



Studenterambassadøren

Årsberetning 2014



Indhold

Forord	3
1.0. Metode	4
2.0. Studenterambassadørens organisering	5
3.0. 2014 i tal	6
3.1. Forskellige typer af henvendelser	6
3.2. Antallet af henvendelser til studenterambassadøren	6
3.3. Studenterhenvendelser fordelt på fakulteter	7
3.4. Studenterhenvendelser fordelt på studieforløb	7
3.5. Studenterhenvendelser fordelt over året	8
3.6. Studenterhenvendelser fordelt på henvendelsestyper	9
3.7. Studenterhenvendelser fordelt på henvendelseskanaler	10
4.0. Tendenser i henvendelserne i 2014	11
4.1. Løsninger på de studerendes henvendelser	11
4.2. Krav om begrundelser i afgørelser	13
4.3. De funktionsnedsatte	16
4.4. Disciplinærsager	17
4.5. Ansøgninger om merit	18
4.6. Opmærksomhed på regler	19
5.0. Øvrige aktiviteter i 2014	20
5.1. Udbredelsen af kendskab til studenterambassadøren	20
5.2. Forankring på universitetet	20
5.3. Generelle undersøgelser	21
5.4. Opfølgning på studenterambassadørens anbefalinger fra 2013	21
6.0. Det nye år 2015	22
6.1. Studenterambassadørens anbefalinger fra 2014	22
6.2. Planlagte aktiviteter for studenterambassadøren	23
6.3. Evaluering af funktionen	24

Forord

To år er gået, og studenterambassadøren bliver brugt og værdsat af de studerende. De henvendelser, der kommer fra studerende, er relevante, og de studerende ved, hvad de kan bruge funktionen til. Jobbet som studenterambassadør giver mening. Studenterambassadøren får - i samarbejde med administrationen - løst sager, som den studerende har oplevet, at de ikke selv kan løse.

Det er vigtigt for mig, at de studerende – når de henvender sig til studenterambassadøren – føler sig hørt. Det er ikke altid, at studenterambassadøren giver de studerende ret, men de studerende skal stadig have fornemmelsen af, at der er blevet lyttet og have en forståelse for, hvorfor studenterambassadøren ikke finder anledning til at foretage sig videre.

De løbende henvendelser fra studerende har fyldt mere i 2014. Antallet af henvendelser er gået fra 132 i 2013 til 226 i 2014. Det stigende antal af henvendelser har ført til, at studenterambassadøren i slutningen af 2014 udvidede funktionen med en medarbejder.

Det er min oplevelse, at studenterambassadørfunktionen i 2014 er blevet bedre forankret på Københavns Universitet. Fakulteterne bruger studenterambassadøren mere aktivt, og mit kendskab til fakulteterne er blevet bedre.

Jeg er meget optaget af, at studenterambassadøren skal være et aktiv for universitetet, at funktionen skal give brugbar viden tilbage til fakulteterne, og at henvendelserne fra de studerende løses i et konstruktivt samarbejde med de forskellige administrationer.

Jeg har igen i år givet en række anbefalinger til Københavns Universitet. Ikke overraskende er der flere af anbefalingerne fra 2013, der går igen. Anbefalingerne kan ikke nødvendigvis løses fra det ene år til det andet.

Jeg glæder mig til at fortsætte dialogen i de kommende år til glæde og til gavn for såvel de studerende som administrationen.

Københavns Universitet, januar 2015



Tina Kaare
Studenterambassadør



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 Københavns Universitet.

Opbygningen af årsberetningen for 2014 skal ses i forlængelse af årsrapporten fra 2013 og de seks kvartalsrapporter, der er blevet udsendt i løbet af studenterambassadørens to første år.

Som en del af opfølgningen på årsrapporten fra 2013 blev årsberetningen præsenteret for alle fakulteter, diverse udvalg som KUUR, SAK, AL, LT og for bestyrelsen på Københavns Universitet.

Der blev generelt udtrykt tilfredshed med beretningen, der blev stillet spørgsmål og givet konstruktive tilbagemeldinger.

Studenterambassadørens årsberetning er en afrapportering til Københavns Universitet på baggrund af de 226 henvendelser, der har været til studenterambassadøren i 2014 og tendenser og anbefalinger gives på baggrund heraf. Årsberetningen er ikke en generel analyse af sagsbehandlingen på Københavns Universitet.

De studerende der henvender sig til studenterambassadøren gør det, fordi de ikke kan få svar fra administrationen, fordi de føler sig uretfærdigt behandlet, eller fordi de er i tvivl om, hvorvidt de er blevet uretfærdigt behandlet og gerne vil have en second opinion. Studenterambassadøren hører ikke om problemfri forløb. De studerende der får en hurtig afklaring på deres sager, klare svar på deres spørgsmål fra studievejledning og administrationen og 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 uhensigtsmæssigheder, når sager behandles. Studenterambassadøren samler op på de sager i samarbejde med administrationen.

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

Studenterambassadøren har på den baggrund 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 2014 men sammenholdes også med tal fra 2013. I afsnit 4.0. gennemgås en række tendenser i sagsbehandlingen, udledt af de henvendelser der har været til studenterambassadøren i det forgangne år. Tendenserne understøttes af en række anonymiserede eksempler på konkrete henvendelser. De sidste afsnit indeholder en opfølgning på studenterambassadørens øvrige aktiviteter i 2014 og forventninger til arbejdet i 2015.

På baggrund af tendenserne gennemgået i afsnit 4.0. gives i afsnit 6.0. fire anbefalinger – tre anbefalinger til universitetet og en anbefaling til de studerende på universitetet.

2.0. Studenterambassadørens organisering

Studenterambassadøren har i de første to år været alene i funktionen. I slutningen af 2014 ansatte studenterambassadøren en medarbejder pr. 1. januar 2015. Studenterambassadørens medarbejder skal stå for studenterambassadørens kommunikation – forbedre hjemmeside, folder og Facebook samt hjælpe med besvarelsen af de løbende henvendelser.

Studenterambassadøren er rent fysisk placeret i Universitetsbiblioteket i Fiolstræde 1, København K men er også løbende tilstede på campus områderne.

De studerende kan kontakte studenterambassadøren via e-mail, telefonisk, komme forbi i træffetiden hver tirsdag mellem 12.00 og 15.00 og via Facebook. Henvender den studerende sig via e-mail, telefon eller Facebook, kan henvendelsen følges op af et personligt møde på et tidspunkt, der passer den studerende. Som udgangspunkt holdes møder med de studerende på studenterambassadørens kontor, men studenterambassadøren mødes også gerne med de studerende på deres campus områder.

Henvendelserne til studenterambassadøren er af meget varierende tyngde og omfang. Nogle kan afklares med enkelte mails og telefonsamtaler. Andre henvendelser kræver, at den studerende og studenterambassadøren er i dialog løbende over et semester eller i enkelte tilfælde igennem et helt år.

Studenterambassadørens fokus i mødet med den studerende er at hjælpe den studerende videre, og at give den studerende værktøj til selv at håndtere sin situation – empowerment.

I de fleste tilfælde har studenterambassadøren ikke behov for at kontakte anden administration på Københavns Universitet for at hjælpe den studerende videre. I 2014 kontaktede studenterambassadøren administrationen i ca. 25% af henvendelserne fra de studerende.

Når studenterambassadøren kontakter administrationen, kan det være med det formål at få svar på spørgsmål vedrørende den konkrete henvendelse for at gøre opmærksom på formodede fejl eller uhensigtsmæssigheder i sagsbehandlingen. Studenterambassadøren kan gøre opmærksom på fejl eller uhensigtsmæssigheder med henblik på at administrationen ser på den studerendes sag igen, eller hvis sagen er afsluttet og uaktuel som en orientering til administrationen.

Studenterambassadøren oplever, at der er et godt og konstruktivt samarbejde med administrationen, at studenterambassadørens henvendelser bliver taget seriøst og set som en mulighed for at rette op på en sag.

Det er ligeledes studenterambassadørens oplevelse, at de studerende sætter stor pris på den hjælp og vejledning de modtager, og at det gør en forskel for dem, at der er en uafhængig funktion, som de kan tale med og vende deres udfordringer med, og hvor de ved, at der ikke bliver givet information videre til anden administration, med mindre der er en klar aftale herom.

3.0. 2014 i tal

3.1. Forskellige typer af henvendelser

Der findes overordnet to typer af henvendelser til studenterambassadøren fra de studerende. Den ene er af mere uformel karakter, og forgår typisk på fakulteterne i forbindelse med, at studenterambassadøren er til stede på campus områderne. Den anden type af henvendelser har mere formel karakter og oprettes som en konkret sag hos studenterambassadøren. Den sidstnævnte henvendelsestype udgør de ”studenterhenvendelser”, som der gøres rede for i årsberetningen.

Det er vurderingen, at alle henvendelser i overvejende grad har været relevante, og at de studerende har en god forståelse for, hvad de kan anvende studenterambassadørfunktionen til.

3.2. Antallet af henvendelser til studenterambassadøren

Der har i 2014 været 226 studenterhenvendelser til funktionen. Derudover har der været 42 mere uformelle henvendelser i forbindelse med, at studenterambassadøren har været til stede på campus områderne.

Samlet set har der således været 268 henvendelser til studenterambassadøren.

Sammenholdes antallet af studenterhenvendelser i 2014 med antallet af henvendelser i 2013, ses en stigning i antallet af formelle henvendelser fra 132 i 2013 til 226 i 2014.

Figur 1: Antallet af studenterhenvendelser i 2013 og 2014:



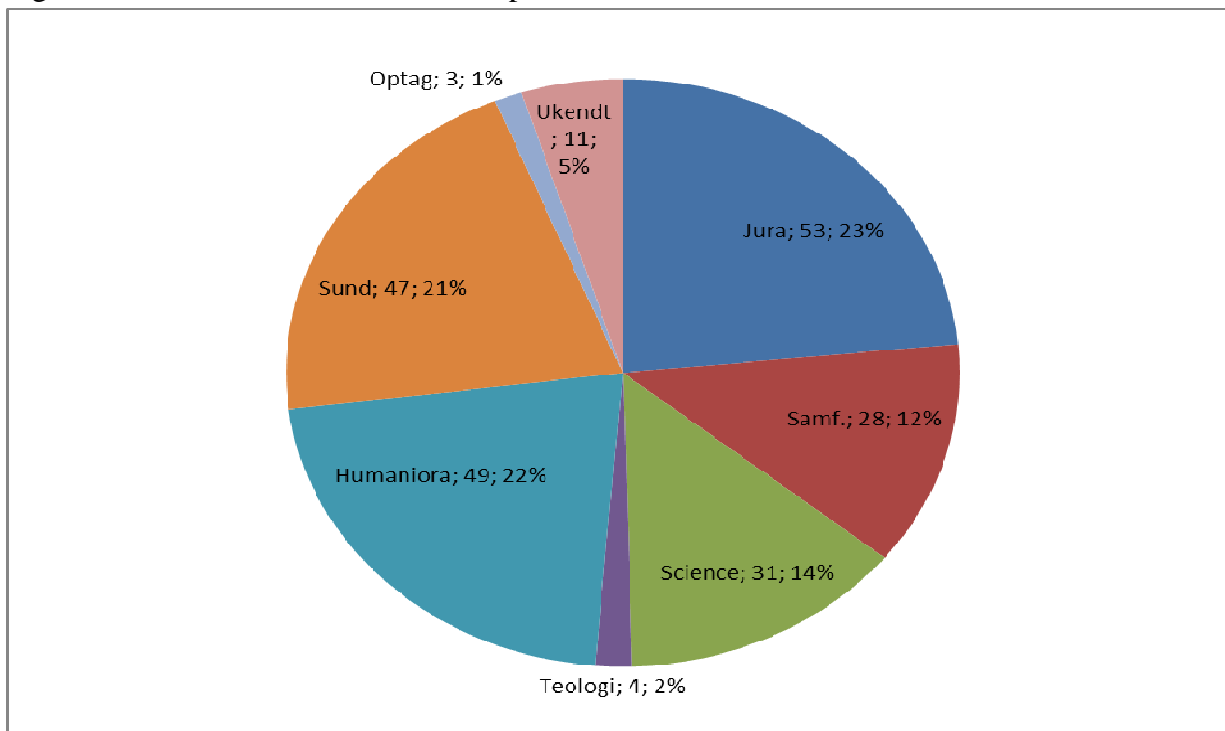
Der blev i 2013 ikke ført statistik over de mere uformelle henvendelser, og det samlede antal henvendelser kan derfor ikke sammenlignes fra 2013 til 2014.

Det forventes, at antallet af henvendelser vil fortsætte med at stige i de kommende år, efterhånden som kendskabet til studenterambassadøren øges blandt de studerende.

3.3. Studenterhenvendelser fordelt på fakulteter

Antalsmæssigt har der været flest henvendelser fra studerende på Det Juridiske Fakultet efterfulgt af Det Humanistiske Fakultet og Det Sundhedsvidenskabelige Fakultet.

Figur 2: Studenterhenvendelser fordelt på fakulteter i 2014:



Sammenholdes antallet af henvendelser med antallet af studerende på de enkelte fakulteter, så har der forholdsvis været flest henvendelser fra Det Juridiske Fakultet efterfulgt af Det Sundhedsvidenskabelige Fakultet og Det Teologiske Fakultet.

Det Natur- og Biovidenskabelige Fakultet er det fakultet, der er færrest henvendelser fra, når antallet af studenterhenvendelser sættes i forhold til antallet af studerende, og det gælder både hvis der ses på tallene fra 2013 og 2014.

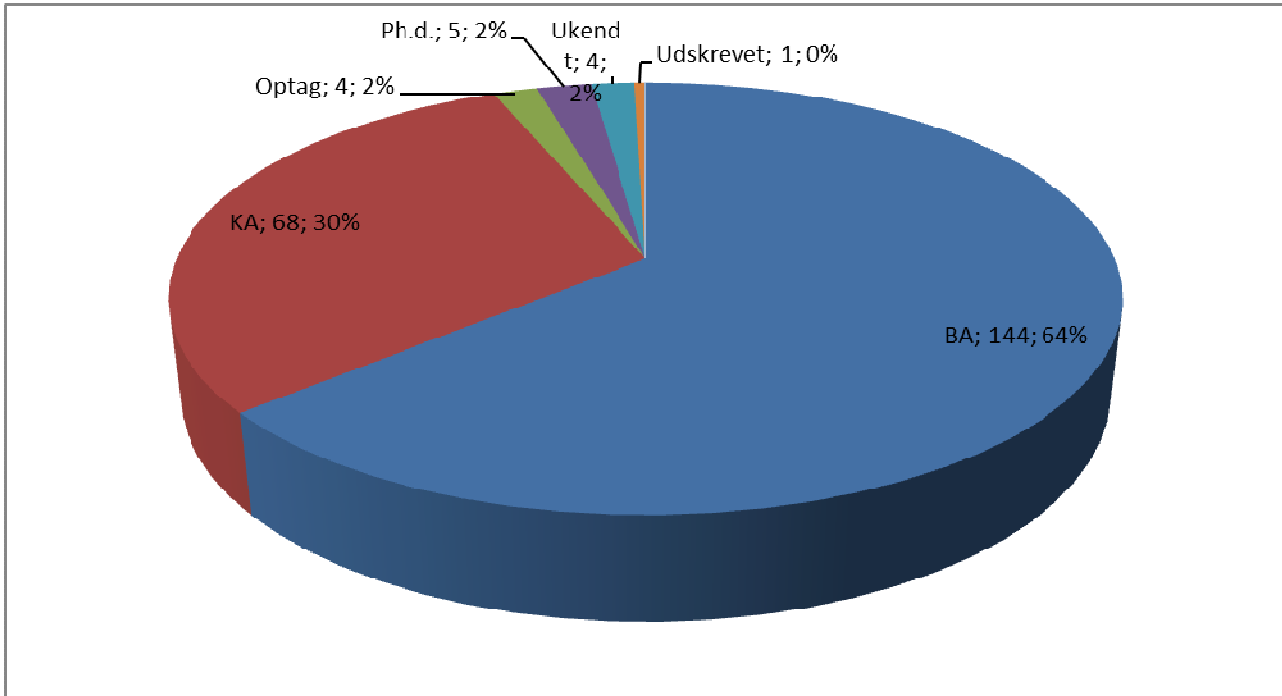
Det er vurderingen, at der ikke kan gives entydige forklaringer på variationen i antallet af henvendelser fra de enkelte fakulteter. En del af forklaringen skal formodentlig stadig findes i, at der er forskel på de enkelte uddannelsers og fakulteters kendskab til studenterambassadøren.

3.4. Studenterhenvendelser fordelt på studieforløb

Størstedelen af de henvendelser, der har været til studenterambassadøren i 2014 har været fra studerende på bacheloruddannelsen. Det skyldes blandt andet, at der på Københavns Universitet er

flest bachelorstuderende, og at de første år på uddannelsen typisk giver de største udfordringer for de studerende.

Figur 3: Henvendelser fordelt på studieforløb i 2014.

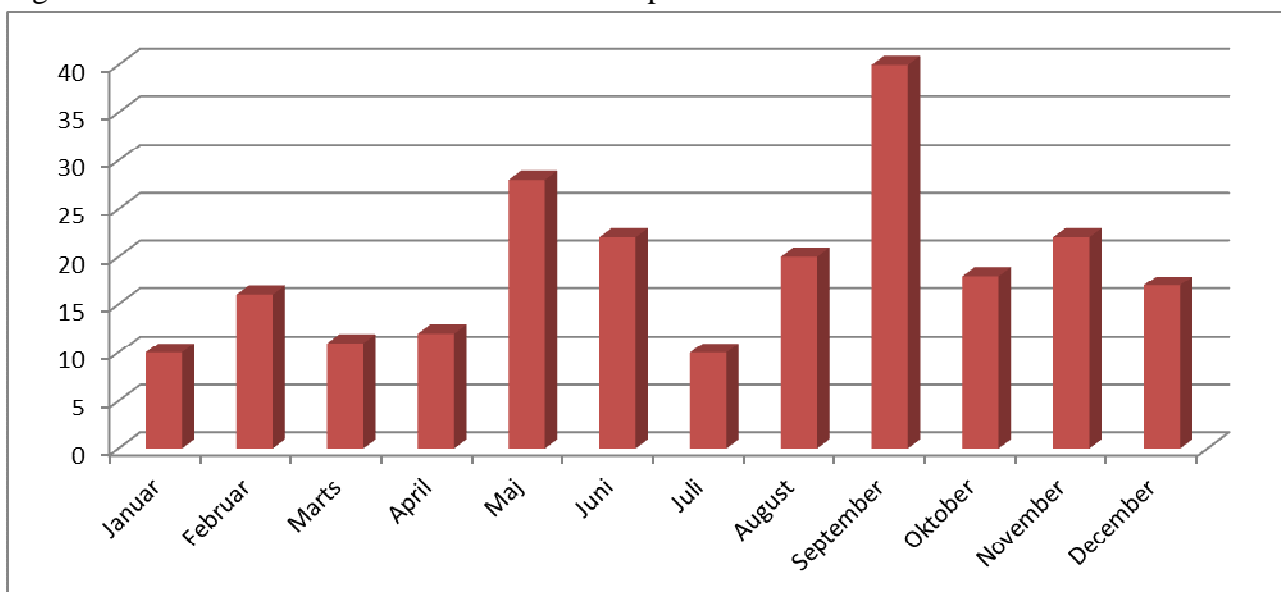


Hele 64% af studenterhenvendelserne til studenterambassadøren i 2014 var fra studerende på bacheloruddannelsen.

3.5. Studenterhenvendelser fordelt over året

Antallet af henvendelser til studenterambassadøren har været større i andet halvår end i første halvår af 2014. Det er vanskeligt at sige, om det skyldes tilfældigheder, eller om det skyldes, at kendskabet til funktionen er øget henover året, eller om det skyldes andre forhold.

Figur 4: Antallet af studenterhenvendelser fordelt på måneder i 2014:



Der ses igen i 2014 et øget antal af henvendelser i september måned i forbindelse med studiestarten. I 2014 var der flere henvendelser omkring afgørelser på ansøgninger om merit (tvangsmerit), men derudover ses der ikke noget specielt mønster i det, de studerende henvender sig om i forbindelse med studiestart i forhold til, hvad de henvender sig om den resterende del af året.

3.6. Studenterhenvendelser fordelt på henvendelsestyper

De studerende har henvendt sig om mange forskellige forhold på Københavns Universitet. Der har været henvendelser omkring dispensationssager, mere praktiske spørgsmål omkring tilmeldingen til kursusfag og henvendelser omkring merit og udskrivning.

Tabel 1: Overigt over henvendelsestyper i 2014:

Primær henvendelsesårsag	1. kvartal 2014	2. kvartal 2014	3. kvartal 2014	4. kvartal 2014	I alt
Disciplinærsag	1	5	0	1	7
Dispensationssag	7	19	20	8	54
Eksamen / karakter	8	10	7	13	38
Ansattes optræden	0	2	0	1	3
Sagsbehandling	6	2	15	10	33
Optagelse / indskrivning	2	6	3	5	16
Vejledning	1	0	4	3	8
Udskrivning	4	3	5	8	20
Andet*	8	15	16	8	47
I alt	37	62	70	57	226

*Andet omhandler eksempelvis henvendelser om den praktiske tilrettelæggelse af uddannelsen, om orlov og andet, der falder udenfor de øvrige kategorier.

Der har i 2014 været flest henvendelser vedrørende dispensationssager. Omkring 25% af de henvendelser der er kommet til studenterambassadøren, har drejet sig om dispensationssager. Det har eksempelvis været henvendelser om dispensation til et ekstra eksamensforsøg, og til at påbegynde kandidatuddannelsen imens den studerende er indskrevet på bacheloruddannelsen.

Den næststørste kategori er ”andet”. ”Andet” dækker over henvendelser, som ikke passer ind i de øvrige kategorier. Der har været eksempler på henvendelser om den praktiske tilrettelæggelse af uddannelsen, om muligheden for at bytte fag og nogle SU spørgsmål.

Tredjestørste henvendelsestype er eksamen/karakter efterfulgt af sagsbehandling og udskrivning.

Eksamen/karakter er henvendelser, hvor den studerende ønsker at klage over en karakter, men det er også henvendelser om forløbet af eksamen.

Sagsbehandling omfatter henvendelser om eksempelvis lang sagsbehandlingstid og sager om merit. Merit er medtaget her, fordi henvendelserne har omhandlet utilfredshed med den begrundelse, som de studerende har modtaget i deres afgørelse, og som de ikke har været fyldestgørende.

Antallet af henvendelser om merit har været noget større i 2014 end i 2013, og henvendelser om merit vil derfor i 2015 få deres egen kategori.

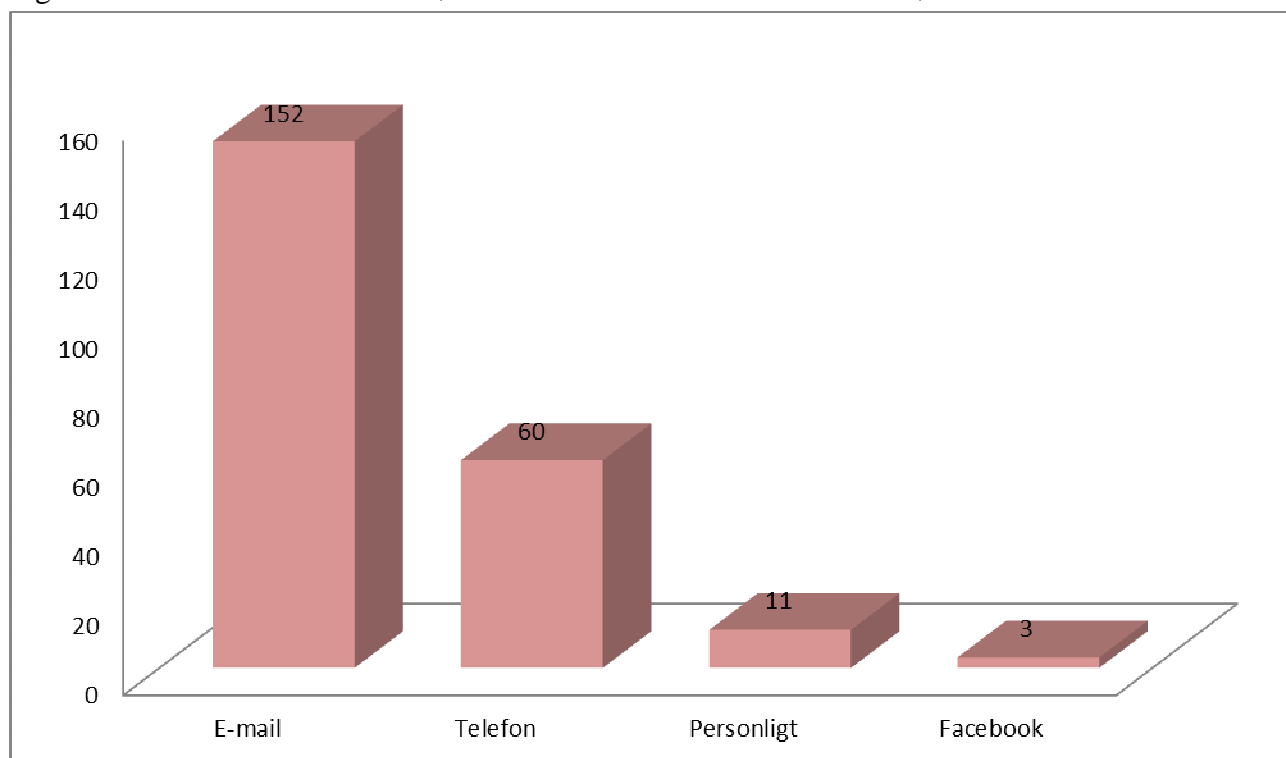
3.7. Studenterhenvendelser fordelt på henvendelseskanaler

De studerende kan henvende sig til studenterambassadøren på flere forskellige måder.

I to ud af tre studenterhenvendelser i 2014 er den første kontakt sket via e-mail. Mange gange følges det op af et personligt møde eller af en telefonsamtale.

Alene 11 studerende henvendte sig i studenterambassadørens ugentlige træffetid som den første kontakt, og som noget nyt i 2014 er de studerende begyndt at henvende sig til studenterambassadøren via studenterambassadørens Facebook side.

Figur 5: Henvendelseskanal ved første kontakt med studenterambassadøren i 2014:



Studenterambassadøren har som nævnt ovenfor en ugentlig træffetid hver tirsdag mellem 12.00 og 15.00, hvor de studerende kan komme uanmeldt forbi til en snak, men langt de fleste møder med studerende afholdes på andre tidspunkter i løbet af ugen. Tidspunktet aftales mellem den studerende og studenterambassadøren fra gang til gang.

De studerende er også velkomne til at komme uanmeldt forbi på andre tidspunkter end i træffetiden men med den risiko, at studenterambassadøren ikke træffes.

4.0. Tendenser i henvendelserne i 2014

Studenterambassadøren har i 2014 modtaget 226 henvendelser, og i blandt de henvendelser kan ses nogle tendenser. Det er enten, fordi de har omhandlet det samme emne – fx merit – eller fordi der i forbindelse med henvendelsen har vist sig nogle udfordringer, som er gået igen i flere henvendelser.

Nedenfor er nævnt de hovedtendenser, som studenterambassadøren har set i henvendelserne fra de studerende i 2014.

Under hver af de angivne tendenser er nævnt nogle eksempler på henvendelser til studenterambassadøren i 2014 som illustrerer tendensen og som også er en begrundelse for anbefalingerne under 6.0.

4.1. Løsninger på de studerendes henvendelser

Studenterambassadøren har haft flere henvendelser fra studerende, som har henvendt sig, fordi, de ikke mener, de får den nødvendige hjælp fra fakultetet.

Den studerende har typisk stået i den situation, at pågældende ikke kan komme videre i sin uddannelse eller planlægge sin uddannelse, da der mangler hjælp fra fakultetet.

Eksempel 1

En studerende henvendte sig til studenterambassadøren, da hun ikke kunne få den nødvendige hjælp til at finde ud af, hvordan hun kunne afslutte sin uddannelse. Hun havde nu mistet et semester på den baggrund og var meget frustreret over, at hun ikke vidste hvornår – om nogensinde - hun kunne afslutte sin uddannelse.

Den studerende manglede alene at aflevere speciale samt 15 ECTS point.

Hun var tilmeldt et kursusfag på 10 ECTS, som nu var blevet nedlagt, og hvor hun derfor skulle aflevere en essayopgave. Uddannelsen udbød imidlertid ikke kursusfag på 5 ECTS, og hun vidste derfor ikke, hvordan hun skulle opnå dem. Hun søgte i juli 2014 om at få lov til at skrive essayopgaven, som hun manglede, i 15 ECTS fremfor 10 ECTS, men fik afslag herpå i august 2014. Der var i afgørelsen blandt andet lagt vægt på, at det var den studerendes eget ansvar at sørge for, at ECTS pointene, i de fag de vælger, går op, så de ikke til sidst står og mangler 5 ECTS point. Fakultetet var ikke i stand til at anvise den studerende, hvordan hun kunne afslutte sin uddannelse. Hun blev henvist til at søge et 5 ECTS fag på CBS og på sociologiuddannelsen. I forhold til CBS skulle den studerende søge studienævnet om en forhåndsgodkendelse, hvilket hun fik. Hun søgte derefter både CBS og sociologi om 5 ECTS fagene. Begge steder fik hun oplyst, at hun alene kunne få en plads, såfremt der var ledige pladser. Hvis der var flere ansøgere, end der var ledige pladser, ville der blive trukket lod. Hvis der var for lidt søgning til fagene, ville de ikke blive oprettet. Den studerende kunne derfor ikke være sikker på at få et af de søgte kursusfag til 5 ECTS point. For at mindske studieforlængelsen mest muligt søgte den studerende ligeledes om dispensation fra reglen om, at specialet skal afslutte uddannelsen. Det fik hun ligeledes afslag på. Den studerende var selv enig i, at det selvfølgelig var hendes eget ansvar, at antallet af ECTS gik op. Men det ændrede jo ikke på, at hun nu stod i en situation, hvor hun manglede 5 ECTS point, og hvor ingen kunne anvise hende en sikker vej til at blive færdig med sin uddannelse.

Studenterambassadøren henvendte sig til fakultetet i slutningen af september med henblik på, at der blev fundet en løsning. Studenterambassadøren gjorde i den forbindelse fakultetet opmærksom på, at ressourceforbruget i sagen havde været stort, og uden at det var fundet en løsning. Fakultetet havde behandlet to ansøgninger fra den studerende – først en dispensationsansøgning om at skrive en opgave i 15 ECTS fremfor 10 ECTS og derefter en dispensationsansøgning om ikke at lade specialet afslutte uddannelsen. Den studerende havde af flere omgange søgt vejledning hos studievejledningen. Derefter havde den studerende søgt en forhåndsgodkendelse hos fakultetet til at tage 5 ECTS fag et andet sted. Den studerende har derudover også søgt vejledning på sociologi og på CBS og søgt om kurser samme steder, og ansøgningerne hertil er også blevet behandlet. Endelig søgte den studerende hjælp hos studenterambassadøren, som henvendte sig til fakultetet. Alt sammen uden, at der blev fundet en løsning.

I slutningen af oktober og i midten af november rykkede studenterambassadøren for en løsning. I slutningen af november meddelte fakultetet, at det ville være muligt for den studerede at tage et 10 ECTS fag på fakultetet, som derefter ville blive nedskrevet til 5 ECTS. Den studerende var stærkt frustreret over, at hun blev sendt rundt og rundt og henvist til at søge og søge, uden at der var nogen, der kunne anvise hende en løsning. Den studerene nåede at blive studieforlænget i ét år.

Pointe: Det koster mange ressourcer og stor frustration hos den studerende at sende den studerende rundt i systemet. Det betaler sig at bruge flere ressourcer, når der modtages en henvendelse, at finde ud af præcist hvad udfordringen for den studerende er og derefter finde en løsning.

Eksempel 2

Den studerende henvendte sig, da han have haft orlov i et semester og derfor nu – på grund af studieordningens opbygning – fik et tomt semester. Han havde derfor søgt fakultetet om mulighed for at følge kursusfag på kandidatuddannelsen i efterårsemestret 2015. Han fik imidlertid en mail tilbage fra fakultetet om, at de ikke kunne behandle hans ansøgning, da den var indgivet for tidligt, men at han kunne indgive en ny ansøgning efter sommereksamen 2015. Den studerende var ikke tilfreds med det svar, da det gjorde det helt umuligt for ham at planlægge sit efterårsemester. Hvis han først søgte igen efter sommereksamen i juni måned, ville han tidligst få svar i august. Hvis han ikke kunne få lov til at følge fag på kandidatuddannelsen, skulle han have planlagt, hvad han så skulle bruge efterårsemestret 2015 på. Han overvejede i den forbindelse enten at finde et arbejde i Danmark eller at tage til udlandet og arbejde. Begge dele ville kræve, at han vidste, hvad han havde at forholde sig til før efter sommerferien 2015, da begge dele krævede noget planlægning. Den studerende havde henvendt sig én gang til studievejledningen, havde indgivet en ansøgning som var blevet besvaret. Den studerendes havde henvendt sig til studenterambassadøren, studenterambassadøren henvendte sig til fakultetet i november 2014 og rykkede i midten af januar 2015. Der er fortsat ikke fundet en løsning, og fakultetet har endnu ikke svaret studenterambassadøren.

Pointe: De studerende skal have mulighed for at planlægge deres uddannelse og deres liv, og det kan kræve klare svar fra administrationen. Der kan spares ressourcer og frustration hos den studerende ved at give et klart svar fra starten.

Eksempel 3

Den studerende henvendte sig til studenterambassadøren, da pågældende alene manglede én eksamen samt sit speciale. Efter at have oplevet forskellige ekstreme forhold i sit privatliv, blev den studerende ramt af angst. Angsten kom særligt til udtryk i forbindelse med eksamen og særligt i forhold til den specifikke eksamensform, der blev anvendt ved den studerendes sidste kursusfag. Den studerende havde derfor flere gange måtte melde fra til eksamen på grund af pludselig panikangst. Hvorfor den studerende reagerede særligt voldsomt i forbindelse med netop den eksamensform, var vanskeligt at sige. Det kunne muligvis skyldes en tidligere dårlig oplevelse, men det kunne også skyldes andre forhold. Den studerende havde søgt om at blive løst fra faget og om en anden eksamensform, men havde fået afslag på begge dele. Der blev ved afgørelsen lagt vægt på, at han var bekendt med eksamensformen på det tidspunkt, hvor han tilmeldte sig eksamen. Dette var helt korrekt, men på det tidspunkt led den studerende ikke af angst. Han havde derudover også søgt om dispensation til at specialet ikke skulle afslutte uddannelsen, så han kunne påbegynde det, uden at have afsluttet sit sidste fag, men havde også fået afslag på det. Den studerende kunne nu ikke se, hvordan han nogensinde skulle kunne afslutte sin uddannelse. Efter aftale med den studerende anmodede studenterambassadøren studienævnet om at genoptage den studerendes sag. Den studerende blev herefter løst fra faget og fik mulighed for at tage et nyt fag. Den studerende nåede at blive studieforlænget.

Pointe: Den enkelte studerendes forhold kan ændre sig undervejs i uddannelsen, og det må der tages hensyn til og være plads til. Afgørelserne må ikke blive automatiserede, der må tages stilling fra sag til sag, og alle relevante forhold må inddrages.

Når den studerende ikke får den nødvendige hjælp fra universitet, henvises til andre, der heller ikke kan hjælpe, eller ikke får svar på deres henvendelse, skaber det frustration. Det kan også være ressourcekrævende for fakulteterne, hvis sagerne ikke bliver afsluttet, og de studerende når at henvende sig om vejledning flere steder og ad flere omgange, og uden at der bliver fundet en egentlig løsning.

Studenterambassadøren er bevidst om, at administrationen er underlagt et stort arbejdspress og fastlagt nogle arbejdsprocesser for at kunne håndtere alle henvendelser og sager. Men ind imellem kan det synes som om, der bliver fokuseret mere på proces og formaliteter og proces end på at få løst et aktuelt problem for den studerende. Studenterambassadøren har flere sager, hvor konsekvensen af lange sagsforløb blandt andet er studieforlængelse.

Når den studerende henvender sig, må det være hensigtsmæssigt for alle parter, at få klarlagt, hvad udfordringen præcis er for den studerende, og derefter anvise den studerende en løsning som er holdbar og brugbar, og som ikke alene er en måde at sende den studerende videre på.

Det kræver flere ressourcer i starten af et forløb, men til gengæld vil det kunne spare såvel den studerende som administration for, at den studerende har behov for at henvende sig igen.

4.2. Krav om begrundelser i afgørelser

Studenterambassadøren har set flere afgørelser i forskellige typer af sager, hvor den studerende ingen begrundelse har fået i forbindelse med, at der er meddelt den studerende et afslag eller hvor afgørelsen har været meget mangelfuld.

Eksempel 4

Den studerende henvendte sig til studenterambassadøren, da hun ønskede at klage over bedømmelsen af en eksamensopgave. Studenterambassadøren gav vejledning og input til klagen. Den studerende fik ikke medhold i klagen, og besluttede derefter at klage over afgørelsen til eksamensankenævnet. Den klage hun modtog herfra var helt kort. Den indeholdt ikke nogen redegørelse for sagens faktiske omstændigheder og den indeholdt heller ikke ingen begrundelse.

Pointe: Universitetet skal overholde reglerne om begrundelser i afgørelser, der ikke giver den studerende fuldt ud medhold. Klager fra og frustration hos de studerende vil kunne undgås derved.

Eksempel 5

Den studerende henvendte sig til studenterambassadøren, da hun havde klaget over forløbet af en mundtlig eksamen. Den studerende havde i klagen henvist til støj fra gaden og uopmærksomhed fra censor og eksaminator. Den studerendes klage blev herefter – som det skal ske efter eksamensbekendtgørelsens § 33, stk. 2 – sendt til eksaminator og censor med henblik på at få deres udtalelse til sagen. Herefter traf fakultetet afgørelse. Af afgørelsen fremgik det, at fakultetet havde lagt censor og eksaminators udtalelse til grund, og at den studerendes klage derfor ikke blev imødekommet. Det fremgik imidlertid ikke, hvorfor fakultetet havde lagt eksaminator og censors udtalelse til grund, fremfor de forhold, som den studerende havde anført i sin klage. Den studerende klagede herefter over afgørelsen, hvorefter den studerende fik tilbudt en omprøve, hvilket den studerende var meget tilfreds med. Afgørelsen modtog hun den 5. februar. Den 18. februar modtog hun en orientering fra fakultetet om, at eksamen ville finde sted 6 dage efter – den 24. februar 2014. Den studerende meddelte fakultetet, at hun ikke fandt det acceptabelt, at hun efter 7 måneders sagsbehandling alene fik 6 dages varsel til at læse til eksamen. Eksamen blev herefter flyttet 3 uger.

Pointe: Universitetet bør i deres afgørelser argumentere for, hvorfor de er kommet frem til den afgørelse, som det nu er tilfældet. Det er ikke tilstrækkeligt at anføre, at eksaminator og censors udtalelse lægges til grund. Det må fremgå, hvorfor det er sket. Hvis det ikke fremgår, vil den studerende føle, at der ikke er blevet lyttet til pågældende, og det vil være meget nærliggende at klage.

Eksempel 6

En studerende henvendte sig til studenterambassadøren, da hun havde fået afslag på at blive optaget på en kandidatuddannelse, som hun ikke havde et retskrav på at blive optaget på. Det fremgik ikke afgørelse, præcist hvilke krav til optag hun ikke havde opfyldt. Umiddelbart efter henvendte to andre studerende sig til studenterambassadøren med samme problematik. De var heller ikke blevet optaget på samme kandidatuddannelse. Ved en gennemgang af de tre studerendes afgørelser, viste det sig, at de havde fået fuldstændig identiske afgørelser. Derudover var kontaktinformation i klagevejledningen indsat som et link. Når man klikkede på linket kom man ind på en side med overskriften ”Velkommen til Københavns Universitet”. Derfra skulle man vælge den pågældende uddannelse, og derved klikke sig videre. Herefter kom man ind på en ny side med overskriften ”Studiestart – velkommen til alle nye studerende”.

Studenterambassadøren henvendte sig til fakultetet og orienterede om, at fakultetets afgørelser efter studenterambassadørens vurdering ikke levede op til reglerne i forvaltningsloven om, at negative afgørelser skal indeholde en begrundelse, samt at klagevejledningen ligeledes forekom uhensigtsmæssig.

Fakultetet meldte tilbage, at den korte og standardiserede afgørelse skyldtes overgang til et nyt system, hvor der var en begrænsning i, hvor mange tegn en afgørelse kunne indeholde. Fakultetet ville undersøge om linket i klagevejledningen kunne ændres.

Orienteret fakultetet om, at såfremt et system ikke var klar til at blive taget i brug, fordi det ikke kunne opfylde kravene i forvaltningsloven, så måtte det vente, samt at det ligeledes måtte være i fakultetets interesse at give en uddybende begrundelse, således at de studerende ikke følte sig nødsaget til at klage, for at få en ordentlig begrundelse.

Derudover fratages de studerende en klagemulighed, hvis de først i forbindelse med behandlingen af klagesagen får en tilstrækkelig uddybende begrundelse.

Udfordringen med begrænsningen i antal tegn skulle efterfølgende være løst.

Pointe: Afgørelser må ikke blive enslydende og standardiserede. Det giver den studerende en følelse af, at afgørelsen var truffet på forhånd. Derudover så vil den studerende klage, da der ikke er givet en ordentlig begrundelse og da den studerende føler sig uretfærdigt behandlet. Tekniske udfordringer kan ikke være en forklaring på ikke at give en ordentlig og individuel begrundelse. Standardafsnit i en afgørelse kan til gengæld være meget hensigtsmæssige.

Eksempel 7

Den studerende henvendte sig til studenterambassadøren, da han havde modtaget sin afgørelse vedrørende merit. Den studerende havde fået merit overført to kursusfag men havde søgt om langt flere. Af afgørelsen fremgik alene hvilke fag der var givet merit for samt en klagevejledning. Det fremgik ikke, hvilke fag, der var ansøgt om merit for, hvilke fag der var meddelt afslag i forhold til eller en begrundelse hvorfor. Den studerende blev vejledt om at klage og fakultetet orienteret om den manglefulde afgørelse.

Pointe: Den studerende klager, når der ikke er givet en begrundelse. De er i tvivl, om deres ansøgning er blevet læst, og de føler sig uretfærdigt behandlet.

Det følger af forvaltningslovens §§ 22 og 24, at en afgørelse, der ikke giver en borger fuldt ud medhold, og som meddeles skriftligt, skal begrundes.

Begrundelsen skal indeholde en henvisning til de retsregler, som afgørelsen er truffet efter. Bygger anvendelsen af regler på en særlig fortolkning, skal der redegøres herfor, og beror afgørelsen på et skøn, skal begrundelsen angive de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen. Endelig skal begrundelsen indeholde en kort redegørelse vedrørende sagens faktiske omstændigheder, som er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen.

Begrundelsen skal samlet set give borgeren en sammenhængende sproglig klar og indholdsmæssig logisk forklaring på afgørelsens resultat.

Derudover skal afgørelsen være med til at sikre en grundigere sagsbehandling hos myndigheden. Er en begrundelse for en bestemt afgørelse meget vanskelig at skrive, eller forekommer begrundelsen ulogisk eller uholdbar, når den bliver skrevet, så skal man som myndighed måske overveje, om det er den korrekte afgørelse eller den rigtige begrundelse, man er kommet frem til.

Endelig skal begrundelsen skabe større forståelse for afgørelsen hos borgeren og give borgeren det fornødne grundlag for at vurdere, om pågældende ønsker at klage.

Studererambassadøren har i løbet af året set flere afgørelser, der ikke giver den studerende medhold, men hvor afgørelsen slet ikke indeholder en begrundelse. Der er set eksempler på fuldstændig standardiserede afgørelser og eksempler på, at begrundelsen fremstår meget mangelfuld.

Det er studenterambassadørens oplevelse, at de studerende får en følelse af at blive uretfærdigt behandlet, når en afgørelse, der går den studerende imod, ikke er tilstrækkeligt begrundet. Derudover føler den studerende sig ikke hørt, når pågældende eksempelvis har indgivet en klage på flere sider og alene får en afgørelse på en side tilbage, hvor det ikke er anført, hvad den studerende har anført som grundlag for sin klage, og hvad fakultetet har lagt vægt på ved afgørelsen.

Flere studerende har direkte sagt til studenterambassadøren, at de er i tvivl om, hvorvidt deres klage er blevet læst.

Når en klage ikke er tilstrækkelig begrundet eller slet ikke begrundet, er det studenterambassadørens vurdering, at langt flere vælger at klage. Hvis den studerende fik en afgørelse, hvor pågældende kan se, hvad der ligger til grund for afgørelsen, ville flere formodentlig kunne forstå og stille sig tilfreds med den afgørelse, der bliver givet.

Studererambassadøren vil anbefale, at forvaltningslovens regler om begrundelser i afgørelsessager gennemgås med relevante medarbejdere. Studenterambassadøren vil i den forbindelse gerne tilbyde undervisning, hvor eksempler fra studenterambassadørens henvendelser kan gennemgås sammen med forvaltningslovens regler.

4.3. De funktionsnedsatte

Studererambassadøren har fået flere henvendelser fra studerende, som er funktionsnedsatte, og som har haft vanskeligheder med at få den ret til tilpasning, som de har krav på.

Der har været henvendelser om ekstra tid ved eksamen og henvendelser om dispensation fra at læse på nedsat tid.

Eksempel 8

To studerende henvendte sig til studenterambassadøren. De var begge ordblinde og havde søgt om forlænget tid til en eksamen. De havde imidlertid fået afslag med den begrundelse, at deres eksamen var på under 2 timer, og at det af den gældende studieordning fremgik, at der ikke blev givet ekstra tid til eksamen til ordblinde, hvor eksamen var på under to timer. De studerende undrede sig over afgørelsen, da de, som de selv sagde, ikke blev mindre ordblinde af, at eksamen var på mindre end to timer. Studenterambassadøren henvendte sig til fakultetet, der herefter vendte tilbage om, at de ville se på bestemmelsen i studieordningen i forbindelse med en revision af studieordningen, samt at de i mellemtiden ville være opmærksomme på ansøgninger om ekstra tid til eksamen for funktionsnedsatte til eksamener på mindre end 2 timer. De studerende søgte herefter på ny og fik 25% ekstra tid til eksamen.

Pointe: De studerende havde først fået afslag. Da de skulle til samme eksamen igen, kontaktede de studenterambassadøren, der vejledte dem om at søge på ny. Havde de ikke gjort det, havde de ikke fået den tilpasning, som de var berettiget til.

Eksempel 9

En studerende henvendte sig til studenterambassadøren. Han havde søgt om dispensation fra kravet om at være fuldtidsstuderende, da han var funktionsnedsat. Den studerende havde imidlertid modtaget et afslag med den begrundelse, at det ikke var muligt at dispensere generelt fra kravet om, at studerende skal være studieaktive på fuldtid. Den studerende havde herefter spurgt fakultetet, om begrundelsen betød, at det ville være muligt at dispensere for en kortere periode som et år eller et semester. Fakultetet svarede, at afgørelsen betød, at det ikke var muligt at give lov til, at studerende kunne studere på nedsat tid. Det var en fuldtidsbeskæftigelse at være studerende, men at den studerende kunne søge orlov i en periode, såfremt den studerende ønskede det, ligesom der kunne søges om dispensation fra førsteårsprøvekravet, eller til forlænget studietid, såfremt det blev aktuelt. Men en generel dispensation til at studere på nedsat tid var desværre ikke mulig. Den studerende henvendte sig herefter til studenterambassadøren, da han ikke mente, det kunne være korrekt, at han som funktionsnedsat ikke havde mulighed for at læse på nedsat tid, da det i givet fald ville gøre det umuligt for ham at tage en universitetsgrad som andre og derved være tale om diskrimination. Inden studenterambassadøren nåede at rette henvendelse til fakultetet, vendte den studerende tilbage og oplyste, at han havde fået en mail fra fakultetet om, at de var blevet opmærksomme på, at det var muligt at dispensere for kravet om, at den studerende skulle være fuldtidsstuderende, hvis der forelå særlige omstændigheder – herunder funktionsnedsættelse, og at den studerendes sag derfor ville blive forelagt studienævnet på ny. Den studerende fik herefter en ny afgørelse med tilladelse til at studere på nedsat tid.

Pointe: Den studerende fik først afslag, hvorefter det blev ændret til en tilladelse, men den studerende skulle selv gøre opmærksom på det. Havde den studerede ikke været kritisk over for afgørelsen, havde han muligvis ikke fået den tilpasning, som han er berettiget til.

I alle tilfælde hvor en studerende har henvendt sig til studenterambassadøren, er der fundet en løsning, og det har på den måde været rigtigt positivt.

Når det alligevel tages med i årsberetningen, er det for at henlede opmærksomheden på, at universitetet har en tilpasningspligt i forhold til de funktionsnedsatte, og at det er vigtigt, at de studerende, der i forvejen er sårbare, ikke står med fornemmelsen af at skulle kæmpe for at opnå den ret de har med risiko for, at de lider et rettingstab.

Københavns Universitet har iværksat et arbejde med udformning af en politik for de funktionsnedsatte, hvor studenterambassadøren deltager i styregruppen. Arbejdet vil være med til at sætte fokus på de funktionsnedsattes rettigheder.

Det er vigtigt, at fakulteterne sikrer, at relevante medarbejdere kender reglerne omkring funktionsnedsatte.

4.4. Disciplinærsager

Studererambassadøren har også i løbet af 2014 fået flere henvendelser vedrørende disciplinærsager.

Disciplinærsager er meget indgribende for de studerende, da det kan resultere i, de bliver udskrevet fra universitetet for en periode eller permanent.

Eksempel 10

Den studerende henvendte sig til studerambassadøren da hun var blevet dømt for snyd. I forbindelse med en skriftlig hjemmeeksamen havde nogle studerende drøftet de enkelte spørgsmål i eksamensopgaven med hinanden igennem et socialt netværk. En medstuderende havde taget et skærmprent af diskussionen og sendt det til fakultetet. Den studerende oplyste, at de var flere studerende, der havde forstået på deres underviser, at det var i orden, at de drøftede de enkelte spørgsmål, men at de naturligvis skulle skrive deres opgave hver især.

Den studerende blev bortvist fra eksamen, hvilket vil sige, at den studerende ikke fik bedømt sin opgave og blev derudover meddelt en advarsel.

Pointe: Reglerne for hvad der anses for snyd, og hvad man må i forbindelse med en eksamen skal i videst muligt omfang være klare og entydige for studerende såvel som undervisere og andre medarbejdere.

Eksempel 11

Den studerende henvendte sig til studerambassadøren, da pågældende var blevet indkaldt til den indledende samtale hos studielederen om snyd. Studerambassadøren deltog i samtalen som den studerendes bisidder. Under samtalen – som i øvrigt forgik på en hensynsfuld og hensigtsmæssig måde – blev den studerende hørt omkring den pågældendes opslag, hvor der blev søgt hjælp til bl.a. at læse korrektur. Det blev oplyst, at det ikke var tilladt, da den studerendes evne til at formulere sig ligeledes indgik i vurderingen af opgaven. Det fremgik samtidig af en folder omkring gruppearbejde på fakultetets uddannelsessider, at de studerende blev opfordret til at arbejde i grupper og i den forbindelse læse korrektur på hinandens tekster. Fakultetets pjece blev fremlagt under mødet. Den studerende blev ligeledes hørt om andre forhold, hvorefter sagen blev henlagt.

Pointe: Det må så vidt muligt være klart for de studerende og for administration, hvornår noget kan anses for snyd. Må man få hjælp til korrekturlæsning og i hvilket omfang må man sparre med andre om et speciale eller anden eksamensopgave. Er der fx forskellige praksis i forskellige fag.

Disciplinærsagerne er meget belastende for de studerende. Bare det at blive indkaldt til en samtale om snyd er for de studerende, studerambassadøren møder, meget ubehageligt og gør de studerende meget nervøse og kede af det.

Disciplinærreglerne giver mulighed for særdeles indgribende sanktioner i form af bortvisning fra universitetet i en periode eller permanent. Det er afgørende, at der ikke er tvivl om, hvilke regler det er, den studerende skal overholde, hvor der indstilles til så indgribende sanktioner. Jo hårdere indgreb, des klarere regler.

Det skal være gennemskueligt for den studerende, hvornår pågældende overtræder reglerne. Hvis det ikke er tilfældet, må det komme den studerende til gode.

Studerambassadøren har i flere tilfælde oplevet, at der ikke var enighed om, hvad der var tilladt for de studerende i forhold til eksempelvis drøftelse af deres hjemmeopgaver og korrekturlæsning af en eksamensopgave.

En bortvisning fra universitetet i en kortere eller længere periode kan medføre store konsekvenser for den studerende. Den studerende kan miste sit studiejob, sin SU og sin bolig og dermed sit eksistensgrundlag.

Og ikke mindst så har alle de studerende studenterambassadøren har talt med i forbindelse med en disciplinærsag været meget psykisk belastede af sagen – og det har intet at gøre med, hvorvidt de har snydt eller ej.

Studenterambassadøren har også talt med studerende, der under en verserende snydsag har haft koncentrations- og søvnbesvær, hukommelsestab og symptomer på nervesammenbrud.

Det er derfor studenterambassadørens overbevisning, at disciplinærsagerne bør behandles grundigt og afgøres hurtigt.

Man kan hjælpe de studerende på vej ved, at retningslinjerne for hvornår man overtræder reglerne er klare – eller så klare som det er muligt - og er let tilgængelige. Dette kunne hjælpe de studerende og administrationen til en fælles forståelse for, hvad der er tilladt ved en eksamensopgave, må der læses korrektur, må de studerende diskutere opgaven osv.

Det kunne derudover også formidles til studerende og administration, hvilken straf de studerende kan risikere for hvilke overtrædelser i form af tilgængelig – og anonymiserede – eksempler fra praksis.

Studenterambassadøren har på baggrund af henvendelserne vedrørende disciplinærsager i 2014 i værksat en generelundersøgelse om sagsbehandlingen vedrørende snydsagerne.

4.5. Ansøgninger om merit

Fra efterårssemestret 2014 trådte en ny bestemmelse om merit i kraft. Bestemmelsen fremgår af bacheloradgangsbekendtgørelsen § 17.

Det følger af bestemmelsen, at man som studerende skal oplyse og søge om merit for beståede uddannelseselementer fra alle tidligere uafsluttede uddannelsesforløb på samme niveau. Hvis den studerende ikke oplyser herom, kan universitetet fastsætte regler om disciplinære foranstaltninger.

Studenterambassadøren modtog i starten af efterårssemestret flere henvendelser vedrørende tvangsmerit.

Nogle henvendelser var fra studerende, der ikke havde fået merit overført de ECTS point, som de ønskede, men de fleste henvendelser var fra studerende, som havde fået meritoverført flere ECTS point, end de ønskede.

Flere studerende gjorde opmærksom på, at når de fik overført så mange ECTS point, som det var tilfældet, så udelukkede det dem fra at tage valgfag, og de kunne alene tage de obligatoriske fag.

Dette afholdt dem fra at specialisere sig, og de var derfor nervøse for, hvor attraktive de ville være for arbejdsmarkedet i konkurrence med andre kandidater, der havde kunnet specialisere sig, når de var færdige.

En enkelt mente, at han alene ville kunne bruge sin uddannelse til at blive gymnasielærer, hvilket ikke var det han ønskede sig, og en enkelt mente, at hans uddannelse reelt ville blive ubrugelig.

Studenterambedøren kan ikke vurdere, hvad de studerende vil kunne bruge deres uddannelse til, og hvor attraktive de vil være på arbejdsmarkedet i konkurrence med andre. Men studenterambedøren vil gerne gøre opmærksom på, at tvangsmerit for flere studerende har skabt frustrationer.

I forbindelse med henvendelserne om tvangsmerit, har de studerende sendt de afgørelser, de har modtaget fra fakultetet til studenterambedøren.

Det går igen i afgørelserne, at de er mangelfuldt begrundet. Som nævnt ovenfor under 4.2., så skal afgørelser der ikke giver den studerende fuldt ud medhold begrundes, det følger af forvaltningsloven. Derudover så giver det formodentlig den studerende en forståelse for, hvorfor fakultet er kommet frem til den pågældende afgørelse, og kan på den baggrund beslutte om pågældende ønsker at klage over afgørelsen.

Der henvises i den forbindelse også til eksempel 7.

4.6. Opmærksomhed på regler

Det bedste ville være, hvis de studerende ikke havde behov for at søge hjælp hos studenterambedøren.

En del af de henvendelser, der igen i år har været til studenterambedøren, kunne have været undgået, hvis de studerende havde været bedre bekendt med de regler, der regulerer deres uddannelse. Det gælder reglerne i studieordningerne, men det gælder også reglerne omkring eksamensforsøg, omkring hvordan man sygemelder sig til eksamen, og omkring muligheden for hjælp til studerende med en funktionsnedsættelse.

Eksempel 12

En studerende henvendte sig til studenterambedøren, da hun havde søgt om et fjerde eksamensforsøg, og havde fået afslag. Hun ville nu have vejledning om, hvad hun kunne gøre. Den studerende kom ind til en samtale med studenterambedøren, hvor hun fortalte om sit studieforløb, og i den forbindelse kom det også frem, at hun havde haft store familiemæssige udfordringer de seneste ca. to år, hvilket i perioder også havde medført helbredsmæssige problemer for hende. I stedet for bare at have været udeblevet fra eksamen tre gange, og derefter skulle søge om et fjerde eksamensforsøg, skulle den studerende have sygemeldt sig fra minimum en men muligvis flere af de tre eksamener, og hun kunne også have overvejet at søge orlov. Men den studerende kendte ikke til muligheden for at sygemelde sig, ligesom hun ikke havde kendskab til muligheden for at søge orlov. Den studerende fik hjælp til at søge om genoptagelse af sin dispensationssag vedlagt nye oplysninger om hendes helbredsmæssige forhold.

Pointe: Hvis den studerende havde sat sig ind i reglerne om sygemelding fra eksamen og/eller om muligheden for at søge orlov, så ville pågældende måske ikke have stået i den pågældende situation, hvor der nu var risiko for at blive smidt ud fra uddannelsen.

Når de studerende ikke sætter sig ind i de regler, der regulerer deres uddannelse, så er der en risiko for, at de kommer i alvorlige problemer, for eksempel at de har opbrugt deres eksamensforsøg og derfor er i risiko for at blive udskevet af uddannelsen.

Det er vigtigt, at de studerende kan få et realistisk indtryk af, hvad der skal til for at få eksempelvis en dispensation.

Og så er det vigtigt, at de studerende orienterer sig i reglerne, og at de benytter sig af muligheden for at henvende sig til deres studievejledning, hvis de er i tvivl.

5.0. Øvrige aktiviteter i 2014

Udover studenterambedassadørens aktiviteter med de løbende henvendelser fra studerende, er der også en opgave med at kommunikere om funktionen, foretage generelle undersøgelser, på områder hvor det findes hensigtsmæssigt og arbejde med forankringen af studenterambedassadøren på universitetet.

5.1. Udbredelsen af kendskab til studenterambedassadøren

Studenterambedassadøren har i 2014 arbejdet videre på udbredelsen af kendskabet til studenterambedassadøren.

Studenterambedassadøren har været mere tilstede på de forskellige campus områder, studenterambedassadørens folder blev sendt ud til alle ca. 7000 ny optagne studerende i august måned, og studenterambedassadøren præsenterede sig ved forskellige intro arrangementer i forbindelse med studiestart i såvel januar som september.

Studenterambedassadøren har promoveret sin Facebook side og har i løbet af 2014 gået fra omkring 400 likes i 2013 til nu at have flere end 1300. Det er flere end flere af fakulteterne.

Studenterambedassadøren havde det mål for 2014, at 50% af de studerende skulle kende til studenterambedassadørfunktionen ved årets udgang. Studenterambedassadøren har i starten af 2015 spurgt 200 studerende, om de kendte til studenterambedassadøren. 37,5% af de spurgte svarede, at det gjorde de.

I 2013 blev gennemført to lignende målinger. Ved første måling svarede 4%, at de havde kendskab til studenterambedassadøren, og ved anden måling var det vokset til 9%.

Studenterambedassadøren er på den baggrund rigtig godt tilfreds med, at 37,5% af de studerende nu svarer, at de kender til studenterambedassadøren.

Antallet af studerende, der er blevet spurgt, gør ikke undersøgelsen repræsentativ, men det giver en klar indikation om, at kendskabet til funktionen er stigende, og at buskabet er nået ud til mange. Studenterambedassadøren ansatte i slutningen af 2014 en medarbejder, der blandt andet skal stå for studenterambedassadøren kommunikation. Der vil derfor komme yderligere fokus på kommunikation i 2015.

5.2. Forankring på universitetet

Studenterambedassadørens forankring er blevet langt bedre i løbet af 2014. Det skyldes dels at studenterambedassadøren har fået et bedre kendskab til universitet, og at administrationen og studenterambedassadøren har lært hinanden bedre at kende.

Ovennævnte er blandt andet kommet til udtryk ved, at det ikke alene er studenterambedassadøren, der henvender sig til fakulteterne i forbindelse med en henvendelse fra en studerende, men at fakulteterne i flere tilfælde også har henvendt sig til studenterambedassadøren. Eksempelvis at høre, hvad de studerede på deres fakultet henvender sig om, eller for at høre, om de måtte henvise en

konkret studerende til studenterambassadøren eller vedlægge studenterambassadørens folder i afgørelser til studerende.

Det er ligeledes studenterambassadørens opfattelse, at der er en god og hensigtsmæssig gensidig henvisning mellem studievejledningerne og studenterambassadøren.

Studenterambassadøren oprettede i 2014 et dialogforum med deltagere fra fakulteterne, Uddannelsesservice og Rektorsekretariatet. Dialogforum har haft nogle startvanskeligheder i form af manglende deltagelse til møderne. Det er fortsat studenterambassadørens vurdering, at dialogforum kan bidrage positivt til funktionen, og tiltaget vil derfor fortsætte i 2015.

5.3. Generelle undersøgelser

På fakulteternes opfordring blev der ikke iværksat generelle undersøgelser i første halvår af 2014.

I andet halvår af 2014 har studenterambassadøren påbegyndt to nye generelle undersøgelser. En undersøgelse omhandler snydsagerne, der som omtalt under afsnit 4.4. er meget indgribende overfor de studerende.

Studenterambassadøren har derudover påbegyndt en undersøgelse om begrundelser i afgørelser om klager over eksamen. Det kan være karakteren eller den måde eksamen er forløbet på. De studerende der henvender sig til studenterambassadøren i de sager, føler sig ofte uretfærdigt behandlet, da de mener, at eksaminators og eventuelt censors bemærkninger lægges ukritisk til grund.

5.4. Opfølgning på studenterambassadørens anbefalinger fra 2013

I studenterambassadørens årsberetning for 2013 blev der givet fem anbefalinger.

Studenterambassadørens anbefalinger i årsberetningen for 2013

1. Københavns Universitet vil kunne undgå unødvendige misforståelser i forholdet til de studerende ved at fortsætte udviklingen mod en mere moderne og dialogbaseret tilgang til de studerende.
2. Københavns Universitet bør lade eventuelle forsinkelser i de studerendes studietid som følge af administrative praksis indgå tungere i vurderingen af de konkrete sager.
3. Københavns Universitet bør sikre en tydeligere prioritering af sager af særlig indgribende karakter i forhold til den studerende, hvilket kan komme til udtryk i behovet for kortere sagsbehandlingstid samt ekstra intern kvalitetskontrol af sagens afgørelse.
4. Københavns Universitet bør overveje, hvordan ph.d.-studerende løbende kan evaluere og give feedback til deres vejleder uden risiko for karrieremæssige represalier.
5. Københavns Universitets studerende vil med fordel kunne sætte mere fokus på regler og studieordninger. Ved mere fokus på regler og studieordninger ville flere studenterhenvendelser til funktionen i 2013 kunne være undgået.

De fire anbefalinger var til universitetet, og den femte til de studerende.

Studenterambassadøren har spurgt de seks fakulteter samt Uddannelsesservice om, og i givet fald hvordan, der er blevet fulgt op på studenterambassadørens anbefalinger fra 2013.

På baggrund af de tilbagemeldinger der er kommet fra fakulteterne, må det konkluderes, at der ikke er foretaget nogen systematisk opfølgning på studenterambassadørens anbefalinger.

Den manglende opfølgning kan skyldes, at sidste år var studenterambassadørens første årsberetning, og at der i den forbindelse ikke er fundet en form for opfølgningen. Derudover er studenterambassadøren opmærksom på, at der i 2014 har været større reformer og en plan for dimensionering, som ligeledes skulle gennemføres.

Derudover fremgår det af flere tilbagemeldinger, at der selvfølgelig er mange andre initiativer i gang, som ikke nødvendigvis udspringer af studenterambassadørens anbefalinger, men hvor formålet er det samme.

Studenterambassadøren gav i 2013 nogle anbefalinger til, hvad uddannelsessiderne om snyd i følge studenterambassadøren burde indeholde, herunder at der burde være et link til reglerne, der regulerer snyd, en henvisning til den studerendes rettigheder i forbindelse med en snydsag og en henvisning til studenterambassadøren.

Studenterambassadøren har efterfølgende gennemgået alle uddannelsessiderne. Gennemgangen viser, at de fleste sider er blevet redigeret og flere af anbefalingerne er blevet fulgt.

To uddannelsessider indeholder fortsat ingen information om snyd, men tidligere var det 20 sider, og der er derfor sket en væsentlig forbedring.

Der er fortsat 50% af siderne, der ikke indeholder et link til disciplinærreglerne, tidligere var det 63%, og der er således sket en forbedring.

46% af uddannelsessiderne indeholder nu information om de studerendes rettigheder i forbindelse med en anklage om snyd, tidligere var det alene 32%, og der er således også her sket en forbedring.

Ingen uddannelsessider om snyd indeholder en henvisning til studenterambassadøren.

Det er positivt, at der er sket forbedringer, men det er studenterambassadørens opfattelse, at det fortsat er muligt at forbedre informationen op siderne.

6.0. Det nye år 2015

6.1. Studenterambassadørens anbefalinger fra 2014

På baggrund af gennemgangen af de tendenser, som er set i henvendelserne i 2014, har studenterambassadøren fire anbefalinger.

Studenterambassadørens anbefalinger fra 2014

1. Københavns Universitet vil kunne undgå unødige sagsbehandling og derved spare ressourcer og skabe større klarhed for de studerende ved at have et større fokus på at få løst sagerne for de studerende, fremfor formaliteter og proces.

Anbefalingen hænger i høj grad sammen med anbefalingen om en mere moderne og dialogbaseret tilgang til de studerende fra sidste års beretning.

Administrationen skal lytte til den studerende, sætte sig i den studerendes sted og tage ansvar for at få løst sagen for den studerende.

Studererambassadøren er helt klar over, at det sker i mange sager på fakulteterne og administrationen hver dag, men der altså fortsat sager, hvor det ikke lykkes.

Anbefalingen gives på baggrund af tendensen gennemgået under afsnit 4.1.

2. Københavns Universitet bør forbedre sine begrundelser i afgørelser, hvor den studerende ikke får fuldt ud medhold i sin ansøgning eller klage.

Studererambassadøren ser en del sager, hvor begrundelsen i afgørelsessager er mangelfuld, eller hvor der slet ikke er en begrundelse.

Det følger af forvaltningsloven, at der skal gives en begrundelse, men derudover så vil en del klager over afgørelser muligvis kunne undgås, fordi den studerende igennem afgørelsen vil få forståelse for, hvorfor der er givet afslag, og derfor ikke finder anledning til at klage.

Studererambassadøren vil i den forbindelse gerne tilbyde undervisning til relevante medarbejdere, hvor eksempler fra studenterambassadørens henvendelser kan gennemgås sammen med forvaltningslovens regler.

Anbefalingen gives på baggrund af tendensen gennemgået under afsnit 4.2.

3. Københavns Universitet bør sikre, at reglerne omkring snyd i videst muligt omfang er klare, at der er enighed om, hvad der anses for en overtrædelse af snyd-reglerne, at praksis er veldokumenteret således, at det er gennemskueligt for de studerende, hvad praksis er, og hvilken straf der gives for hvilken overtrædelse.

Anbefalingen gives på baggrund af tendensen gennemgået i afsnit 4.4.

4. De studerende på Københavns Universitet bør sætte sig ind i de regler der gælder for deres uddannelse. Det gælder studieordning såvel som bekendtgørelser og andre regler.

Det bedste ville være, hvis de studerende aldrig havde behov for at søge hjælp hos studenterambassadøren. Det er studenterambassadørens opfattelse, at flere henvendelser kunne have været undgået, hvis de studerende havde kendt reglerne for deres uddannelse bedre.

Anbefalingen gives på baggrund af tendensen gennemgået i afsnit 4.6.

6.2. Planlagte aktiviteter for studenterambassadøren

Studererambassadøren vil igen i 2015 have fokus på sin kommunikation om funktionen med henblik på at udbrede kendskabet til funktionen iblandt de studerende yderligere.

Studererambassadøren har som tidligere nævnt ansat en medarbejder, pr. 1. januar 2015, som skal stå for kommunikationen. Et af fokusområderne i forhold til kommunikationen er at skabe en mere levende Facebook profil og løbende overveje, om der var andre sociale medier, som kunne være relevante for studenterambassadørfunktionen.

Studererambassadøren vil derudover have øget fokus på at være til stede på campus områderne, hvor de studerende er.

Studererambassadøren vil foretage generelle undersøgelser, hvor der er konkrete sager, der giver anledning til det.

Studererambassadøren vil tilbyde undervisning til relevante medarbejdere omkring begrundelser i afgørelsessager, hvor der meddeles helt eller delvist afslag.

Studererambassadøren vil i 2015 præsentere et tema om rettigheder på uddannelsesområdet på hjemmeside, Facebook og i en folder.

Studererambassadøren vil forbedre sin hjemmeside, og en ny folder vil blive udgivet.

6.3. Evaluering af funktionen

Stuenterambassadørfunktionen skal ifølge forretningsordenens § 26 evalueres efter tre år, hvilket vil sige ved udgangen af 2015.

Stuenterambassadøren ser frem til evalueringen, og indgår gerne i arbejdet hermed.