



STUDENTERAMBASSADØRENS ÅRSBERETNING 2016



Forord

Dette er min fjerde og sidste årsberetning som studenterambassadør på Københavns Universitet. 30. september 2016 opsagde jeg min stilling, som jeg fratræder ved udgangen af januar måned 2017.

I løbet af 2016 blev det tydeligt for mig, at jeg ikke kunne udvikle funktionen videre, inden for de rammer jeg er blevet givet, og at jeg for min egen, for de studerendes og for universitetets skyld skal videregive funktionen til en ny studenterambassadør, der kan se funktionen med nye øjne og komme med nye ideer og energi.

For mig har det været fire fantastiske år. Det har været en stor glæde at starte funktionen op, og se funktionen vokse fra år til år, at opleve at funktionen giver mening og i stadigt større omfang bliver brugt samt den taknemmelighed jeg møder fra de studerende, uanset hvor stor eller lille hjælp jeg har kunnet give dem.

Det har ligeledes været en stor fornøjelse at opleve udviklingen i studenterambassadørfunktionens relation til fakulteterne. Det skal ikke være nogen hemmelighed, at der i starten flere steder var nogle bump på vejen, men i løbet af årene er det min oplevelse, at relationen og kontakten er blevet bedre og med en god gensidig forståelse for hinandens opgaver og udfordringer, hvilket har ført til bedre hjælp til de studerende.

For mig giver funktionen mening. Det giver mening, at de studerende har et sted, der er uafhængigt af fakulteterne og af universitetet, hvor de studerende kan henvende sig, når de oplever udfordringer netop i forhold til fakulteterne eller universitetet. Og en funktion som er objektiv, men som ser en sag fra den studerendes perspektiv, og som hjælper den studerende videre, så pågældende selv kan varetage den sag pågældende har med universitetet.

Det der helt afgørende for at have en studenterambassadør er, at funktionen har et stort råderum og mulighed for at prøve nogle grænser af, og det skal studenterambassadøren kunne gøre uden at frygte reaktioner fra universitetets ledelse. I forlængelse af det, er det vigtigt, at ledelsen bakker op om funktionen og gør det offentligt. I Charles L. Howards bog *The Organizational Ombudsman*, fremgår følgende om studenterombudsrollen (2010 udgaven, side 12):

The ombudsman is an individual who acts as a mediator and fact-finder for students, faculty members, and administrators. To be successful, the ombudsman must have both great autonomy and the support of the university president. He must not be penalized by the college administration if his findings and recommendations embarrass university leaders.

Tak for fire fantastiske og meget lærerige år og med ønsket om, at min efterfølger vil føre funktionen videre med ny energi til glæde for studerende og ansatte på Københavns Universitet.

De bedste hilsner

Tina Kaare

Studenterambassadør



Forord	2
1.0. Metode	4
2.0. Studenterambassadørens organisering og arbejde	5
2.1. Mødet med den studerende	5
2.2. Kontakten til fakulteterne	6
3.0. 2016 i tal	7
3.1. Antallet af henvendelser til studenterambassadøren i 2016	7
Figur 1: Antallet af studenterhenvendelser 2013-2016	7
Figur 2: Antallet af studenterhenvendelser fra 2013-2016 fordelt på kvartaler	7
3.2. Studenterhenvendelser fordelt på fakulteter	8
Figur 3: Antallet af studenterhenvendelser fordelt på fakulteter	8
3.3. Antallet af studenterhenvendelser fordelt på uddannelsesniveau	9
3.4. Antallet af studenterhenvendelser fordelt over året	9
Figur 4: Henvendelser fordelt på uddannelsesniveau 2013-2016	9
Figur 5: Antallet af studenterhenvendelser fordelt på måned 2013-2016	9
3.5. Studenterhenvendelser fordelt på henvendelseskategorier	10
Figur 6: Oversigt over henvendelseskategorier i 2016	10
3.6. Studenterhenvendelser begrundet i sygdom og funktionsnedsættelser	11
Figur 7: Studenterhenvendelser i dispensationssager og eksamenssager 2013-2016	11
Figur 8: Studenterhenvendelser begrundet i sygdom og funktionsnedsættelser	11
3.7. Henvendelsesmåder	12
Figur 9: Studenterhenvendelser fordelt på henvendelsesmåder	12
Figur 10: Oversigt over personlige samtaler afholdt med studerende	12
4.0. Tendenser i henvendelserne i 2016	13
4.1. Dispensationssager	13
4.2. Disciplinærsager	14
4.3. Studerende med funktionsnedsættelse	16
4.4. Klager i forbindelse med eksamen	18
5.0. Studenterambassadørens anbefalinger 2016	19
5.1. Fokus på funktionsnedsatte studerendes rettigheder	19
5.2. Bedre vejledning og hurtigere sagsbehandling i disciplinærsager	19
5.3. Bedre begrundelser i afgørelser	20
5.4. Brug jeres eksamensforsøg og muligheden for at sygemelde sig	20
5.5. Brug studenterambassadøren	20
6.0. Andre aktiviteter	20
6.1. Kampagne om studerendes rettigheder og pligter	20
6.2. Klagevejledninger	21
6.3. Guide om behandling af sager fra studerende med funktionsnedsættelse	21
6.4. Skandinavisk og europæisk netværk for studenterombud	21
7.0. Studenterambassadøren i 2017	21

STUDENTERAMBASSADØRENS ÅRSBERETNING

2016

1.0. Metode

Det fremgår af betænkningen fra udvalget vedrørende studenterambassadøren (Betænkning fra Udvalg vedr. studenterombud fra oktober 2011), at studenterambassadøren skal udgive en årsrapport, hvor studenterambassadøren redegør for sin virksomhed.

Det fremgår videre, at studenterambassadøren i forbindelse med årsrapporten kan påpege kritisable forhold i universitetets håndtering af de studerendes tarv. Årsrapporten kan endvidere indeholde henstillinger og anbefalinger til, hvordan sagsbehandlingen på Københavns Universitet kan forbedres, således at årsrapporten bliver en integreret del af arbejdet med at forbedre forvaltningen på universitetet.

Opbygningen af årsberetningen for 2016 skal ses i forlængelse af de foregående års beretninger samt de kvartalsrapporter og nyhedsbreve, der er blevet udsendt i løbet af studenterambassadørens første fire år. Studenterambassadørens årsberetning er en afrapportering til Københavns Universitet på baggrund af de 430 henvendelser fra studerende, der har været til studenterambassadøren i 2016. Rapportens anbefalinger gives på baggrund af tendenserne i henvendelserne.

Årsberetningen er således ikke en generel analyse af sagsbehandlingen på Københavns Universitet, men vil alene kunne være en tilbagemelding til universitetet i forhold til de henvendelser, studenterambassadøren har modtaget fra studerende i 2016.

De studerende henvender sig til studenterambassadøren, fordi de:

- Føler sig forkert eller uretfærdigt behandlet.
- Er i tvivl om, hvorvidt de er blevet uretfærdigt behandlet og gerne vil have en second opinion.
- Ikke får svar fra universitetet.

Studererambassadøren hører aldrig om de problemfrie forløb. Studerende der får hurtig afklaring på deres sager, klare svar på deres spørgsmål, medhold i deres ansøgninger og klager, og som i øvrigt føler sig hørt og godt behandlet, har ikke behov for at kontakte studenterambassadøren.

Med omkring 40.000 studerende på Københavns Universitet kan det ikke undgås, at der sker fejl eller uhenigtsmæssigheder, når sager behandles. Studenterambassadøren samler op på de sager i samarbejde med universitetet.

Det er med ovennævnte i tankerne, at studenterambassadørens årsberetning skal læses.

Studererambassadøren har valgt at opbygge årsberetningen med et indledende afsnit om studenterambassadørens organisering. Derefter følger et afsnit om året i tal, hvor der gives et overblik over antallet af henvendelser, henvendelseskanaler, henvendelser fordelt på fakulteter med videre. Afsnittet indeholder tal fra 2016, men sammenholdes også med tal fra de foregående år. I afsnit 4.0. gennemgås en række tendenser i sagsbehandlingen udledt af henvendelserne. Tendenserne bliver underbygget af nogle anonymiserede eksempler. Herefter følger anbefalingerne i afsnit 5.0 og det sidste afsnit, som indeholder en kort opsummering af studenterambassadørens øvrige aktiviteter i 2016.

2.0. Studenterambassadørens organisering og arbejde

Studererambassadørfunktionen består af studenterambassadøren og en medarbejder. Den er fysisk placeret i Universitetsbiblioteket i Fiolstræde 1, København K, men minimum én gang om ugen er studenterambassadøren til stede på campusområderne eller i Studenterhuset.

Studererambassadøren har et ønske om at være tæt på de studerende, og har derfor også et ønske om at få sin fysiske placering flyttet tættere på, hvor de studerende er.

De studerende kan kontakte studenterambassadøren via e-mail, Facebook eller telefonisk. En del henvendelser – 84 ud af 430 i 2016 – bliver fulgt op af et personligt møde mellem studenterambassadøren og den studerende. Mødet finder oftest sted på studenterambassadørens kontor, men kan også finde sted på den studerendes campusområde, hvis den studerende skulle ønske det.

Studererambassadøren prøver at vende tilbage til de studerende meget hurtigt og maksimalt inden for en uge, og har den studerende behov for et møde, prøver vi også altid at finde tid i kalenderen til det indenfor få dage.

Henvendelserne til studenterambassadøren er af meget varierende omfang. Der kan være henvendelser, hvor den studerende alene har brug for vejledning, som kan klares ved eksempelvis en enkelt telefonsamtale. Andre henvendelser kræver en længerevarende dialog mellem den studerende og studenterambassadøren. Der er eksempler på, at dialogen fortsætter igennem mere end et år.

Studererambassadørens fokus i mødet med den studerende er, at den studerende skal hjælpes videre, og at den studerende selv skal finde ud af at håndtere sin situation og sin sag med universitetet – empowerment af den studerende.

I de fleste henvendelser finder studenterambassadøren ikke anledning til at tage kontakt med administrationen på universitetet for at kunne hjælpe den studerende videre.

Når studenterambassadøren alligevel kontakter administrationen, er det altid med henblik på at finde en løsning for den studerende. Det kan være for at få hjælp til spørgsmål, der er opstået i forbindelse med den studerendes henvendelse, eller for at gøre administrationen opmærksom på formodede fejl eller uensigtsmæssigheder i sagsbehandlingen med henblik på, at der ses på den studerendes sag på ny.

Studererambassadøren gør altid opmærksom på, at de oplysninger, studenterambassadøren har i sagen, alene kommer fra den studerende. Der kan således være forhold i sagen, som studenterambassadøren ikke er bekendt med.

Det vil altid være op til fakultetet, hvad de vil foretage sig i forbindelse med studenterambassadørens henvendelse, og studenterambassadøren kan således ikke pålægge universitetet at foretage sig noget bestemt.

Studererambassadøren oplever, at samarbejdet med fakulteterne er godt og konstruktivt, og at administrationen også ser henvendelsen fra studenterambassadøren som en mulighed for at rette op på fejl eller misforståelser.

2.1. Mødet med den studerende

Det er studenterambassadørens opfattelse, at de studerende sætter meget stor pris på studenterambassadørfunktionen. Selvom studenterambassadøren er uafhængig af Københavns Universitet – herunder også af de studerende, ser studenter-

Citat studerende #1

Tusind, tusind tak for din feedback og ekstremt hurtige tilbagemelding. Jeg er helt vildt imponeret over dit arbejde og din hjælp, og er meget taknemmelig over endelig at blive mødt af respekt og forståelse.

Studerende på Det Samfundsvidenskabelige Fakultet.

Citat studerende #2

Tak for hjælpen. Det har været dejligt at have dig som sparringspartner.

Studerende på Det Juridiske Fakultet.

ambassadøren altid en sag fra den studerendes perspektiv. Det betyder dog ikke, at studerambassadøren altid giver den studerende ret. Den studerende kan forvente at få studerambassadørens ærlige tilbagemelding vedrørende den studerendes situation.

De studerende giver udtryk for, at de sætter pris på at kunne få upartisk juridisk vejledning af en person, som er uafhængig, og hvor de kan være sikre på, at der ikke videregives oplysninger til deres fakultet.

De studerende giver også

udtryk for, at de føler sig alene i mødet med administrationen på universitetet, og at det giver dem stor støtte, at der er en funktion, de kan henvende sig til, og få talt deres sag igennem uanset, at studerambassadøren ikke gør andet for den studerende end at tale med pågældende, vejlede om regler og procedurer og hjælpe med at tegne mulige veje videre.

Hvor den studerendes henvendelse drejer sig om en ansøgning eller en klage, giver studerambassadøren ofte input hertil med det formål at kvalificere den. Mange af de studerende har aldrig formuleret en ansøgning eller klage før, og har derfor ikke kendskab til, hvad det kan være relevant at lægge vægt på, og hvilke dokumenter det kan være relevant at vedlægge.

Studerambassadøren kan altså:

- Fungere som sparring for de studerende for at klæde dem bedst muligt på til at håndtere deres egen sag.
- Prøve at få rettet op på fejl eller uhensigtsmæssigheder i behandlingen af den studerendes sag, hvor studerambassadøren finder indikationer herpå.
- Lave relationsarbejde i forhold til de studerende igennem samtaler, og på den måde være med til at genoprette den studerendes tillid til universitetet.

2.2. Kontakten til fakulteterne

Studerambassadøren har igennem de fire år funktionen har eksisteret fået en stadig bedre kontakt til fakulteterne. Det er studerambassadørens oplevelse, at der er gensidig forståelse for henholdsvis fakulteternes og studerambassadørens rolle, og studerambassadøren oplever, at der bliver taget positivt imod de henvendelser, studerambassadøren har til fakulteterne.

Studerambassadøren oplever også i øget omfang at blive kontaktet af medarbejdere fra fakulteterne med henblik på sparring omkring konkrete sager. Det er en rigtig god udvikling, at studerambassadøren ikke alene har kontakt med fakulteterne, hvor der er sager, der måske er sket uhensigtsmæssigheder i, men også bruges til en diskussion af konkrete sager, og at man på fakulteterne har øje for det studerambassadøren kan bidrage med.

Som et eksempel kan nævnes, at studerambassadøren i 2016 har deltaget i en arbejdsgruppe på Det Juri-

Citat studerende #3

Det var virkelig en kæmpe hjælp - i en situation hvor alt ramlede - at kunne få hjælp af en person med stor faglig dygtighed og indsigt.

Studerende på Det Samfundsvidenskabelige Fakultet.

diske Fakultet omkring en bedre administrativ praksis sammen med medarbejdere og studerende på fakultetet. Kontakten der sker igennem andet arbejde end det de konkrete henvendelser giver anledning til, er en stor fornøjelse, fordi det giver et andet indblik og en anden forståelse for hinandens arbejde.

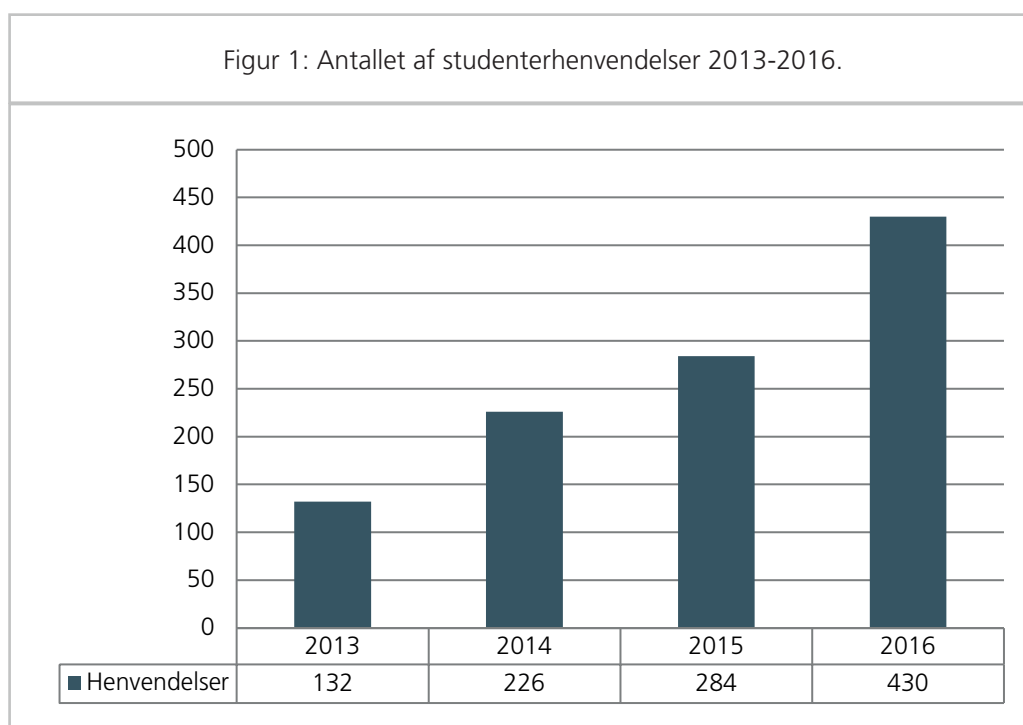
3.0. 2016 i tal

De studenterhenvendelser studenterambassadøren modtager er relevante, og de studerende har forståelse for, hvad de kan bruge studenterambassadøren til.

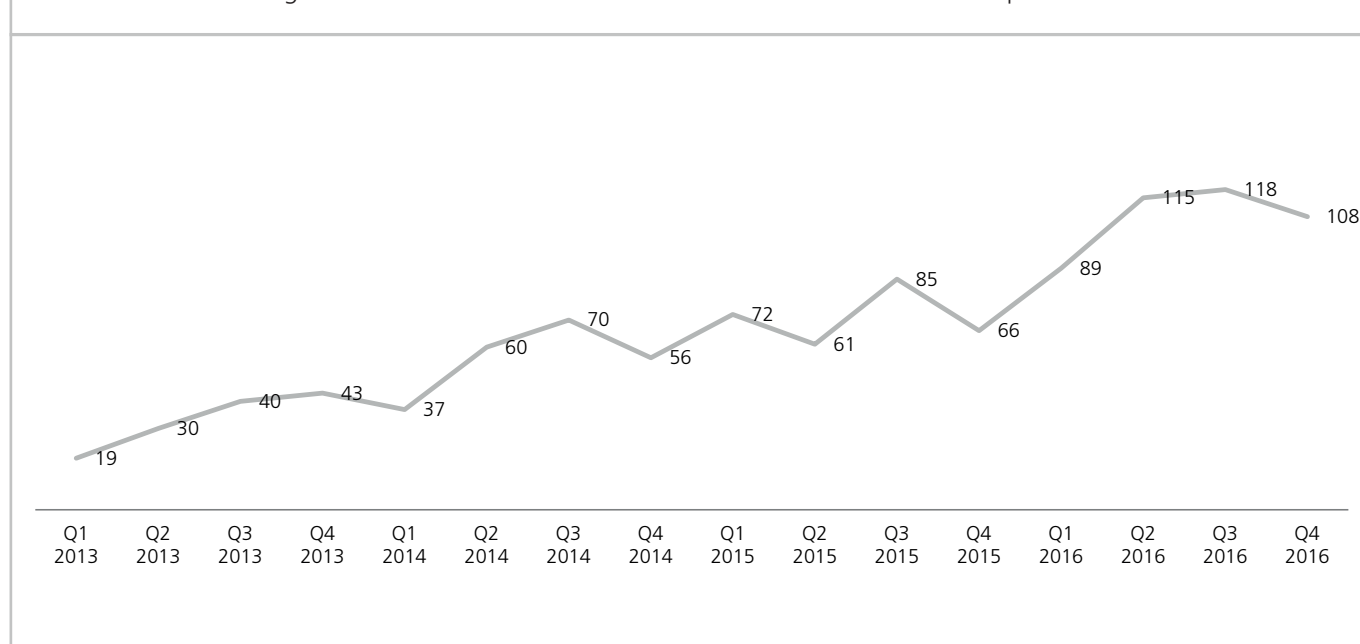
3.1. Antallet af henvendelser til studenterambassadøren i 2016

Der har i 2016 været 430 henvendelser til studenterambassadøren.

Sammenholdes antallet af henvendelser til studenterambassadøren i 2016 med antallet af henvendelser ved funktionens start i 2013 giver en stigning på 225,8%. Der har samlet set været flere end 1000 henvendelser til funktionen fordelt over fire år.



Figur 2: Antallet af studenterhenvendelser fra 2013-2016 fordelt på kvartaler



Der har hvert år været en stigning i antallet af henvendelser:

- 2013-2014: 71,2%
- 2014-2015: 25,6%
- 2015-2016: 51,4%

Af tallene ses det, at der fra 2015 til 2016 har været en markant stigning i antallet af henvendelser i forhold til det foregående år. Studenterambassadøren har ikke nogen entydig forklaring på denne stigning. En mulig forklaring er, at kendskabsgraden til funktionen er steget. En anden forklaring kan være, at der på grund af forskellige reformer på uddannelsesområdet er strammet op på den praksis, der er på flere områder – fx på tildeling af ekstra eksamensforsøg, men jeg har ikke nogen dokumentation for, at det ene er mere rigtigt end det andet.

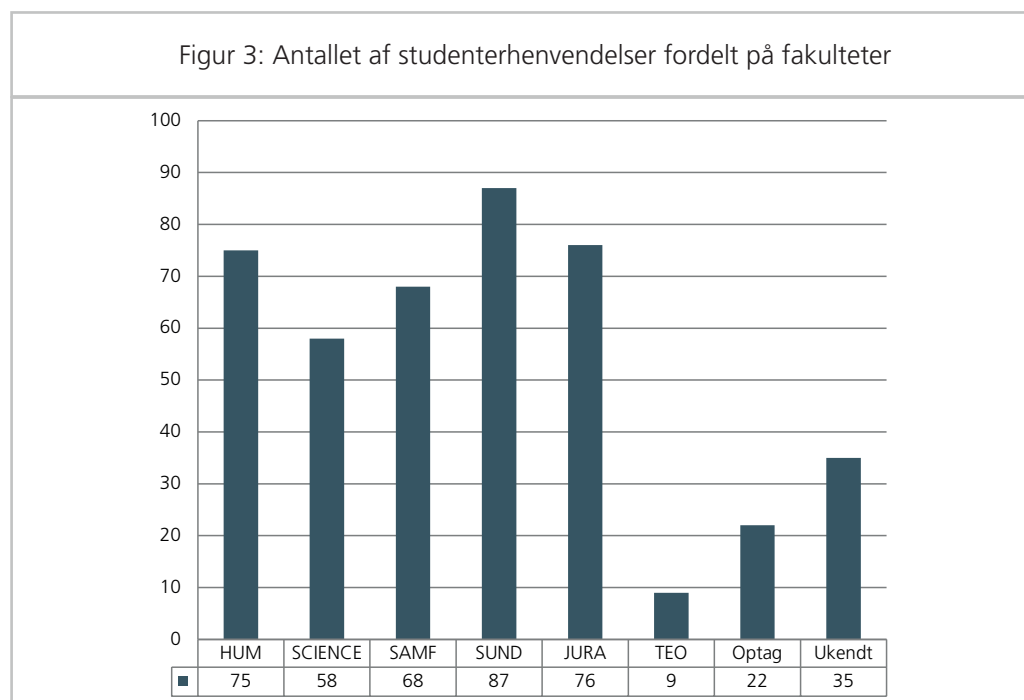
Ses antallet af henvendelser fra funktionens start 1. januar 2013 til 31. december 2016 fordelt på kvartaler og ikke alene på år, ses en løbende stigning i antallet af henvendelser uanset, at der helt naturligt er perioder i løbet af et år, hvor antallet af henvendelser falder på grund af ferie eller i eksamensperioder. Hvornår stigningen vil stoppe og antallet af henvendelser finde et mere stabilt niveau er ikke muligt at sige noget om.

Det kvartal med flest henvendelser har indtil nu været 3. kvartal 2016 med 118 henvendelser.

3.2. Studenterhenvendelser fordelt på fakulteter

Af de 430 studenterhenvendelser i 2016 har flest været fra studerende på Det Sundhedsvidenskabelige Fakultet, efterfulgt af Det Juridiske Fakultet og Det Humanistiske Fakultet. Sådan har fordelingen set ud i alle fire år, studenterambassadøren har eksisteret.

Sættes antallet af studenterhenvendelser i forhold til antallet af studerende på hvert fakultet, er der flest henvendelser fra Det Juridiske Fakultet, efterfulgt af Det Teologiske Fakultet og Det Sundhedsvidenskabelige Fakultet i 2016.

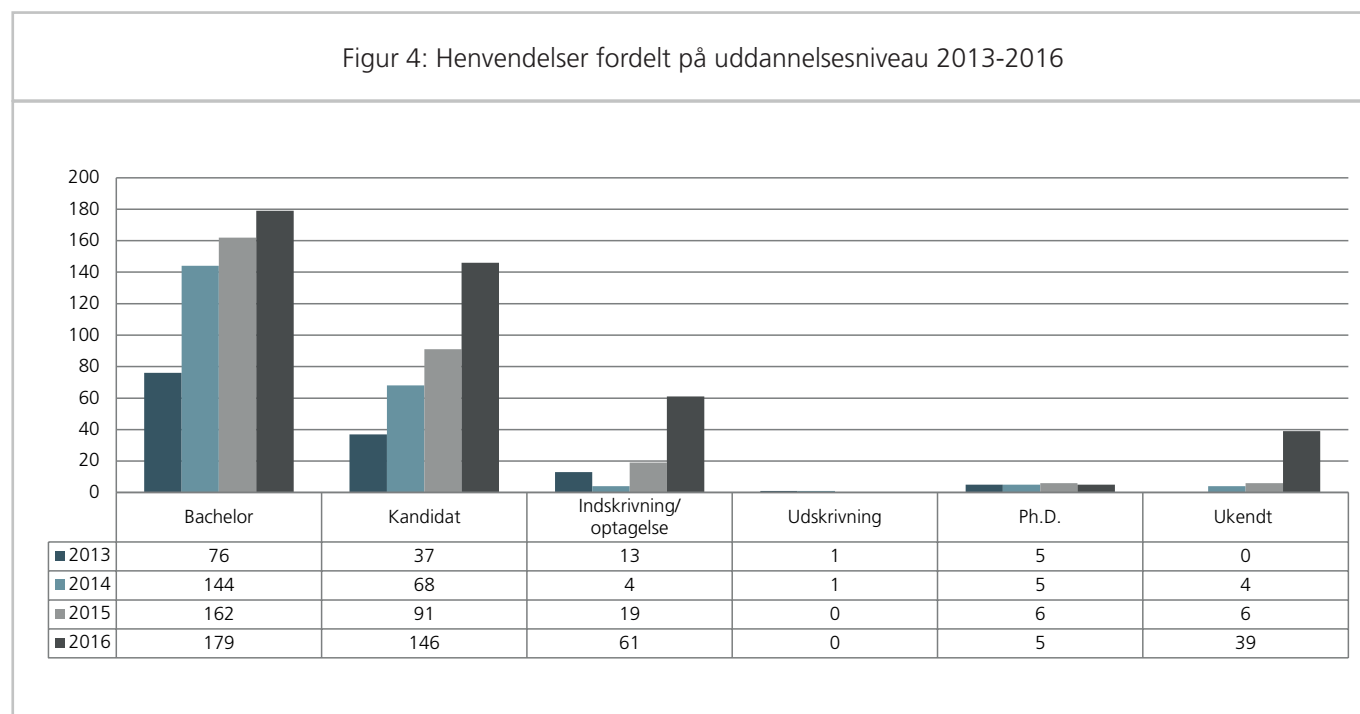


Fakulteternes størrelse taget i betragtning er henvendelsesantallet faktisk nogenlunde lige fordelt. Antallet ligger mellem 0,6-1,6% af den samlede studenterpopulationen på hvert fakultet.

3.3. Antallet af studenterhenvendelser fordelt på uddannelsesniveau

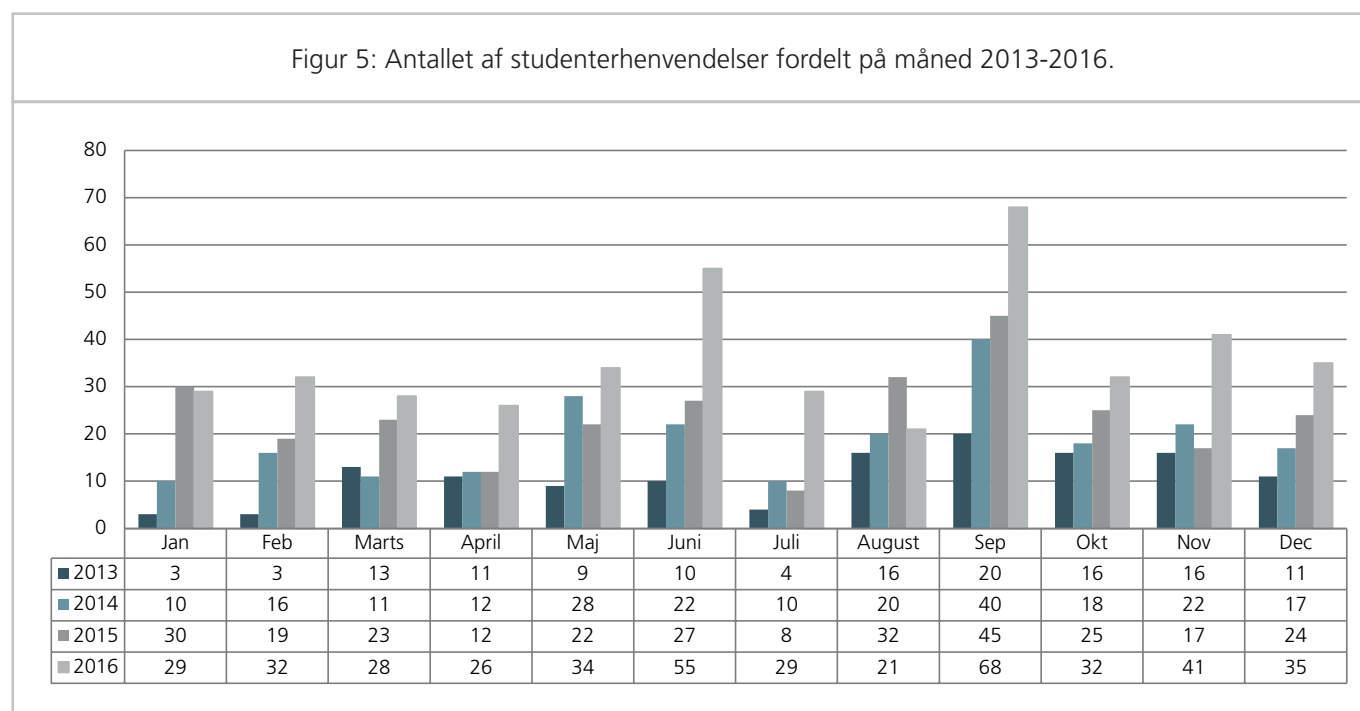
Størstedelen af henvendelserne i 2016 har været fra studerende på bacheloruddannelsen. Det skyldes formentligt, at der på Københavns Universitet er flest bachelorstuderende, og at de første studieår typisk vil medføre de største udfordringer for de studerende. Studenterhenvendelserne fordelt på uddannelsesforløb viser samme fordeling over alle funktionens fire år.

Figur 4: Henvendelser fordelt på uddannelsesniveau 2013-2016



3.4 Antallet af studenterhenvendelser fordelt over året

Figur 5: Antallet af studenterhenvendelser fordelt på måned 2013-2016.



Antallet af henvendelser til studenterambassadøren har samlet set været lidt større i andet end i første halvår af 2016. Som de øvrige år ses et øget antal henvendelser i september måned i forbindelse med studiestart og et mindre antal henvendelser i juli måned i forbindelse med sommerferien.

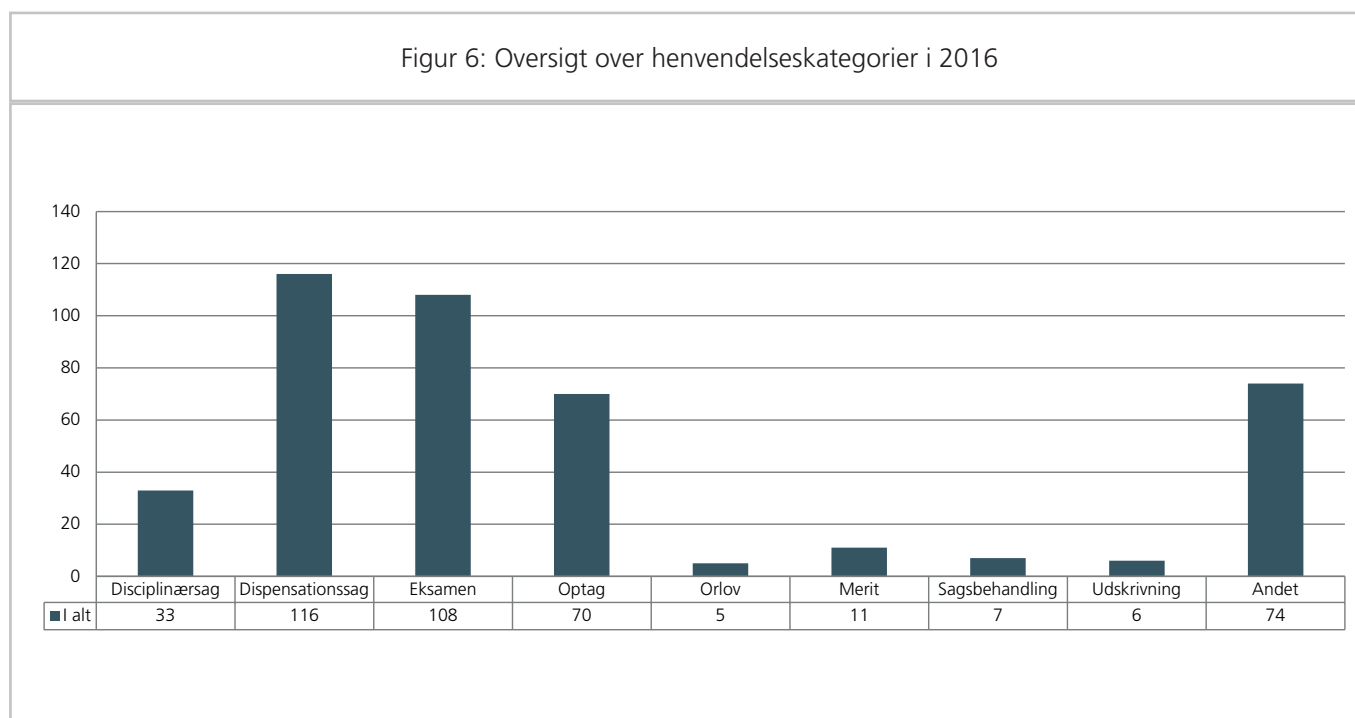
Sammenlignes tallene fra 2016 med tallene fra de øvrige år, ses det, at antallet af henvendelser er meget højt i september 2016 og at antallet af henvendelser i juli ikke er faldet så meget, som de tidligere år.

I forbindelse med studiestart er der en del henvendelser fra studerende, som ikke har fået svar på deres ansøgning om forskellige former for dispensationer, men derudover ses der ikke noget specielt mønster i, hvad de studerende henvender sig til studenterambassadøren om ved studiestart i forhold til resten af året.

3.5. Studenterhenvendelser fordelt på henvendelseskategorier

De studerende kan henvende sig til studenterambassadøren om alle forhold på Københavns Universitet, og der er også fortsat en meget stor diversitet i typerne af henvendelser til studenterambassadøren. Derfor er der også en meget stor kategori med "Andet".

Figur 6: Oversigt over henvendelseskategorier i 2016



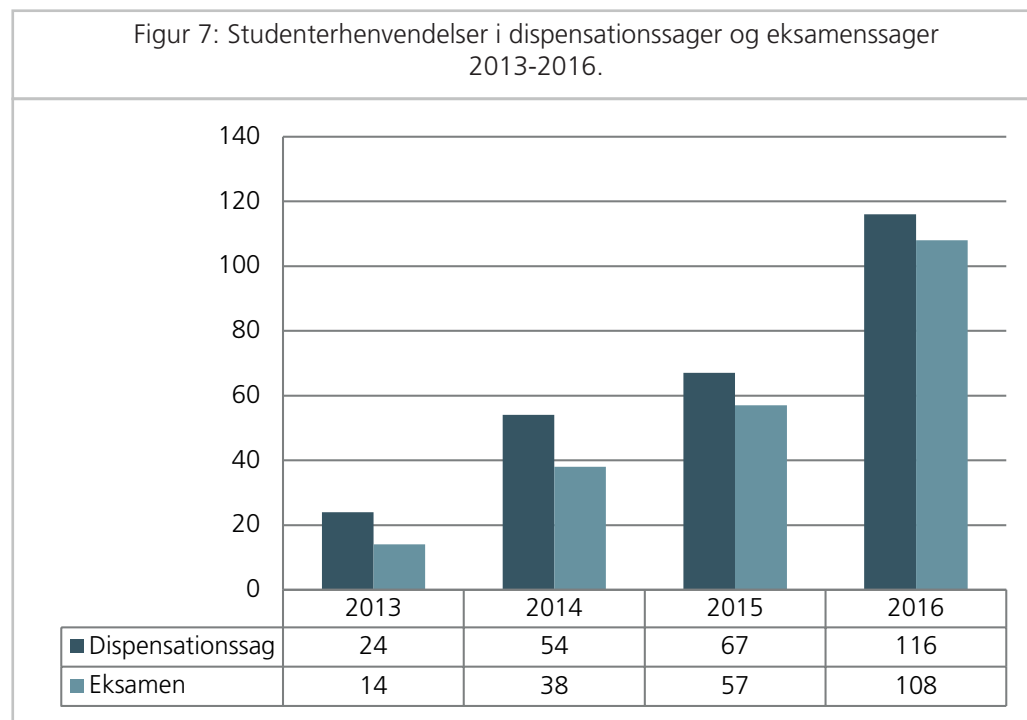
Under "Andet" finder man de henvendelser, som ikke passer ind i de øvrige kategorier. I 2016 har det været henvendelser fra en studerende som søgte vejledning om, hvorvidt det var muligt at klage over IT-sikkerheden på Københavns Universitet og en henvendelse fra en studerende, der søgte vejledning om muligheden for at skifte hold, da hun følte sig mobbet på sit nuværende hold.

Som de øvrige år, er den største kategori dispensationssager efterfulgt af henvendelser vedrørende eksamen. Under dispensationssager findes alle former for henvendelser vedrørende dispensationer.

Det kan være dispensationer om et ekstra eksamensforsøg, ændrede eksamensvilkår, den maksimale studietid mv. Læs mere om dispensationer under 4.1. hvor henvendelseskategorien gennemgås nærmere.

Under eksamen falder alle henvendelser vedrørende eksamen. Det er oftest klager over bedømmelsen af en eksamen eller afviklingen af eksamen. Læs mere om henvendelser vedrørende eksamener under 4.4.

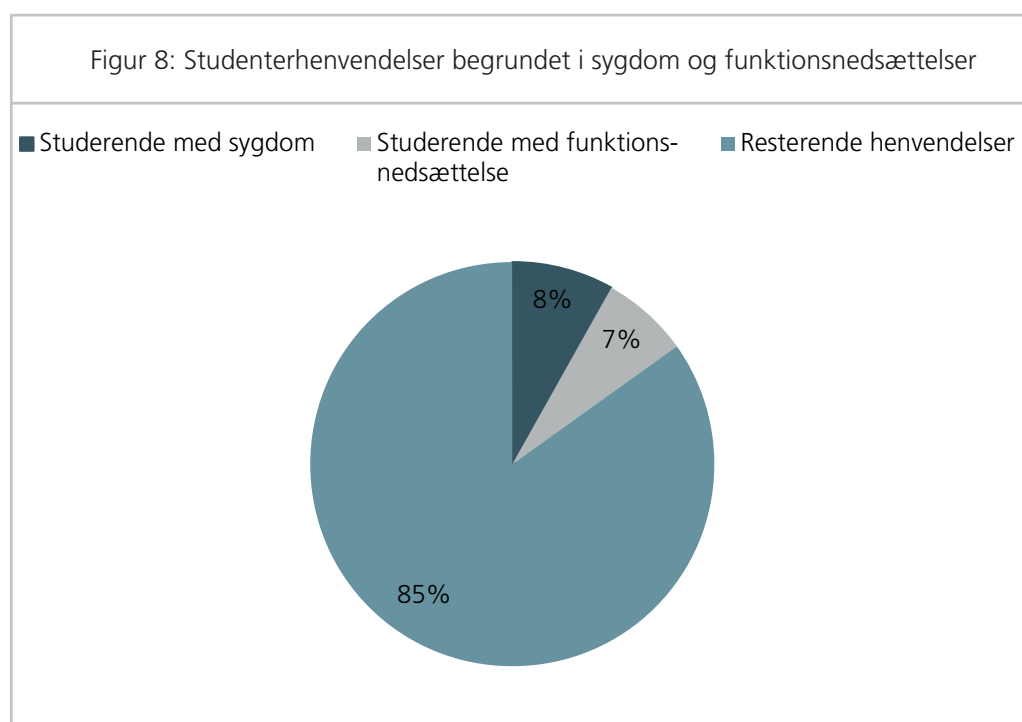
Det er ikke helt muligt at sammenholde henvendelseskategorierne fra år til år, da vi løbende har ændret i hvilke kategorier vi måler på. Men sammenligner vi alene henvendelserne vedrørende dispensationssager og eksamenssager ser udviklingen ud som i figur 7.



3.6. Studenterhenvendelser begrundet i sygdom og funktionsnedsættelser

Som noget nyt i 2016 har vi registreret, hvor mange henvendelser der er begrundet i sygdom eller funktionsnedsættelse. 15% af alle henvendelser er begrundet i sygdom eller funktionsnedsættelse. Sygdom og funktionsnedsættelse kan ofte være en årsag til at søge om dispensation.

Studenterambassadøren mener stadig, der er grund til at være opmærksom på studerende med funktionsnedsættelse. Nærmere herom under 4.3.



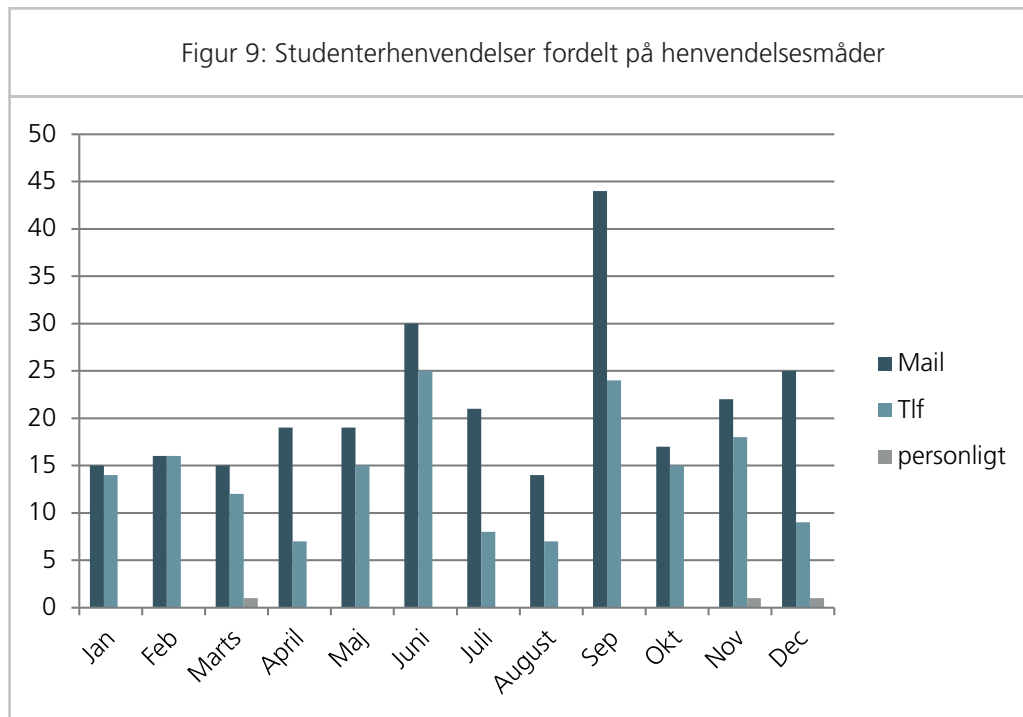
3.7. Henvendelsesmåder

De studerende kan henvende sig til studenterambassadøren telefonisk, på e-mail eller via Facebook.

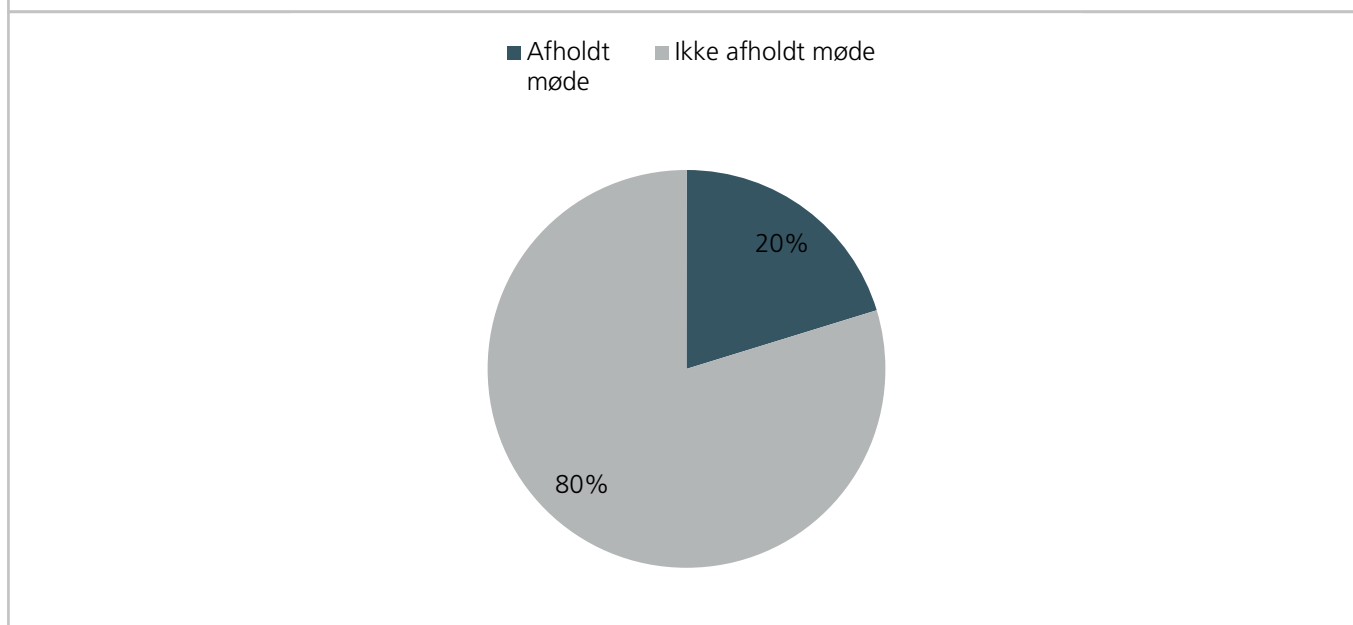
Studererambassadøren har i løbet af 2016 lukket den ugentlige åbningstid tirsdag mellem 12.00 og 15.00, da meget få studerende henvendte sig i træffetiden – sidste år var der 22. De studerende kan booke en samtale med studenterambassadøren på et tidspunkt, der passer dem – som udgangspunkt med med en dags varsel.

Der er fortsat flest studerende, der henvender sig på e-mail. Ud af alle 430 henvendelser, at den første kontakt til studenterambassadøren i 257 tilfælde sket på e-mail.

Uanset om de fleste studerende henvender sig på e-mail eller telefonisk, så bliver mange henvendelser fulgt



Figur 10: Oversigt over personlige samtaler afholdt med studerende.



op med et personligt møde. I 2016 er der blevet afholdt personlige samtaler med studerende i 20% af henvendelserne (se figur 10 på side 12). I de fleste tilfælde er det tilstrækkeligt med et enkelt møde, men i nogle tilfælde, afholdes to eller flere samtaler.

Når der afholdes samtaler med den studerende, kan det være fordi den studerende har et ønske om det. Andre gange kan det være noget, vi foreslår, da vi finder det hensigtsmæssigt, for at finde ud af, hvad henvendelsen går ud på, eller fordi den studerende er meget påvirket af den situation, den studerende står i. Det er min vurdering, at det er meget effektivt at afsætte tid til de personlige samtaler, i forhold til at hjælpe den studerende videre.

4.0. Tendenser i henvendelserne i 2016

Blandt de 430 henvendelser studenterambassadøren har modtaget i 2016 kan ses nogle tendenser. Enten fordi der har været et højt antal af en bestemt henvendelsestype, eller fordi der i forbindelse med en række henvendelser har vist sig nogle udfordringer, som er gået igen til trods for, at der ikke har været mange af den pågældende type henvendelse.

Under hver af de angivne tendenser er nævnt nogle eksempler på henvendelser til studenterambassadøren, som illustrerer tendensen.

4.1. Dispensationssager

Den største henvendelsestype er dispensationssager, som dækker over forskellige typer af dispensationer, fx dispensation til et ekstra eksamensforsøg, dispensation fra den maksimale indskrivningstid, dispensation til at følge fag på kandidatuddannelsen, samtidig med at den studerende fortsat er indskrevet på bacheloruddannelsen mv.

Den studerende henvender sig ofte til studenterambassadøren på det tidspunkt, hvor den studerende skal søge om dispensationen med henblik på at få input til ansøgningen eller på det tidspunkt, hvor den studerende har modtaget et afslag på dispensation, og hvor den studerende gerne vil have input til en eventuel klage samt en vurdering af, om den afgørelse, som fakultetet har truffet, kan være korrekt.

Studererambassadøren oplever ofte, at den studerende ikke har fået inkluderet alle relevante forhold i sin ansøgning. Det kan være, fordi den studerende er af den opfattelse, at fx dispensation til et fjerde eller femte eksamensforsøg er en ren formsag, og derfor ikke har fundet anledning til at skrive nogen egentlig begrundelse for det ekstra eksamensforsøg i sin ansøgning. En anden grund kan være, at årsagen til at den studerende skal søge om en dispensation er så personlig, at den studerende meget nødtigt vil videregive oplysninger herom. Det kan eksempelvis være, at den studerende har familieære problemer eller sygdom i nærmeste familie, som den studerende ikke har lyst til at dele med universitetet. Endelig er der studerende,

Eksempel #1

Den studerende kontaktede studenterambassadøren, da hun havde brugt sine tre eksamensforsøg. Hun havde afleveret blankt til sine to første eksamensforsøg og dumpet det tredje.

Årsagen til at den studerende ikke havde gennemført eksamen var vanskelige helbredsmæssige forhold, men hun havde ikke fundet anledning til at sygemelde sig i forbindelse med de to første og måske også det tredje eksamensforsøg. Nu skulle hun i stedet til at søge om dispensation til et ekstra eksamensforsøg.

som ikke er bekendt med, hvad der betragtes som usædvanlige forhold og derved kan føre til en dispensation, og derfor har lagt vægt på forhold i ansøgningen, som er mindre relevante.

I ovennævnte tilfælde taler studenterambassadøren med den studerende om, hvad der kan lægges vægt på i en ansøgning om dispensation.

Hvor den studerende ikke ønsker at orientere om meget private forhold, taler studenterambassadøren med den studerende om, hvilke forhold den studerende gerne vil orientere om. Det er muligt, at der er forhold, som den studerende ikke behøver at fortælle om, men hvis den studerende ønsker en dispensation, så skal der samtidig angives en grund til det. Studenterambassadøren oplyser altid de studerende om, at det er deres beslutning, hvad de ønsker at oplyse om i en ansøgning eller klage.

I 2016 har studenterambassadøren set flere henvendelser om ansøgning om dispensation til et 4 eksamensforsøg. Der er fortsat mange studerende, der er af den overbevisning, at det er en formsag at opnå ekstra eksamensforsøg, og derfor reelt ikke anvender et eller flere af de tre eksamensforsøg, som de har ret til. De har derfor vanskeligt ved at begrunde deres ansøgning om ekstra eksamensforsøg med usædvanlige forhold. Det kommer som en stor overraskelse for flere studerende, at de bliver udskrevet fra deres uddannelse, hvis de ikke opnår et ekstra eksamensforsøg.

Flere studerende undlader også at sygemelde sig fra deres eksamener, da de ikke ved, hvordan de gør eller ikke er bekendt med muligheden. Det kan blive en udfordring, når de på et senere tidspunkt har brugt deres tre eksamensforsøg og må søge om et eksamensforsøg mere.

Der har i forbindelse med ansøgninger om dispensationer også været flere henvendelser om meget lang sagsbehandlingstid.

4.2. Disciplinærsager

Der har i 2016 være 33 henvendelser om disciplinærsager. I stort set alle henvendelser har der været tale om

Eksempel #2

Den studerende henvendte sig, da han var indkaldt til en samtale om plagiering, da han havde plagieret en af sine egne tidligere opgaver 100%.

Den studerende var ikke bekendt med, at det kunne anses for plagiering, og havde først læst om reglerne for plagiering på uddannelsessiderne, efter at han var blevet indkaldt til en samtale om snyd.

Eksempel #3

En studerende henvendte sig til studenterambassadøren, da hun var blevet indkaldt til en samtale om snyd, da hun havde præcist den samme opgave som en medstuderende. Den studerende var af den opfattelse, at det havde været tilladt at arbejde i grupper om eksamensopgaven. Det havde de studerende måtte i alle tidligere eksamener med den samme eksamensform.

Den eneste gang, hvor det ikke havde været tilladt at arbejde sammen var, hvor eksamen havde været afholdt som en stedeksamen på 4 timer. Derudover var det også, hvad hun havde forstået på de beskeder, de havde modtaget fra deres underviser om, hvad der var tilladt af hjælpemidler til eksamen. Fakultetet gav den studerende medhold i, at informationen om eksamensformen ikke havde været tilstrækkelig, og foretog sig herefter ikke videre.

Eksempel #4

Den studerende henvendte sig, da hun ifølge sine egne oplysninger havde ventet 8 måneder på at høre nærmere om vurderingen af sit speciale, hvor der var opstået mistanke om plagiering.

Hun ønskede nu at høre, om hun kunne tillade sig at rykke for sagen, og om det var normalt, at det tog så lang tid.

sager vedrørende plagiering. De studerende henvender sig ofte på det tidspunkt, hvor de er indkaldt til samtale med studielederen om en mistanke om snyd. Den studerende ønsker i den forbindelse at høre nærmere om processen i forbindelse med mistanken om snyd, hvilke mulige konsekvenser der kan være, og hvor lang sagsbehandlingstid de kan forvente.

Det der er ens for alle henvendelser vedrørende mistanker om plagiering er, at de studerende er meget belastede af mistanken. De studerende giver udtryk for og er synligt påvirkede af, at der overhovedet er en mistanke om plagiering/snyd imod dem, fordi det ikke har været overlagt. De er ligeledes påvirkede af den mulige konsekvens, der som udgangspunkt – hvis man bliver dømt for snyd – er bortvisning fra universitetet i ét semester samt af sagsbehandlingstiden. Mange – om ikke alle – giver udtryk for, at det er vanskeligt for dem at have et aktivt studieliv i den periode, sagen er under behandling.

I løbet af 2016 har der været flere henvendelser, hvor sagsbehandlingstiden har været meget lang – i flere tilfælde mere end 3 og nogle tilfælde mere end 5 måneder. Det er meget lang tid for den studerende at gå i uvished og uden en afklaring om, hvorvidt de skal have et semesters borvisning fra deres uddannelse.

Der har ligeledes været flere tilfælde, hvor det har været uklart for den studerende, hvad der egentlig har været tilladt i forbindelse med deres eksamen – om det har været tilladt at arbejde i grupper eller ikke, om det har været tilladt at sidde sammen og lave opgaven eller ikke. Det er en meget indgribende konsekvens for de studerende, at de kan blive ud-

Eksempel #5

Den studerende henvendte sig i september måned til studenterambassadøren.

Han havde en verserende sag om mulig plagiering, men havde ikke hørt fra universitetet i lang tid og sagen havde verseret siden februar måned, hvor han var til en samtale om mulig plagiering med studielederen. Han ville høre, om han kunne tillade sig at rykke for en afgørelse i sagen.

Eksempel #6

Flere studerende henvendte sig til studenterambassadøren, da de var mistænkt for snyd. Der var blevet konstateret passager i deres opgaver, som var enslydende eller meget tæt på enslydende. De havde i forbindelse med undervisningen spurgt underviseren, om de måtte arbejde sammen om opgaverne, hvilket de havde fået at vide, at de gerne måtte.

De havde ikke skrevet opgaverne sammen, men meget af opgaven var blevet diskuteret, og de var derfor også kommet frem til enslydende konklusioner, ligesom de havde brugt samme litteratur, og så havde de i løbet af året skrevet noter i google-doks. Noterne brugte de til eksamen, hvad der gav enslydende passager.

skrevet fra universitetet i et semester. Det kan have konsekvenser for deres studiejob, bolig og indtægt. Derfor må det forventes, at den information der stilles til rådighed for de studerende om, hvad reglerne er for eksamen er klar og tydelig.

Studererambassadøren ser mange forskellige former for plagiering. Der er studerende, der ikke har citeret korrekt, og hvor der derfor ved plagieringskontrollen findes et stort sammenfald med tekster og internettet eller tidligere opgaver, og så er der henvendelser, hvor to studerende har ens tekst i deres opgaver. I den forbindelse, er det værd at bemærke, at de studerende i dag arbejder sammen på andre måder end hidtil. Det sker fx ved, at de skriver og deler noter via google-doks. På den måde kan de – meget smart – skrive deres noter i samme dokument. Det betyder til gengæld også, at de i en eksamenssituation, bruger præcist de samme noter, og på den måde kan komme til at skrive præcist de samme tekststykker uden, at de har arbejdet sammen om opgaven.

Derudover oplever vi flere studerende, der ikke har kendskab til, hvordan man citerer korrekt og studerende der ikke har kendskab til, at det også er plagiering, hvis man skriver af efter end egne tidligere bedømte opgaver. Særligt udenlandske studerende bliver overraskede over, at man ikke må gengive sig selv, da det – ifølge deres oplysninger – er tilladt i de lande, de tidligere har studeret i.

4.3. Studerende med funktionsnedsættelse

Studererambassadøren har igennem alle fire år været optaget af behandlingen af studerende med funktionsnedsættelse.

Der kommer fortsat mange henvendelser fra studerende med en funktionsnedsættelse, som har vanskeligt ved at opnå den tilpasning, de ønsker. Henvendelserne drejer sig om særlige vilkår til eksamen, om forlænget studietid og om særlige vilkår i forbindelse med undervisningen mv.

Eksempel #7

Den studerende henvendte sig til studerambassadøren, da hun havde søgt forlængelse af fristen for aflevering af sin bachelorrapport.

Hun havde fået oplyst, at det ikke var særligt sandsynligt, at hun ville få tilladelse til det, da studieordningen ikke gav mulighed herfor.

Efter en henvendelse fra studerambassadøren til fakultetet, blev dette dog korrigeret.

Eksempel #8

Den studerende henvendte sig til studerambassadøren, da hun ønskede længere tid til sit speciale på grund af ordblindhed.

Hun havde i første omgang søgt hjælp hos fakultetet, men havde her fået oplyst, at hun ikke kunne regne med at modtage forlænget tid til specialet, da hun i forvejen var kompenseret igennem SPS hjælpemidler.

Studerende med en funktionsnedsættelse skal have den samme mulighed for at gennemføre en uddannelse som studerende uden en funktionsnedsættelse. De har en ret til en tilpasning, der gør dette muligt.

Der kan ikke tilbydes den samme tilpasning til alle studerende. Der kan heller ikke tilbydes den samme tilpasning til alle ordblind studerende. Der må ved hver enkelt ansøgning taget individuelt og konkret stilling til den enkelte studerendes behov. Og så må tilpasningen ikke være af en karakter, så den bliver en yderligere ulempe fremfor en tilpasning.

Studererambassadøren bliver ofte præsenteret for det argument, at en tilpasning vil kunne stille den studerende med funktionsnedsættelse bedre end andre studerende.

Eksempel #9

Den studerende henvendte sig til studerambassadøren, da hun som ordblind ønskede at skrive speciale sammen med en ikke ordblind medstuderende. De havde søgt om forlænget tid til specialet, men havde fået afslag herpå med henvisning til, at den ikke ordblind studerende ved forlænget tid til eksamen ville blive bedre stillet.

Studererambassadøren har efterfølgende skrevet til fakultetet, at man med den pågældende praksis kan risikere, at studerende uden funktionsnedsættelse vil afholde sig fra at skrive sammen med funktionsnedsatte studerende, hvilket ikke er hensigtsmæssigt.

At den ene studerende i en gruppe har en funktionsnedsættelse og fx læser to sider i timen vil medføre en meget stor arbejdsbyrde for den studerende uden funktionsnedsættelse, hvis ikke de som gruppe tildeles længere tid.

Eksempel #10

Den studerende henvendte sig til studerambassadøren, da han havde søgt om en anden eksamensform.

Den pågældende eksamen bestod af en times forberedelse og en halv times mundtlig eksamination. Den studerende havde i samarbejde med sin undervise foreslået, at han forberedte sig ved at skrive en opgave hjemme efterfulgt af en eksamination, som eventuelt kunne blive længere end en halv time.

Den studerende fik afslag herpå uden nogen begrundelse men fik i stedet tilladelse til at medbringe egne noter og hjælpemidler samt firedobbelt forberedelse. Men det betød at den studerende skulle forberede sig i fire timer for derefter at gå til mundtlig eksamen i 30 minutter.

Eksempel #11

Den studerende henvendte sig til studerambassadøren efter at have henvendt sig til fakultetet om ekstra tid til specialet begrundet i en funktionsnedsættelse.

Den studerende havde i forbindelse med vejledningen fra fakultetet fået at vide, at hun ikke skulle regne med at få længere tid til specialet, men at hun i stedet kunne bruge et eksamensforsøg.

Det mener jeg ikke er nogen reel problematik i de sager, jeg ser. Jeg møder ordblinde studerende, der læser to sider i timen, og hvor læsehastigheden bliver yderligere nedsat, når det er på et andet sprog end dansk.

Det er studenterambassadørens vurdering, at det nærmest ikke vil være muligt at give den studerende en tilpasning, der kan stille den studerende bedre end andre med en almindelig læsehastighed.

Et andet argument der ofte bruges i afslag til studerende er, at den studerende allerede har fået SPS hjælpemidler, og derfor må være tilstrækkeligt kompenseret. Det er – efter mange samtaler med studerende med funktionsnedsættelse – ikke min opfattelse, at det er tilfældet. Blandt andet hører jeg ofte, at de SPS hjælpemidler man som ordblind kan få stillet til rådighed ikke forbedrer læsehastigheden.

Københavns Universitet vedtog i 2015 en strategi for de studerende med funktionsnedsættelse. Her blev vedtaget en række tiltag, som gerne skulle sætte fokus på de studerende med funktionsnedsættelses rettigheder og gøre det lettere for dem at studere på Københavns Universitet.

4.4. Klager i forbindelse med eksamen

Den næststørste gruppe henvendelser til studenterambassadøren drejer sig om klager i forbindelse med eksamen. Eksamen betyder helt givet meget i den studerendes uddannelsesforløb, og det er således heller ikke overraskende, at der igen i 2016 er mange studerende, der henvender sig herom. Eksamensklager kan dreje sig om den måde eksamen er forløbet på, den bedømmelse den studerende har fået eller sagsbehandlingen i forbindelse med en eksamensklage.

Eksempel #12

Den studerende havde søgt om dispensation til særlige vilkår til eksamen i form af længere tid, at sidde i et rum for sig selv og medbringe egen computer. Den studerende fik afslag på at sidde i et lokale for sig selv og medbringe egen computer.

Den studerende fandt ikke, at den forlængede tid i sig selv ville gøre nogen forskel, hvis hun ikke kunne få tildelt de øvrige tilpasninger. Derudover havde hun tidligere læst på et andet fakultet på Københavns Universitet, hvor hun til fuldstændig samme eksamensform var blevet tildelt længere tid, eget lokale og fået lov til at medbringe egen computer.

Eksempel #13

En studerende henvendte sig til studenterambassadøren, da hun havde klaget over en eksamen og fået tilbud om ombedømmelse.

I forbindelse med den ny bedømmelse fik hun samme karakter og med få undtagelser samme begrundelse for karakteren som fem af hendes medstuderende til trods for, at de havde skrevet hver deres eksamensopgave, fået forskellige karakterer og skrevet hver deres klage. Den studerende mente på baggrund deraf ikke, at hun reelt havde fået en ny bedømmelse.

Nogle studerende henvender sig til studenterambassadøren umiddelbart efter eksamen, inden de har modtaget deres karakter. De henvender sig, fordi de ønsker vejledning om muligheden for at klage over eksamen, da de mener, den er forløbet på en uhenigtsmæssig måde. Andre henvender sig, når de har modtaget deres karakter for at få vejledning omkring regler og procedurer i forbindelse med en eventuel klage.

De fleste henvender sig dog til studenterambassadøren på det tidspunkt, hvor den studerende har modtaget afgørelsen på sin ek-

samensklage, og hvor den studerende ikke fik medhold. Det gennemgående for eksamensklagerne er, at den studerende sidder tilbage med en følelse af ikke at være blevet hørt eller taget seriøst. Når den studerende ikke føler sig hørt, og nogen gange er i tvivl om, hvorvidt den pågældendes eksamensklage reelt er blevet behandlet, er det fordi afgørelserne på eksamensklager ofte er meget standardiserede.

Studererambassadøren har set flere standardiserede afgørelser, hvor der ikke var andet end den pågældendes navn og karakter, der kunne henføres til den pågældende studerende. Alt andet i afgørelsen kunne bruges ved alle andre eksamensklager. I to henvendelser til studerambassadøren fremgik ligeledes en anden studerendes navn, og i den ene af de to afgørelser var både den studerendes navn og den karakter der var klaget over forkert.

I 2016 har vi også fået flere henvendelser fra studerende, der gerne vil høre om deres rettigheder i forbindelse med eksamener lagt sent om aftenen og i weekenden.

To henvendelser har drejet sig om undervisers udtalelser om reeksamen. I det ene tilfælde skulle underviser angiveligt have sagt, at studerende der endte i reeksamen ville blive straffet, og den studerende var nu ikke tryk ved at skulle til reeksamen hos pågældende, I det andet tilfælde, havde den studerende – efter at være udeblevet fra eksamen - af underviser fået besked om, at underviseren fik merarbejde ud af den studerendes manglende deltagelse.

5.0. Studerambassadørens anbefalinger 2016

På baggrund af gennemgangen af de tendenser, som er set i henvendelserne i 2016, giver studerambassadøren 5 anbefalinger.

Nogle anbefalinger er genkendelige fra tidligere år, og andre er nye. Anbefalingerne gives på baggrund af de henvendelser, der har været til studerambassadøren det seneste år. At nogle anbefalinger ikke gentages i år betyder ikke nødvendigvis, at det ikke fortsat kan være hensigtsmæssigt at have fokus på anbefalingen.

5.1. Fokus på funktionsnedsatte studerendes rettigheder

Studerambassadøren anbefaler, at universitetet fortsat har fokus på funktionsnedsatte studerendes rettigheder. Der blev i 2015 vedtaget en strategi for funktionsnedsatte studerende, og studerambassadøren har deltaget i en arbejdsgruppe, der har lavet en vejledning om behandling af ansøgninger om tilpasning til funktionsnedsatte. Men strategier og vejledninger gør det ikke alene, og studerambassadøren møder fortsat studerende, som har vanskeligt ved at få den tilpasning, de – efter studerambassadørens vurdering – har ret til.

5.2. Bedre vejledning og hurtigere sagsbehandling i disciplinærsager

Studerambassadøren anbefaler, at universitetet har fokus på en bedre vejledning om, hvad der er tilladt og hvad der ikke er tilladt til de enkelte eksamener, således at de studerende let og enkelt kan finde ud af,

Eksempel #14

Den studerende henvendte sig til studerambassadøren, da han havde fået afslag på en eksamensklage fra eksamensankenævnet.

Han var imidlertid i tvivl, om ankenævnet reelt havde forholdt sig til klagen, da de i afgørelsen havde anført et andet navn, og da der var flere faktuelle forhold i den studerendes klage, som ankenævnet ikke havde forholdt sig til eller nævnt.

hvad de må til hver enkelte eksamener. Derudover anbefales det, at der sættes fokus på sagsbehandlingstiden i disciplinærsagerne, således at studerende ikke skal gå i månedsvi i en situation, hvor de er uafklarede om deres situation.

5.3. Bedre begrundelser i afgørelser

Studererambassadøren anbefaler, at der sættes fokus på bedre begrundelser i afgørelser. Studerterambassadøren ser fortsat en del afgørelser, som fremstår meget standardiserede. Det kan være meget hensigtsmæssigt at have standarder for afgørelser, som man tager udgangspunkt i, men det er ikke hensigtsmæssigt, hvis det bliver så standardiseret, at den studerende bliver i tvivl, om sagen reelt er blevet behandlet, enten fordi afgørelsen ikke indeholder andet end den studerendes navn, der kan henføres til den studerendes sag, eller fordi man alene i meget begrænset omfang har forholdt sig til de forhold, den studerende har anført i sin ansøgning eller klage.

5.4. Brug jeres eksamensforsøg og muligheden for at sygemelde sig

Anbefaling 4 er til de studerende. Studerterambassadøren modtager en del henvendelser fra studerende, som skal søge om fjerde eksamensforsøg eller har fået afslag på deres ansøgning om fjerde eksamensforsøg, og hvor de reelt ikke har udnyttet et eller flere af de tre eksamensforsøg, som de har ret til. Den studerende kan ikke være sikker på at få ekstra eksamensforsøg udover de tre, de har ret til. Studerterambassadøren vil derfor anbefale de studerende, at de udnytter de tre eksamensforsøg, de har ret til, og hvor de ikke kan komme til eksamen på grund af sygdom sygemelder sig og ikke bare satser på at få bevilget endnu et forsøg.

5.5. Brug studerterambassadøren

Studerterambassadøren har nu eksisteret i fire år og har haft flere end 1000 henvendelser. Studerterhenvendelserne vedrører mange forskellige forhold på Københavns Universitet og på forskellige uddannelsesniveauer. Der er ikke ret mange – om nogen – der har så stor indsigt i de studerendes udfordringer på tværs af fakulteter som studerterambassadøren. Studerterambassadørens anbefaling er derfor, at Københavns Universitet i højere grad gør brug af de erfaringer, studerterambassadøren har.

6.0. Andre aktiviteter

Studerterambassadøren har udover de løbende henvendelser fra studerende forskellige andre aktiviteter.

6.1. Kampagne om studerendes rettigheder og pligter

Studerterambassadøren har i 2016 haft en kampagne Facebook, web og i en folder omkring rettigheder og pligter for studerende.

Rettigheder og pligter er udvalgt på baggrund af de henvendelser studerterambassadøren ser fra de studerende.

Kampagnen er lavet ud fra tanken om, at det mest hensigtsmæssige er, hvis den studerende aldrig kommer i en situation, hvor der er brug for studerterambassadøren. Derfor skal den studerende kende både sine pligter og sine rettigheder.



6.2. Klagevejledninger

Studererambassadøren modtager mange henvendelser om dispensationsansøgninger og om eksamensklager, og vi ser ofte, at den studerende ikke ved, hvordan de skriver en klage, og at de ikke ved, hvad de skal lægge vægt på, eller om de skal begrunde den.

Studererambassadøren har på baggrund heraf udarbejdet to klagevejledninger – en til klager over afslag på en dispensation og en til eksamensklager. Vejledninger kan findes på www.studererambassadoer.ku.dk.

6.3. Guide om behandling af sager fra studerende med funktionsnedsættelse

Som nævnt ovenfor lavede Københavns Universitet i 2015 en strategi for studerende med funktionsnedsættelse studerende. Som et led i strategien har studerambassadøren deltaget i arbejdet med en kort vejledning om behandlingen af ansøgninger om tilpasning fra studerende med en funktionsnedsættelse.

6.4. Skandinavisk og europæisk netværk for studenterombud

Studererambassadøren var i 2013 en af initiativtagerne til oprettelsen af Skandinavisk Netværk for Studenterombud. Netværket mødes en gang om året, og har derudover kontakt til hinanden, hvor der er behov. I 2016 mødtes netværket i Oslo med deltagelse fra studenterombud i Danmark (studererambassadøren), Norge og Sverige.

Studererambassadøren sidder derudover i styregruppen for ENOHE (European Network for Ombudsmen in Higher Education) med Skype møder ca. hver anden måned. Derudover er der en lukket webside, hvor man som studenterombud kan dele erfaringer, materiale og informationer.

7.0. Studerambassadøren i 2017

Som tidligere nævnt, så har jeg opsagt min stilling som studerambassadør og fratræder min stilling 31. januar 2017. Funktionen vil derfor blive videregivet til en anden, der vil føre funktionen videre med nye ideer og ny energi.