and Technology har ændret sin tilgængelighed over for de studerende pr. 1. september 2016. Fra at have ugentlige åbne træffetider tilbyder studievejledningen nu muligheden for både åbne træffetider i Studieservice ST og muligheden for booke en samtale med en fagspecifik studenterstudievejleder. Umiddelbart tilgodeser omstruktureringen det samme vejledningsbehov.
2. Datagrundlaget fra Vejledning og Uddannelse, AU Uddannelse vil i denne rapport kun være baseret på data for 2016. Det er Vejledning og Uddannelse, AU Uddannelsess vurdering, at en sammenligning på tværs af år ikke giver mening i denne rapport. Det skyldes en markant ændring i opgaveporteføljen i det centrale Vejledning og Uddannelse, AU Uddannelse, begyndende i foråret og endeligt eksekveret i løbet af forsommeren 2016.

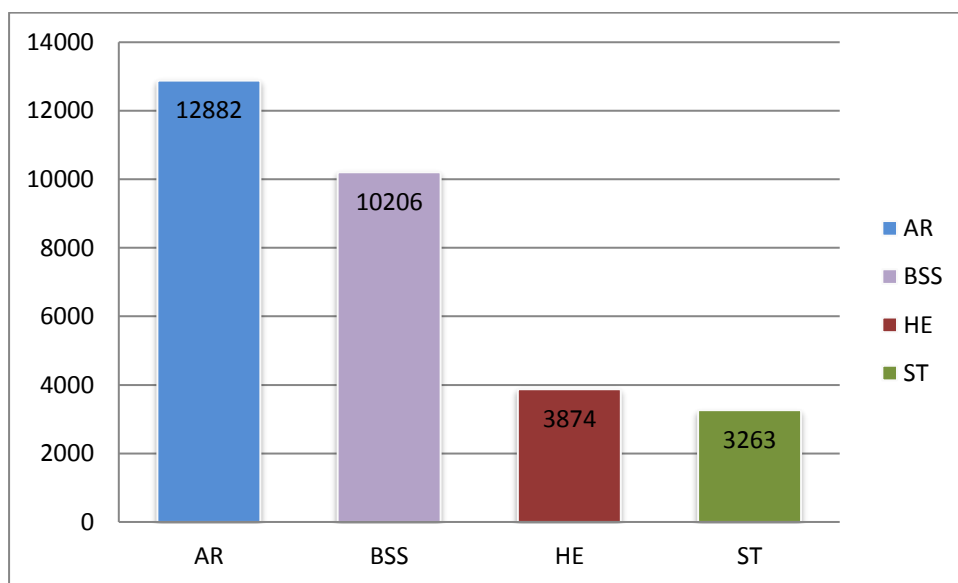
4.0 Resultater fra Vejledning og Studieinformation på fakulteterne

4.1/ Antal henvendelser

Følgende afsnit viser hovedresultaterne fra de data, der er indsamlet på fakulteterne. Alle henvendelser dækker over unikke vejledningshenvendelser. Ved unik vejledningshenvendelse menes der f.eks. en mailkorrespondance, en personlig henvendelse eller et opkald fra en vejledningssøgende. Desuden er der ikke medtaget henvendelser, som er omstillet eller videresendt til andre på AU mv.

4.1.1/ Det totale antal af henvendelser i 2016

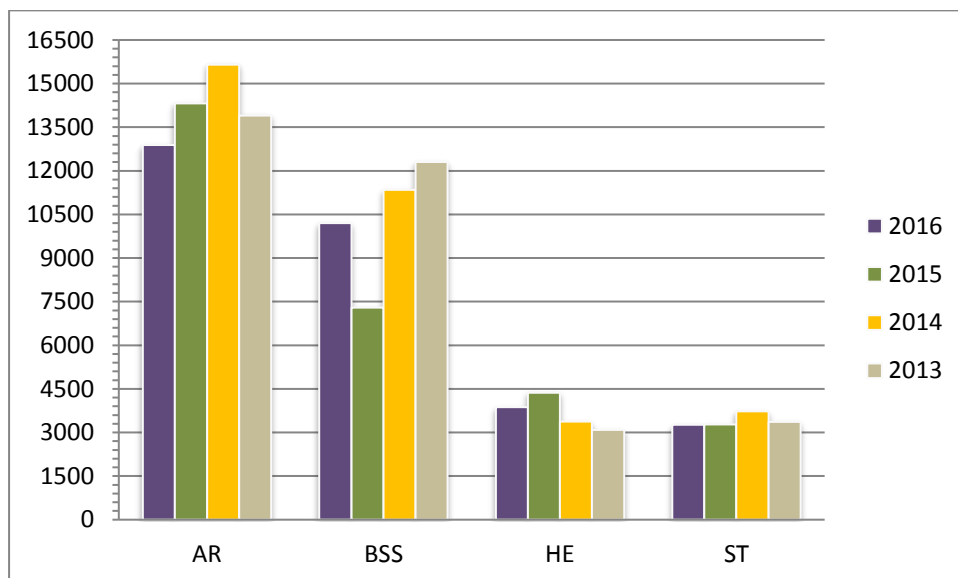
I løbet af 2016 er der registreret i alt 30.600⁴ studievejledninger på fakulteterne på AU, hvilket rummer en mindre stigning på 3 % ift. 2015.



Figur 1 - totale antal henvendelser i 2016 på fakulteterne.

⁴ AC-samtalerne på Science and Technology har i perioden 2012-2016 været opgjort særskilt ift. resten af studievejledningen. Der er derfor tillagt 375 samtaler til det totale antal henvendelser. I 2017 og frem vil AC-samtalerne blive registreret på lige vilkår med resten.

Sammenlignes antallet af registrerede henvendelser i perioden 2013 til 2016, ser udviklingen således ud:



Figur 2 - totale antal henvendelser i 2013-2016 på fakulteterne

I figur 2 fremgår det, at der på hhv. ARTS og BSS fortsat er betydelig flere henvendelser end på de to øvrige fakulteter⁵. Health oplever et mindre fald i forhold til 2015, men har stadig registreret flere henvendelser end i hhv. 2013 og 2014.

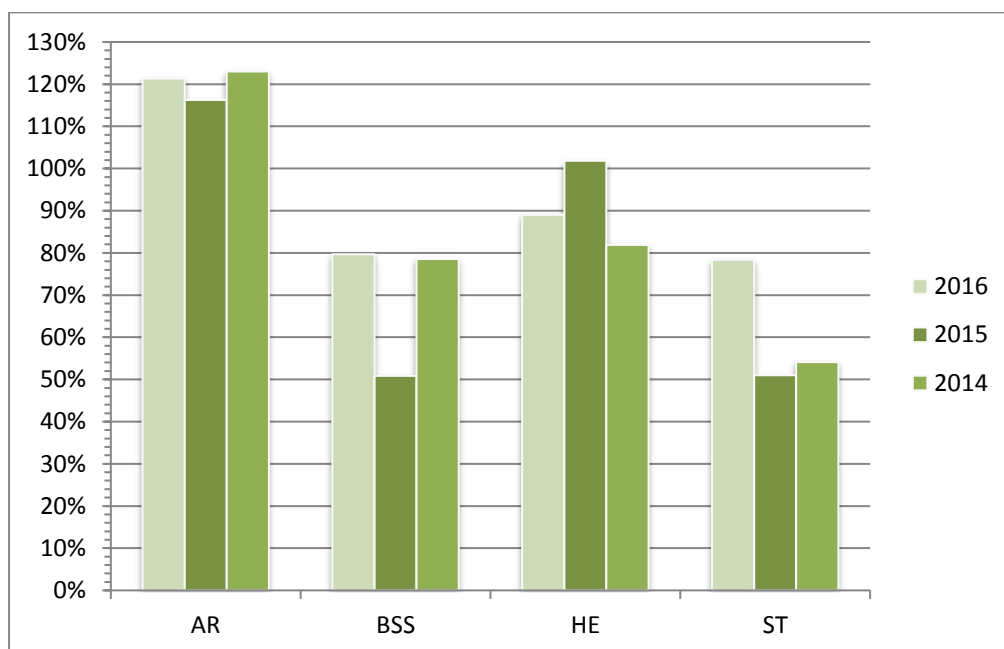
Science and Technology ligger uforandret med stort set samme antal henvendelser som i 2015.

BSS oplevede i 2015 et markant fald i registrerede henvendelser på nogle af fakultetets største uddannelser. Det skyldtes formodentlig manglende registreringer ifm. tilgangen af nye vejledere i 2015. Dette bekræftes ved, at BSS i 2016 har oplevet en stigning på næsten 40 % i antallet af henvendelser og udligner en del af faldet i 2015. Faldet i perioden 2014 til 2016 bliver således på i alt 10 %.

På Arts var der i 2015 ligeledes opstået nogle systemiske udfordringer i forhold til registreringen af henvendelser, der medførte et fald fra 2014 til 2015. Faldet er umiddelbart fortsat i 2016 og ligger 10 % under antallet i 2015 og 18 % i forhold til antallet i 2014. Dette fald kan dog ikke umiddelbart tillægges systemiske udfordringer, men det kan (delvist) skyldes, at der har været et markant fokus på kollektive arrangementer. Selve tilgængeligheden er dog ikke generelt ændret i perioden.

⁵ I graferne fra ST indgår ikke data fra Ingeniørhøjskolens studievejledning, da de ikke registrerer vejledningshenvendelser.

Kigger man på antallet af henvendelser fra nuværende studerende relativt til studenterbestanden på de enkelte fakulteter, udjævnes forskellene noget.



Figur 3 - Henvendelser pr. studerende relativt til studenterbestanden sammenlignet med 2015 og 2014

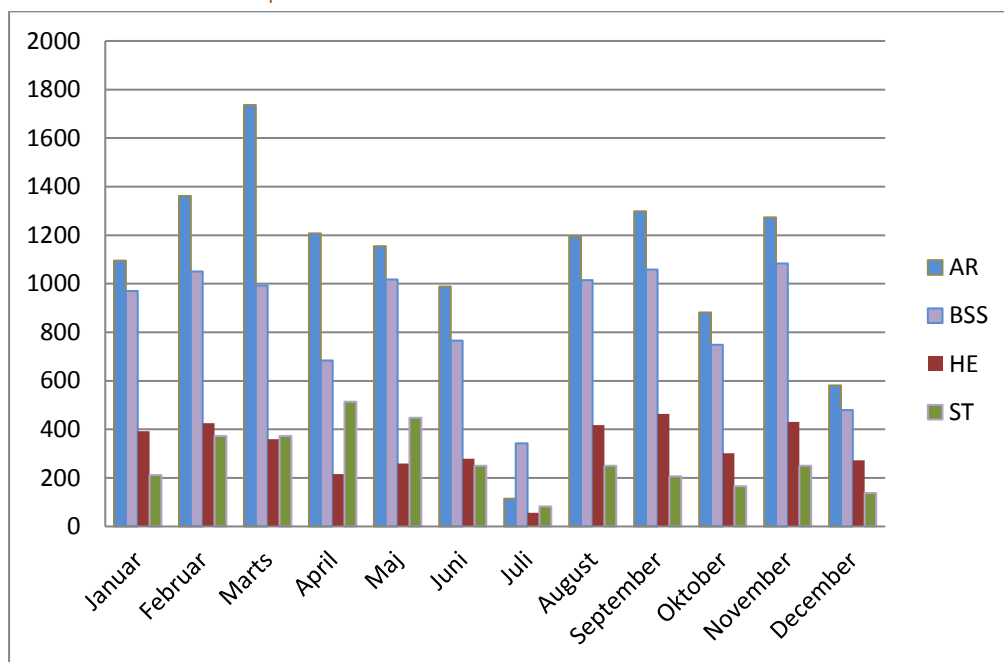
Her viser figur 3 antallet af henvendelser pr. studerende relativt til det enkelte fakultets studenterbestand⁶. Sammenlignes tallene fra 2015 med tallene fra 2016, er der en stigning i antallet af henvendelser pr. studerende på tre af fakulteterne, Arts, BSS og ST⁷. Niveaue for Arts og BSS lægger sig umiddelbart op af niveauet for 2014, mens Health trods faldet fra 2015 til 2016 ligger over niveauet for 2014.

Det skal her nævnes, at figur 3 udelukkende viser den relative mængde af henvendelser for "nuværende studerende". Dvs. at der ikke er medregnet henvendelser fra kommende- og tidligere studerende i figur 3.

⁶ http://medarbejdere.au.dk/fileadmin/www.medarbejdere.au.dk/studieadministration/Studienoegletal_og_statistik/2016/Bestand_0110_2010_2016_rev14122016.pdf

⁷ Stigningen på Science and Technology skyldes primært en ændring i opgørelsen af studenterbestanden, idet der kun medregnes antallet af science-studerende i studenterbestanden for 2016. I tidligere rapporter er studerende på Ingeniør-uddannelserne inkluderet i studenterbestanden på trods af, at der ikke foretages registreringer af henvendelser i vejledningen af disse studerende.

4.1.2/ Henvendelser pr. måned



Figur 4 – Total antal henvendelser pr. måned på fakulteterne i 2016

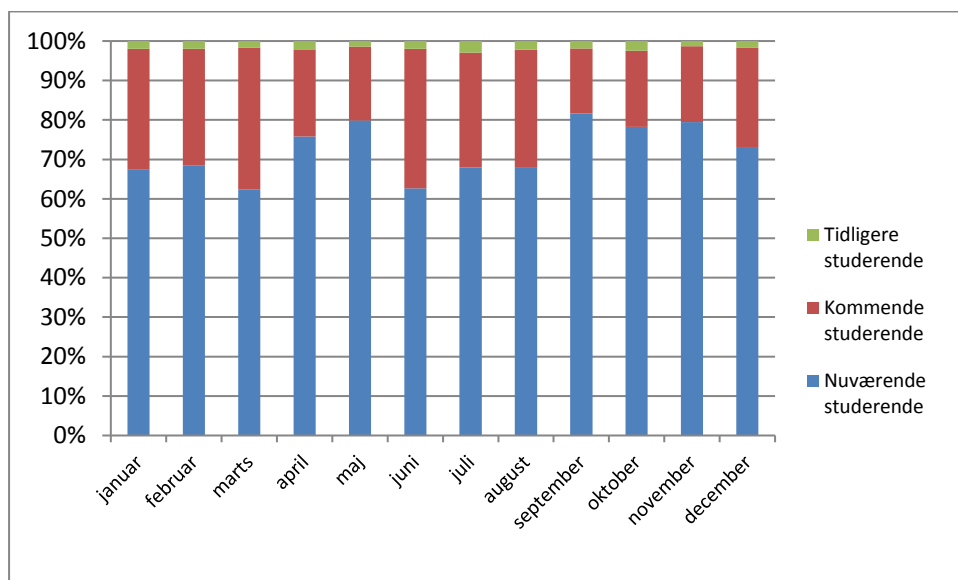
Der er ganske få udsving i det totale antal henvendelser pr. måned med undtagelse af juli, hvor man tydeligt kan se i figur 4, at antallet af henvendelser falder markant. Dette skyldes overvejende, at mange af studievejledningerne har meget begrænset åbningstider i juli måned.

Figuren afspejler peak-perioder i forhold til et normalt studieår med dets ansøgningsfrister for optagelse (både kandidat og BA), studiestart, tilmeldingsfrister, eksamener og ferier. Arts oplever dog et større udsving i marts måned sammenlignet med de øvrige fakulteter. Dette skyldes sandsynligvis blandt andet, at DPU's uddannelser hovedsageligt optager udefrakommende direkte på kandidatuddannelserne. Dette genererer forholdsvis mange henvendelser i den periode, samtidig med, at der ligger andre frister d. 1. april udover ansøgningsfristen til kandidatuddannelserne.

4.1.3/ Nuværende vs. kommende studerende

I en samlet opgørelse over 2016 ses det tydeligt, at de fleste henvendelser er fra nuværende studerende. Samlet set er omkring 72 % af alle henvendelser fra nuværende studerende, mens 26 % er fra kommende studerende. 2 % af alle henvendelser er fra tidligere studerende. I forhold til 2015 giver det en svag stigning i antallet af henvendelser fra kommende studerende på i alt 2 %-point og et fald på samme niveau i antallet af henvendelser fra nuværende studerende.

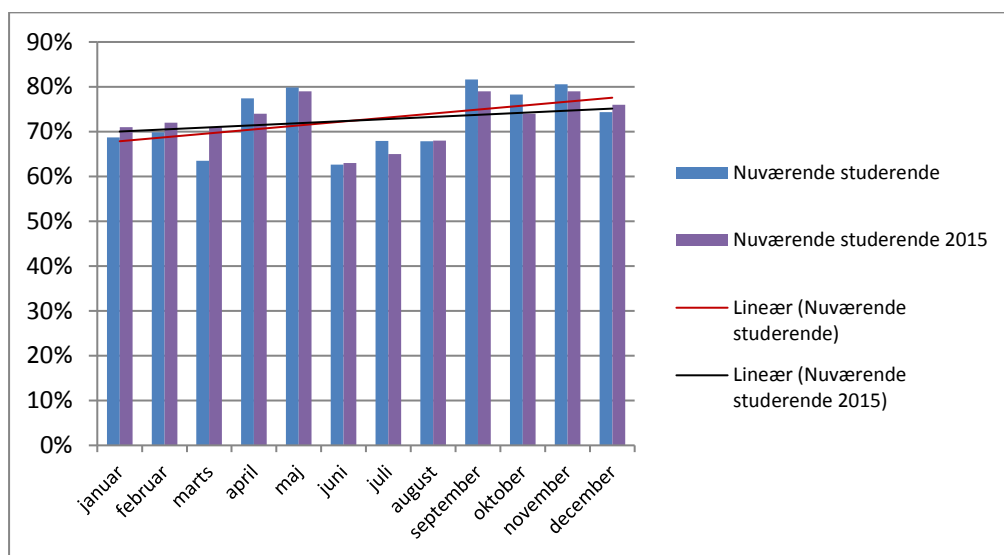
I figur 5 ses forskellene mellem de enkelte måneder og hvordan disse varierer i procentdelen af henvendelser fra henholdsvis nuværende og kommende studerende.



Figur 5 - Procentdelen af henvendelser fra kommende, nuværende og tidligere studerende pr. måned i 2016

Det fremgår desuden af figur 5, at der i forbindelse med fristerne for optagelse på kvote 1 og 2 er flere henvendelser fra kommende studerende, end det ses i de resterende måneder. Det øgede antal henvendelser fra kommende studerende i denne periode, hænger sandsynligvis sammen med spørgsmål til optagelse og studiestart.

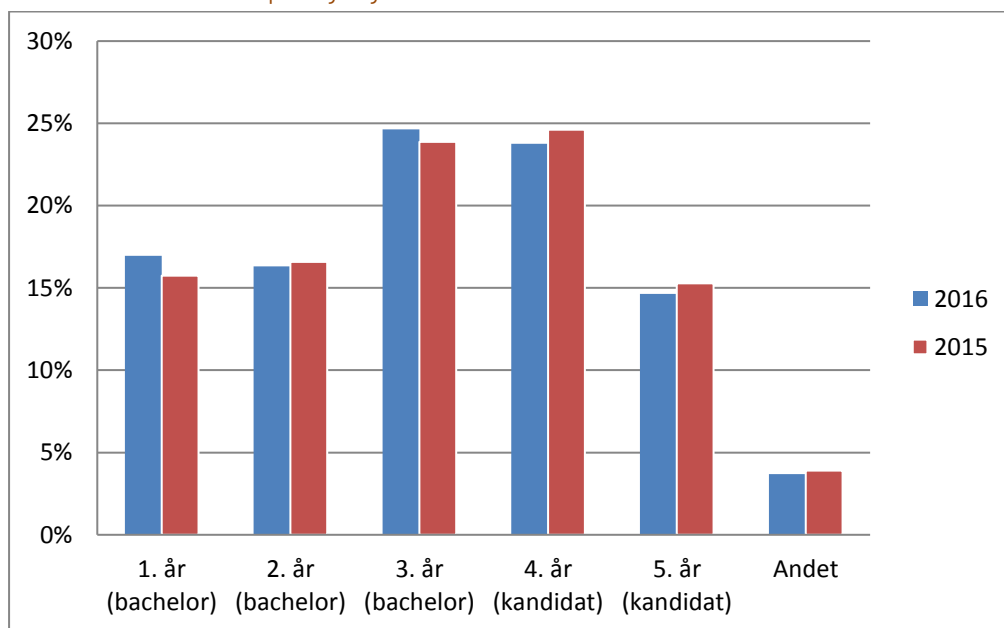
Ser man lidt nærmere på antallet af henvendelser fordelt på nuværende studerende og sammenligner tallene fra 2016 med tallene fra 2015, ser man et lille skred i ovenstående tendens.



Figur 6 - Procentdelen af henvendelser fra nuværende studerende pr. måned i 2016 sammenlignet med data fra 2015

Ifølge tendenslinjerne i figur 6 ses det, at der er marginalt færre henvendelser fra nuværende studerende i første halvår af 2016 ift. andet halvår. Den samme tendens ses også i tallene for 2015, men månederne september, oktober og november i 2016 indikerer en stigning i henvendelser ift. 2015. Denne udvikling kan skyldes, at de væsentligste ændringer grundet Fremdriftsreform II, blev effektueret i efteråret 2016, hvilket affødte ekstra mange henvendelser fra nuværende studerende i denne periode.

4.1.4/ Henvendelser pr. årgang



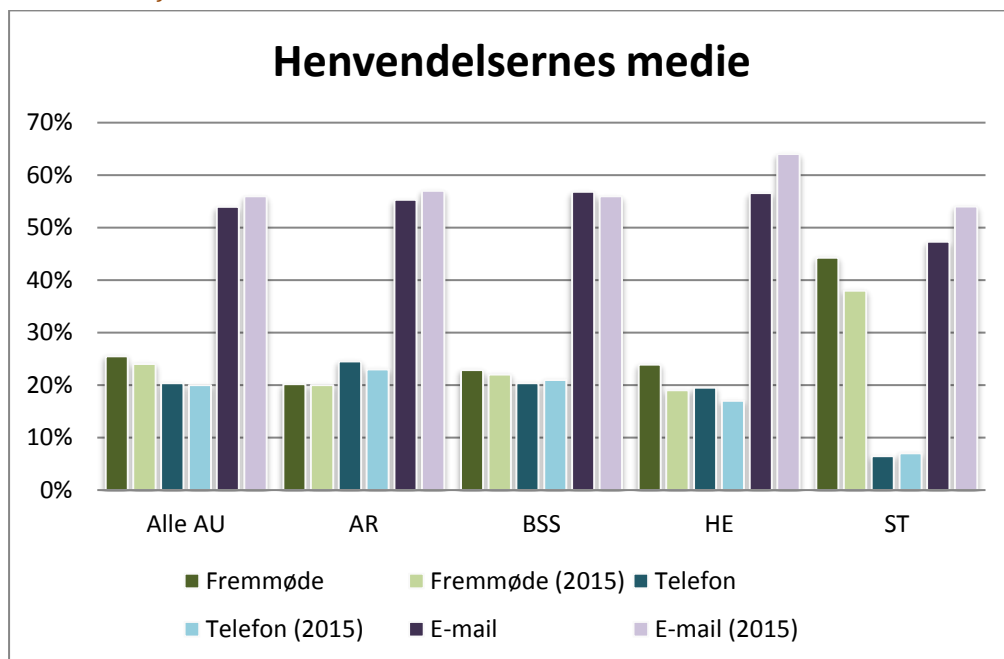
Figur 7 - Henvendelser pr. årgang i procentvis opgørelse af alle henvendelser fra nuværende studerende i 2016 sammenlignet med 2015

I figur 7 fremgår det, at der i 2015 og 2016 er procentvis flest henvendelser omkring afslutningen af bacheloren og begyndelsen af kandidaten. Desuden ses det, at der i 2016 er en mindre

stigning i henvendelser fra studerende på bacheloruddannelsernes første og tredje år, mens der er mindre fald på de øvrige årgange.

Med hensyn til kandidat, 4. år, så kan det være DPU (ARTS), der trækker søjlen op, da der her hovedsagligt er kandidatuddannelser og kun en bacheloruddannelse. Dette gør sig i nogen grad også gældende på Health.

4.1.5/ Valg af medie ved henvendelse

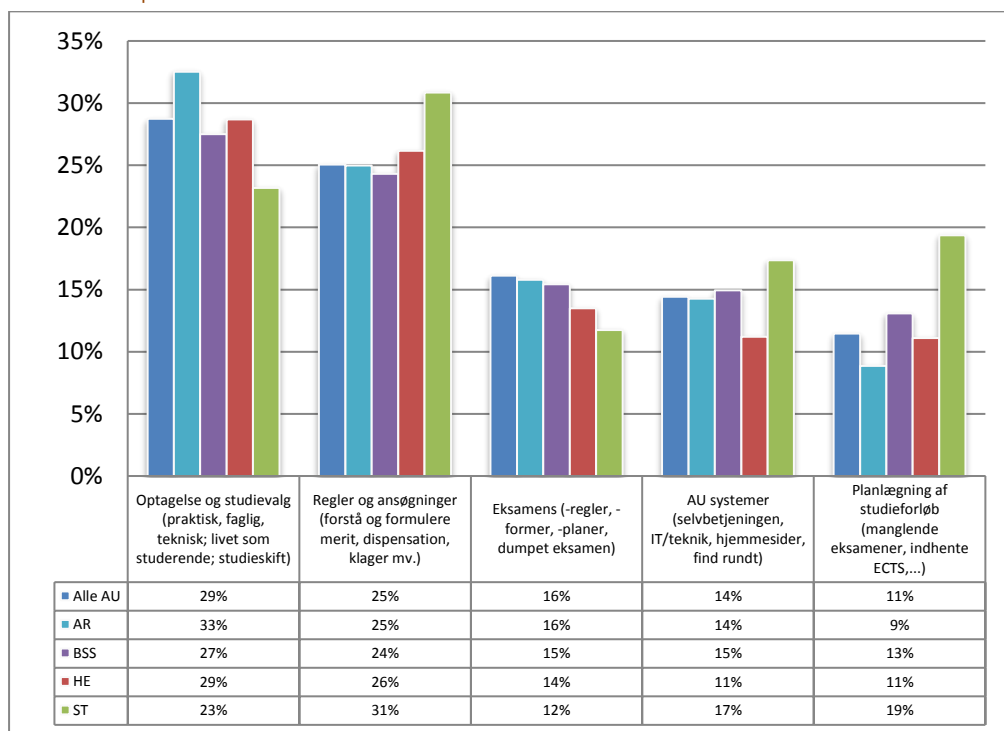


Figur 8 - Procentfordelingen af medier ved henvendelser på fakulteterne i 2016 sammenlignet med 2015

Som det fremgår af figur 8 er det primært e-mails, der bliver brugt ved henvendelser, mens fordelingen mellem telefoniske henvendelser og fremmøde er mere ligeligt fordelt på de enkelte fakulteter. Science and Technology skiller sig dog ud, hvor man, som i 2015, ser betydeligt mere fremmøde-vejledning primært på bekostning den telefoniske vejledning og sekundært e-mail. Fordelingen mellem de tre vejledningsmedier er, som i 2015, relativt ens på de øvrige fakulteter.

Både BSS, Health og Science and Technology oplever i 2016 en stigning i fremmødet, hvorimod der er et fald i antallet af henvendelser på e-mail på Arts, Health og Science and Technology.

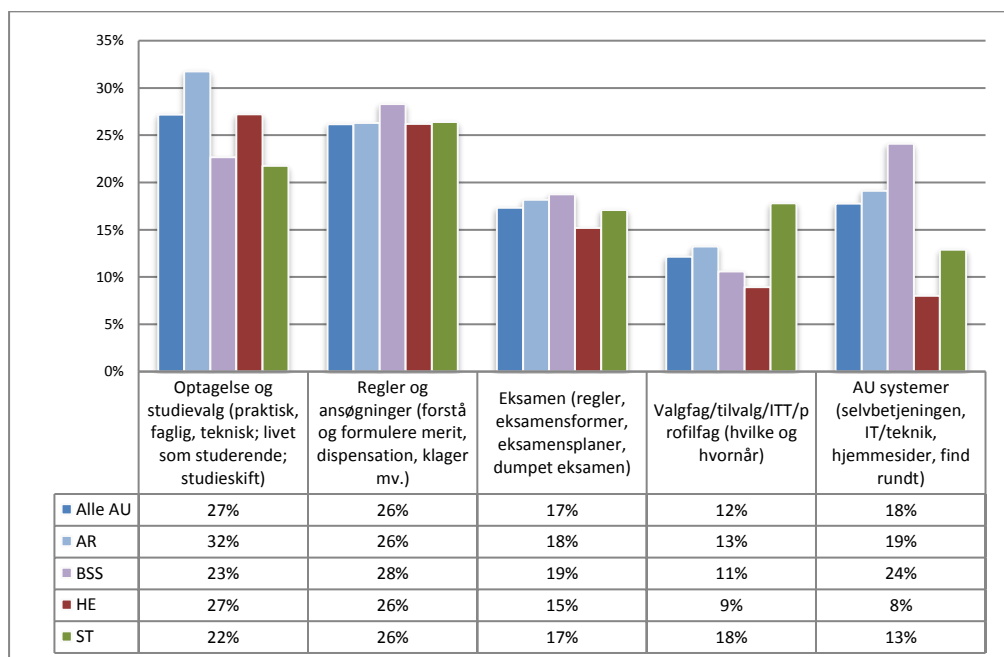
4.1.6/ Top 5 henvendelser



Figur 9 - Top 5 emner ved registrerede henvendelser fordelt på fakulteter i 2016

Ser man på de hyppigst stillede spørgsmål til studievejlederne som et gennemsnit på tværs af AU, er der ligesom i 2015 især to grupper af spørgsmål, som tilsammen udgør over 50 % af henvendelserne.

Optagelse og studievalg udgør samlet 29 % af henvendelserne, mens *Regler og ansøgninger* udgør 25 %. I forhold til 2015 (figur 10) er billedet relativt uforandret. Her udgjorde *Optagelse og studievalg* 27 % af henvendelserne, mens *Regler og ansøgninger* udgjorde 26 %. Af ændringer kan nævnes, at henvendelser vedrørende *AU systemer* har haft et fald på 4 %-point fra 2015 til 2016 og at, emnet *Valgfag/tilvalg/ITT/profilfag* ikke længere er placeret i top 5. Dette skyldes, at der er blevet tilføjet emnet *Planlægning af studieforløb* i survey'et, som nu samlet set udgør 11 % af alle henvendelser.



Figur 10 - Top 5 emner ved registrerede henvendelser fordelt på fakulteter i 2015

4.1.7/ Kollektiv vejledning

2016 er første år hvor alle fakulteter systematisk har indsamlet data på kollektiv vejledning. I bilag 2 findes et eksempel på et af spørgeskemaerne.

I nedenstående figur ses et samlet overblik over antal kollektive arrangementer og samlet antal deltagere fordelt på fakulteterne:

Fakultet	Delt. i alt	Delt. pr. arr. (gnsn.)	Arr. i alt	Stud.bestand	Relativt til stud.bestand
AR	11.528	40	288	11.428	101%
BSS	5.902	148	40	13.663	43%
HE	7.756	129	60	4.330	179%
ST	3.543	51	70	4.147	85%
Total	28.729	368	458	33.568	86%

Figur 11 - Antal arrangementer og samlet antal deltagere

Ser man på det samlede antal deltagere, svarer det til at 86 % den samlede studenterbestand har været i kontakt med en studievejleder i forbindelse med et kollektivt arrangement i 2016. Dog skal der tages forbehold for, at samme studerende kan deltage i flere arrangementer og dermed tælle med flere gange. Deltagerantallet er skal derfor ikke betragtes som antal unikke besøgende til arrangementerne.

4.1.7.1/ Arrangementstyper og målgruppe

Der skelnes mellem to typer af arrangementer, hhv. informationsarrangementer og arrangementer med inddragelse.

Arrangementer, HE	Antal	Procent
Informationsarrangement (oplæg, en til mange)	45	75%
Arrangement med inddragelse (workshop, kurser, osv.)	15	25%
Arrangementer, BSS	Antal	Procent
Informationsarrangement (oplæg, en til mange)	38	95%
Arrangement med inddragelse (workshop, kurser, osv.)	2	5%
Arrangementer, ST	Antal	Procent
Informationsarrangement (oplæg, en til mange)	69	99%
Arrangement med inddragelse (workshop, kurser, osv.)	1	1%
Arrangementer, AR	Antal	Procent
Informationsarrangement (oplæg, en til mange)	212	74%
Arrangement med inddragelse (workshop, kurser, osv.)	76	26%
Arrangementer, AU	Antal	Procent
Informationsarrangement (oplæg, en til mange)	364	79%
Arrangement med inddragelse (workshop, kurser, osv.)	94	21%

Figur 12 – Fordeling i forhold arrangementstyper

Under *"Informationsarrangementer (oplæg, en til mange)"* er også medregnet oplæg ved U-days, kandidatdag og lign. Der afholdes markant flest informationsarrangementer i løbet af året, hvilket udgør 79 % af det samlede tilbud af kollektive arrangementer på AU.

I nedenstående figur fordeles arrangementer i forhold til målgruppe, hvilket giver et klart billede af, at hovedparten af alle kollektive arrangementer henvender sig til nuværende studerende.

Målgruppe	BSS	HE	ST	AR	AU	prc.
Kommende studerende	4	11	11	15	41	9%
Nuværende studerende	27	40	48	240	355	78%
Ikke noteret	9	9	11	33	62	14%
Total	40	60	70	288	458	100%

Figur 13 – Fordeling af arrangementer på målgruppe (samlet for de fire fakulteter)

I 2016 blev der afholdt 355 arrangementer på AU for nuværende studerende, hvilket udgør 78 % af alle kollektive arrangementer afholdt. Hovedparten af disse er informationsmøder. Der er 62 arrangementer, hvor målgruppen er ikke noteret, hvilket udgør 14 % af det samlede antal kollektive arrangementer afholdt på AU i 2016.

9 % af de afholdte arrangementer i 2016 henvendte sig til kommende studerende, herunder er bl.a. rekrutteringsarrangementer som U-days, kandidatdag og lign.

Fordelt på årgang:	BSS	HE	ST	AR	AU	Prc.
Uddannelsessøgende	11	28	17	3	59	11%
1. år (bachelor)	9	18	30	74	131	24%
2. år (bachelor)	5	5	16	73	99	18%
3. år (bachelor)	8	13	9	46	76	14%
4. år (kandidat)	4	8	2	85	99	18%
5. år (kandidat)	6	2	2	45	55	10%
6. år (kandidat)	1	0	0	31	32	6%
Ikke noteret	0	0	5	0	5	1%
Total	44	74	81	357	556	100%

Figur 14 - Fordeling af arrangementer på årgange

5.0 Resultater fra Vejledning og Studieinformation. AU Uddannelse

5.1/ Datagrundlag for Vejledningscenter AU i 2016

I rapportens foregående kapitler er vejledningstilbuddet på tværs af Vejledning og Studieinformation på de fire fakulteter beskrevet og data sammenlignet for tre år (2014-16). Dette kapitel 5 vil omhandle vejledningstilbuddet i det fælles Vejledning og Studieinformation, AU Uddannelse som udfolder sig i Vejledningscenter AU, Fredrikshus – men kun baseret på data for 2016.

Det er vurderingen, at en sammenligning på tværs af år ikke giver mening for Vejledningscenter AU i denne rapport. Det skyldes en markant ændring i opgaveporteføljen i det centrale Vejledning og Studieinformation, begyndende i foråret og endeligt eksekveret i løbet af forsommeren 2016. Se mere om den ændrede opgaveportefølje i det følgende.

5.2/ Optagelsesvejledning i fokus

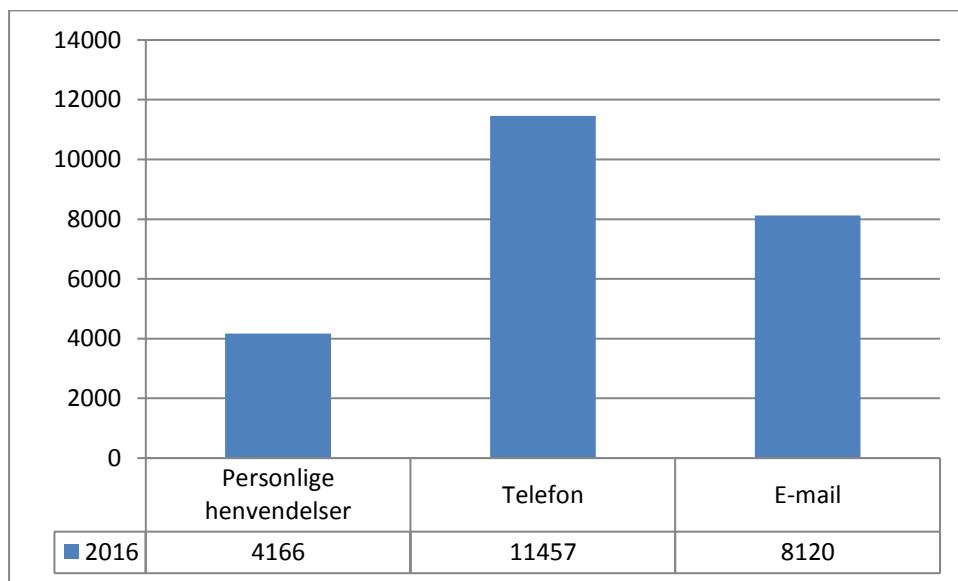
Frem til sommeren 2016 eksisterede Informations- og Vejledningscentret i Fredrikshus. Opgaverne her var vejledning af kommende studerende, vejledning af nuværende studerende og generel information om AU's uddannelser. I forhold til ressource- og opgavetilpasning blev det besluttet at centret fremover skulle fokusere på vejledning af potentielle studerende til bachelor- og kandidat i forhold til optagelse og studievalg. Nuværende studerende henvises nu til fakulteternes vejledningstilbud og Omstillingen varetager de få generelle informationsopgaver, der ikke har noget med vejledning at gøre.

Det nye center hedder Vejledningscenter AU. Ændringen trådte fuldt i kraft fra sommeren. I vejledningscentret ydes også vejledning om SU, SPS, AU Elitesport/iværksætteri – men tal for disse ydelser indgår ikke i rapporten.

5.3/ Vejledningscenter AU i 2016

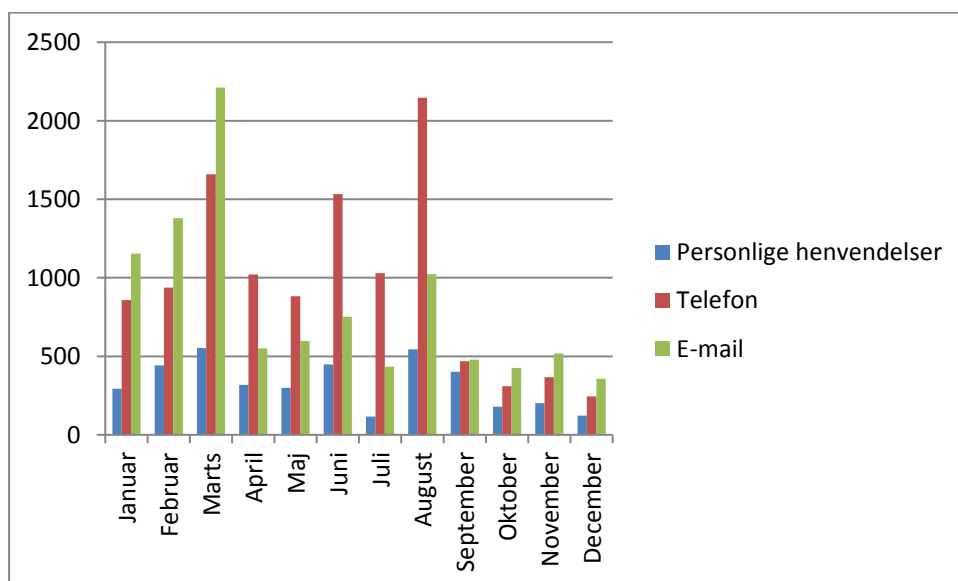
Det samlede antal henvendelser i 2016 i Vejledningscenter AU udgør totalt set 23.743 henvendelser, heraf 4.166 personlige henvendelser (hvoraf 889 udgør personlige samtaler), 11.457 telefonopkald og 8.120 e-mails.⁸

Henvendelsernes fordeling på medier kan ses i figur 15 nedenfor.



Figur 15 - Henvendelser totalt fordelt på medier 2016

Som det fremgår er langt det største henvendelsestryk på telefon og e-mail, der tilsammen udgør 82 % af henvendelserne. Fordelt på måneder ser de samme henvendelsestal således ud:



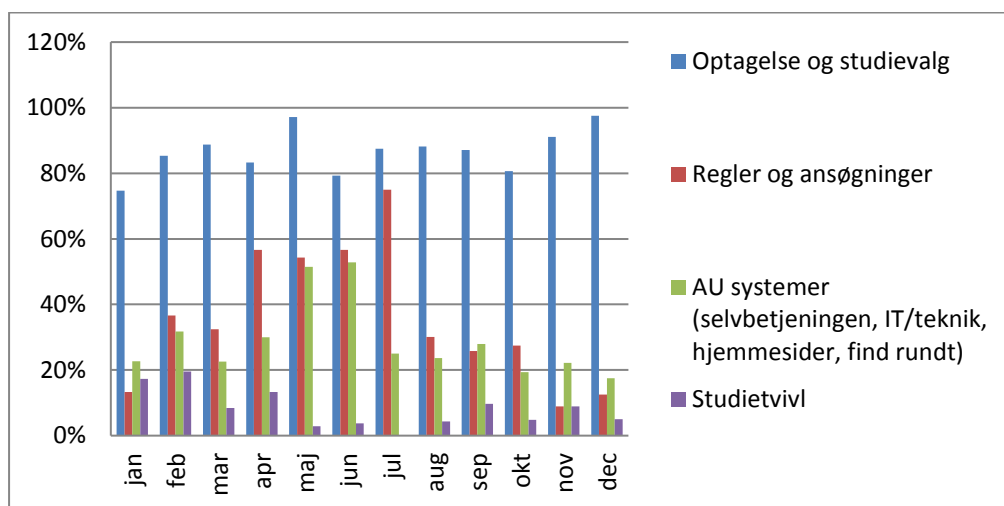
Figur 16 - Henvendelser fordelt på måneder og medier 2016

⁸ I det samlede antal henvendelser indgår ikke tal fra SU, Specialpædagogisk Støtte (SPS) og AU Elitesport., selvom de også har tilbud i Fredrikshus.

Af figur 16 fremgår det, at det største henvendelsestryk ligger i månederne marts, juni og august. Figuren bekræfter de travleste skæringsdatoer i Vejledningscenter AU, henholdsvis perioden omkring kvote 2-fristen 15. marts, kvote 1-fristen 5. juli samt datoen for svar på ansøgning 30. juli.

Andelen af personlige henvendelser er langt mindre end andelen af telefoniske henvendelser og e-mails. Dette kan måske tilskrives en fejlfri optagelse, men må også formodes at skyldes et fuldt optimeret og mobilkompatibelt bachelor.au.dk, der har medvirket til, at det er blevet nemmere for brugeren at finde frem til de rette oplysninger og at denne derfor ikke har det samme behov for at tage kontakt til en vejleder i Vejledningscenter AU.

Kigger man på typen af henvendelser (figuren nedenfor) i Vejledningscenter AU, er der en tydelig tendens til flest henvendelser omkring "Optagelse og studievalg", hvilket stemmer fint overens med at det primære fokus i Vejledning og Studieinformation i dag mere entydigt er optagelsesvejledning. Samtidig er der som ventet færre henvendelser om systemtekniske problematikker fra og med juli måned.

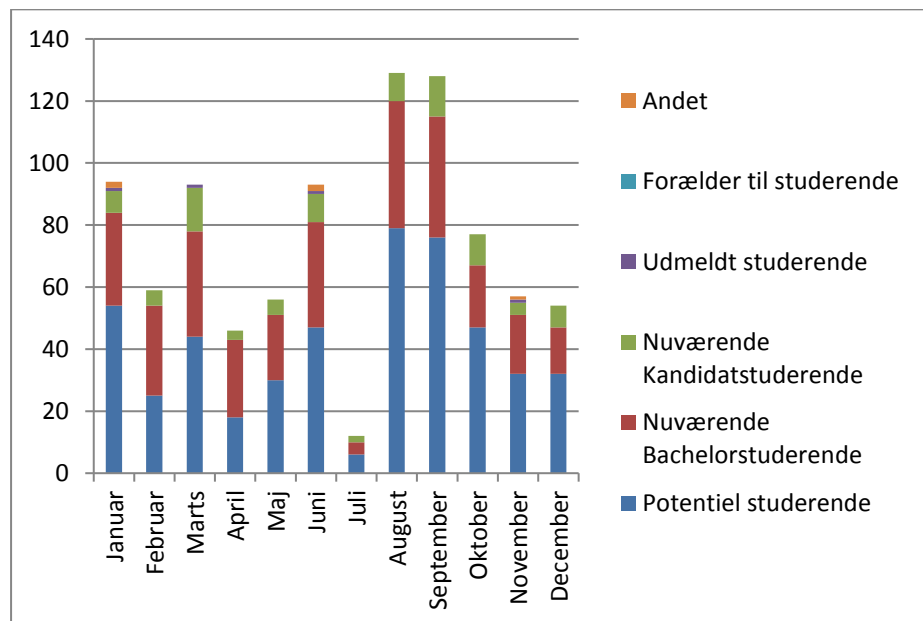


Figur 17 – Henvendelsernes type

5.4/ Den personlige samtale – en indikator på tendenserne

Ud af samlet set 4166 personlige henvendelser i Vejledningscenter AU udgør de personlige samtaler 889 stk. Disse vejledningssamtaler registreres i SurveyXact. I det følgende afsnit vil visse af graferne basere sig på udtrækket herfra, da vi her får nogle mere detaljerede oplysninger om vores brugere og emner for henvendelserne, end det er muligt at registrere i skranken.

Tallene fra SurveyXact tegner ikke det fulde billede af henvendelsestyperne i Vejledningscenter AU, men kan ses som en indikator på nogle mere overordnede tendenser i henvendelsesmønstrene, som vi ellers har svært ved at måle på grundet det store tryk på telefon og mail. Tendenserne ser ud som følger:



Figur 18 - Henvendelser fordelt på målgruppe og måneder 2016 (totalt 889 i SurveyXact)

Af figur 18 fremgår det, at den blå indikator af potentielle (bachelor- og kandidat-) studerende repræsenterer langt den største del af henvendelserne i Vejledningscenter AU.

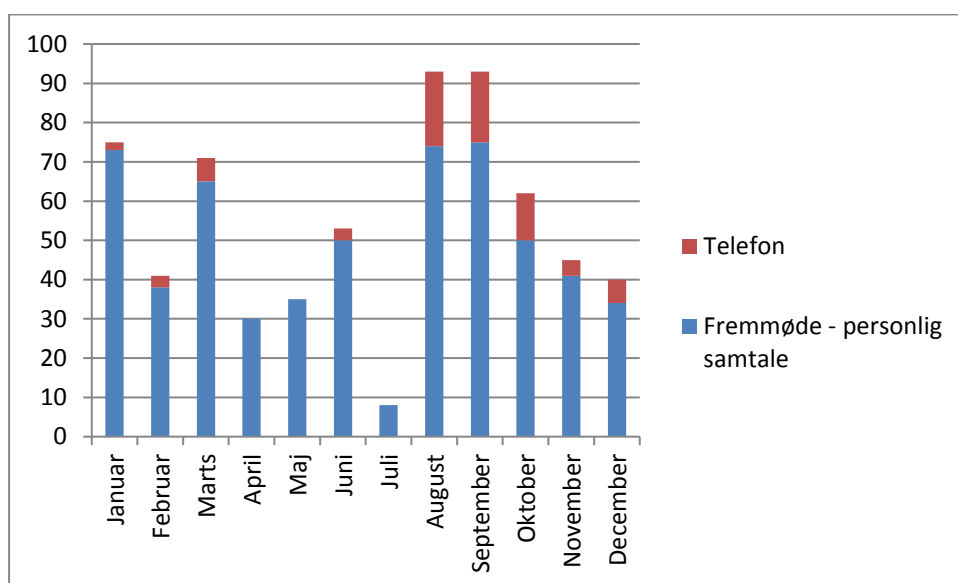
Dette er en naturlig konsekvens af den ændrede opgaveportefølje, der netop har medført en justering af målgruppen, som fremadrettet mere entydigt vil udgøre kommende bachelor- og kandidatstuderende, mens nuværende studerende i højere grad må søge vejledning lokalt på den enkelte uddannelse.

Således vil andelen af "Nuværende kandidatstuderende" (den grønne indikator), der henvender sig om vejledning, forventes reduceret de kommende år.

5.5/ Bookede, personlige samtaler - flere vil ringes op

Af de 889 personlige vejledningssamtaler, der er booket i vores vejledningssystem, Gecko, er der henover året en stigende tendens til, at flere beder om at blive ringet op hjemme, i stedet for at møde op i vejledningscenteret.

Tendensen ses i figuren nedenfor. Bevægelsen understøtter ganske fint målet om en øget digital vejledning, der kan tilgås alle steder fra og ikke kræver fysisk tilstedeværelse (jf. afsnit 6.2).



Figur 19 - Bookede, personlige vejledningssamtaler (totalt 889 i SurveyXact)

5.6/ Kollektiv vejledning

2016 er som beskrevet under 4.1.7 det første år, hvor fakulteterne og Vejledning og Studieinformation, AU Uddannelse systematisk har indsamlet data for kollektiv vejledning. I nedenstående figur ses et overblik over afholdte kollektive arrangementer samt deltagerantal, der samlet set tæller 13.000 deltagere⁹:

Arrangement	Delt. i alt
Tilvalgsdag	1.100
Kandidatdag	650
U-days	5.987
Tag et valg i Sønderjylland – Vejle, Esbjerg, Sønderborg og Kolding	5.000

Figur 20 - Kollektive arrangementer i 2016

Gældende for samtlige arrangementer er, at de er tværfaglige og typisk har karakter af informationsarrangement med flere forskellige uddannelsesoplæg (oplæg en til mange) og mulighed for at tale med vejledere.

Vejledning og Studieinformation i AU Uddannelse laver rekrutteringsarbejde og optagelsesvejledning og det er i den kontekst, at arrangementerne skal ses. Alle arrangementer er således

⁹ Vær opmærksom på, at der er et talmæssigt overlap mellem disse og fakulteternes registreringer af kollektive arrangementer, idet Tilvalgsdag, Kandidatdag og U-days også registreres som uddannelsesspecifikke oplæg på fakulteterne.

målrettet kommende studerende, dog er Tilvalgsdag som det eneste arrangement tiltænkt nuværende bachelorstuderende, der skal vælge tilvalg som en del af deres uddannelse.

6.0 Opsamling og forventning til 2017

6.1/ Overordnede betragtninger

Et særligt forhold som har været relevant i denne rapport har været betydningen af Fremdriftsreform I og II. I rapporten for 2015 blev det anført, at en adfærdscændring hos de studerende i forbindelse med indføringen af Fremdriftsreform I først ville kunne ses i indeværende rapport. I foråret 2016 indførte man imidlertid Fremdriftsreform II, hvilket bevirker at det fortsat er for tidligt at uddrage egentlig konklusioner. Vi forventer derfor et mere klart billede i næste års rapport. Dog kan vi på baggrund af data fra 2016 se følgende tendenser:

- En mindre stigning i antallet af henvendelser, der primært kommer fra nuværende studerende
- En mindre stigning i henvendelser i efteråret 2016 tidsmæssigt sammenfaldende med indførelsen af Fremdrift II
- En stigning i fremmøde frem for andre medier
- At "Planlægning af studieforløb" i 2016 er den 5. mest fremkomne årsag til henvendelserne

Selvom der samlet set er en stigning i antallet af henvendelser, så ses der et markant fald på ARTS og et mindre på HEALTH (forklaring fremgår af teksten under figur 2). Dette kan blandt andet skyldes, at det øgede fokus på kollektive arrangementer er slået igennem. Som det fremgår af afsnittet om kollektive arrangementer, så er man generelt nået ud til rigtig mange studerende ad den vej – i alt 458 arrangementer med 28.729 deltagere på fakulteterne tilsammen. Det øgede fokus på at kvalitetssikre studerende.au.dk og Studieguiden, kan dog også have betydning her.

Hen over året danner der sig det samme billede som forrige år, når man ser på den månedsvise fordeling på henvendelser, dog har ARTS en markant stigning i marts måned. Dette hænger godt sammen med den stigning i henvendelser fra kommende studerende i forhold til sidste år, som også viser sig i tallene.

6.2/ Mål for 2017

I 2017 vil der både være fakultetsspecifikke og fælles fokusområder på tværs af vejledningsenhederne.

Der vil fortsat være fokus på den kollektive vejledning i rapporteringen, idet der er en forventning om, at den kollektive vejledning stadig vil være et udviklingsområde i Vejledning og Studieinformation på tværs af alle enheder.

Der vil også fortsat være fokus på, om Fremdriftsreform II skaber nye eller ændrede vejledningsmønstre.

Specifikt på Science and Technology vil der være fokus på, hvordan implementeringen af en ny semesterstruktur pr. 1. september vil påvirke vejledningsbehovet i 2017. Derudover vil målgruppen ændre sig, da Vejledning og Studieinformation overtager studievejledningen af civilingeniøruddannelserne pr. 1. marts 2017, der tidligere har hørt under vejledningen på Ingeniørhøjskolen. Studenterbestanden vil derfor i 2017 blive øget med cirka 500 studerende.

I Vejledning og studieinformation, AU Uddannelse indebærer ambitionen om en øget digitalisering af vejledningen blandt andet et ønske om at nå flere vejledningssøgende med samme vejledningsbehov på samme tid – og på at nå brugeren, der hvor denne er.

Der arbejdes på udvikling af forskellige digitale tiltag på forskellige platforme og forskellige sociale medier. Parallelt hermed arbejdes der fortsat fokuseret på at målrette og optimere webstudieguiden endnu mere til målgruppen af kommende studerende, som i højere grad benytter webben, når de skal søge information om uddannelsesmuligheder på Aarhus Universitet. Bachelor.au.dk havde i 2016 godt en million besøg årligt, hvoraf næsten 40 % var fra mobil eller tablet (Google Analytics).

Det overordnede mål med øget digital vejledning er at styrke 'hjælp til selvhjælpsdimensionen' på web og sociale medier og derved understøtte den kommende studerende i at træffe det rette studievalg.

7.0 Bilag 1: Individuelle henvendelser

Type af henvendelse

- ☐ Fremmøde
☐ Telefon
☐ E-mail

Uddannelse

	Nuværende studerende	Kommende studerende	Tidligere studerende
Medicin	☐	☐	☐
Odontologi	☐	☐	☐
Folkesundhedsvidenskab	☐	☐	☐
Idræt	☐	☐	☐
Kandidat i Sygepleje	☐	☐	☐
Master i Klinisk sygepleje	☐	☐	☐
Den sundhedsfaglige kandidat	☐	☐	☐
Tandplejer	☐	☐	☐
Optometri og synsvidenskab	☐	☐	☐
Uddannelse uden for HE	☐	☐	☐

Årgang (udfyldes kun for nuværende studerende). Baseres på antal ECTS, ikke hvor mange kalenderår, man har læst.

- ☐ 1. år (bachelor)
☐ 2. år (bachelor)
☐ 3. år (bachelor)
☐ 4. år (kandidat)
☐ 5. år (kandidat)
☐ 6. år (kandidat)
☐ Andet _____

International studerende (angiv evt. nationalitet)

- ☐ Ja _____

Information

- ☐ AU systemer (selvbetjeningen, IT/teknik, hjemmesider, find rundt)
☐ Regler og ansøgninger (forstå og formulere merit, dispensation, klager mv.)
☐ Optagelse og studievalg (praktisk, faglig, teknisk; livet som studerende; studieskift)
☐ Eksamens (-regler, -former, -planer, dumpet eksamen)
☐ SU og anden offentlig støtte

Studiemæssige vanskeligheder

- ☐ Trivsel på studiet (problemer med studiegrupper, sociale sammenhænge, kulturelle forhold - ingen diagnose)

- ☐ Personlige problemer (depression/stress/sygdom/psykiske problemer)
- ☐ Udmeldelse/Studietvivl (træt af studiet/valgt forkert?)
- ☐ Studie- og eksamensteknik

Studieplanlægning

- ☐ Praktik/virksomhedsprojekt/Karriere
- ☐ Valgfag/tomplads/tilvalg/profilfag (sammensætning og optagelse)
- ☐ Udveksling/udlandsophold
- ☐ Pause fra studiet (barsel, orlov, militærtjeneste mv.; hvordan kommer man tilbage)
- ☐ Speciale/bacheloropgave
- ☐ Planlægning af studieforløb (manglende eksamener, indhente ECTS...)

Andet

Spørgeskemaet er afsluttet. Tryk på krydset for at gemme data - skemaet starter automatisk forfra.

8.0 Bilag 2: Kollektiv arrangementer

Ca. antal deltagere

Type arrangement

- ☐ Informationsarrangement (oplæg, en til mange)
- ☐ Arrangement med inddragelse (workshop, kurser, osv.)
- ☐ U-days
- ☐ Kandidatdag

Navnet på arrangementet

Formål med arrangementet

Beskriv kort formålet med at afholde arrangementet?

Hvordan foregik tilmelding til arrangementet?

- ☐ Webshop
- ☐ Facebook
- ☐ Ingen tilmelding
- ☐ Andet _____

Hvem er arrangementet for?

- ☐ Kommende studerende
- ☐ Nuværende studerende

Hvilken uddannelse er de studerende indskrevet på?

Vælg en uddannelse eller kategorien 'tværfaglig', hvis du har afholdt arrangement for flere uddannelser.

- ☐ Medicin
- ☐ Odontologi
- ☐ folkesundhedsvidenskab
- ☐ Idræt
- ☐ Molekylær Medicin
- ☐ Kandidat i Sygepleje
- ☐ Master i Klinisk sygepleje
- ☐ Den sundhedsfaglige kandidat
- ☐ Tandplejer
- ☐ Optometri og synsvidenskab
- ☐ Tværfaglig (flere uddannelser)

Årgang

Sæt kryds ud for den eller de årgange, du har afholdt arrangement for.

- ☐ Uddannelsessøgende
- ☐ 1. år (bachelor)
- ☐ 2. år (bachelor)
- ☐ 3. år (bachelor)
- ☐ 4. år (kandidat)
- ☐ 5. år (kandidat)
- ☐ 6. år (kandidat)

Tryk på 'Afslut' for at gemme data. Skemaet starter automatisk forfra.