



Studenterambassadørens Årsberetning 2013



Forord

Min opgave som studenterambassadør er at styrke retssikkerheden og afklare retsstillingen i de studerendes møde med København Universitet. Studenterambassadørfunktionen (herefter funktionen) er uafhængig af Københavns Universitet, herunder den daglige ledelse, administrationen og de studerende. Det særlige ved funktionen er, at jeg vurderer de konkrete henvendelser fra den studerendes perspektiv samt hjælper dem videre på en måde, hvor de ikke føler, at de står helt alene.

Samtidig så giver funktionen Københavns Universitet en mulighed for at få indblik i de studerendes udfordringer på det enkelte fakultet og på tværs af universitetet på en måde, som de ikke har haft tidligere.

Jeg er i funktionen optaget af at få henvendelser afklaret og få sagerne løst for den studerende på en nem og smidig måde under hensyntagen til fakulteternes administrative praksis.

Efter det første år i funktionen og samlet set 132 henvendelser, så er jeg ikke i tvivl om, at funktionen udfylder et tomrum, og at der er et behov for funktionen. Jeg har i denne årsberetning gengivet en række eksempler, som illustrerer funktionens betydning, og det er ligeledes den generelle tilbagemelding jeg har fået fra de studerende, der har henvendt sig i det forgangne år.

Det første år har i stort omfang fokuseret på at få funktionen etableret, dvs. opbygge et bredere kendskab til funktionen og opbygge kendskab til universitetets organisering og forskellige foras. Det næste år vil etableringen kræve færre ressourcer, og jeg vil derfor lægge endnu flere kræfter i at møde de studerende på campusområderne, sikre tydeligere forankring af funktionen på fakulteterne samt igangsætte generelle undersøgelser på de områder, hvor der er et særligt behov.

Derudover så bliver det spændende at se, hvordan universitetet følger op på de sager, som jeg hjalp de studerende med at rejse i 2013 samt resultaterne af de generelle undersøgelser, som jeg har igangsat i 2013. Først derefter vil effekten af funktionen rigtig kunne vurderes.

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

Københavns Universitet, januar 2014



Tina Kaare
Studenterambassadør



Indledning

Funktionens første år er gået med et stort fokus på etablering og kommunikation om funktionens eksistens. Etableringen har krævet mange ressourcer – også flere end forventet.

Det første år har også givet en masse erfaringer om, hvad det er for nogle henvendelser, de studerende henvender sig med, håndtering af henvendelser, samarbejdet med fakulteterne og Københavns Universitet og meget, meget mere.

Årsberetningen vil give et overblik over året der er gået og herunder også 15 eksempler på de henvendelser, der har været fra studerende.

Årsberetningen er opbygget med et indledende afsnit 1, som gengiver antallet af henvendelser fordelt på henvendelsestyper, henvendelseskanaler og henvendelser fordelt på fakulteter. I afsnit 2 gives en række anbefalinger til Københavns Universitet på baggrund af de henvendelser, der har været til funktionen i 2013. I afsnit 2 findes også en række eksempler på de studenterhenvendelser, der har været til studenterambassadøren i 2013. I afsnit 3 gennemgås de øvrige aktiviteter, studenterambassadøren har haft i det forgangne år, og til slut kan der i afsnit 4 læses om, hvad studenterambassadøren vil have fokus på i 2014.

1. Studenterhenvendelser i 2013

1.1. Forskellige typer af henvendelser

Der findes overordnet to typer af henvendelser til funktionen fra de studerende. Den ene er af uformel karakter og foregår i situationen med de studerende – typisk på campusområdet. Den anden type af henvendelser har en mere formel karakter og oprettes som en konkret sag hos funktionen. Den sidstnævnte henvendelsestype udgør ”studenterhenvendelser” og er genstand for en redegørelse og vurdering i dette afsnit.

Det er vurderingen, at alle henvendelser i helt overvejende grad har været relevante, og de studerende har haft kendskab til, hvad de kan bruge studenterambassadøren til.

1.2. Studenterhenvendelser fordelt på fakulteter

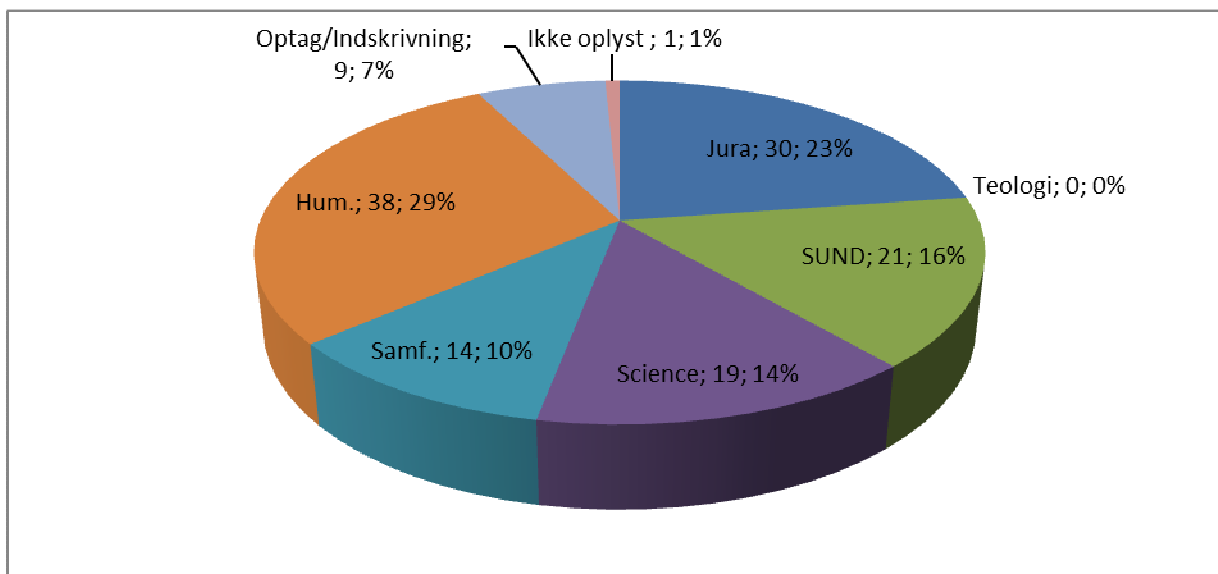
Der har i 2013 været 132 studenterhenvendelser til funktionen.

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

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

Der har i 2013 ikke været henvendelser fra Det Teologiske Fakultet.

Figur 1: Studenterhenvendelser fordelt på fakulteter i 2013:

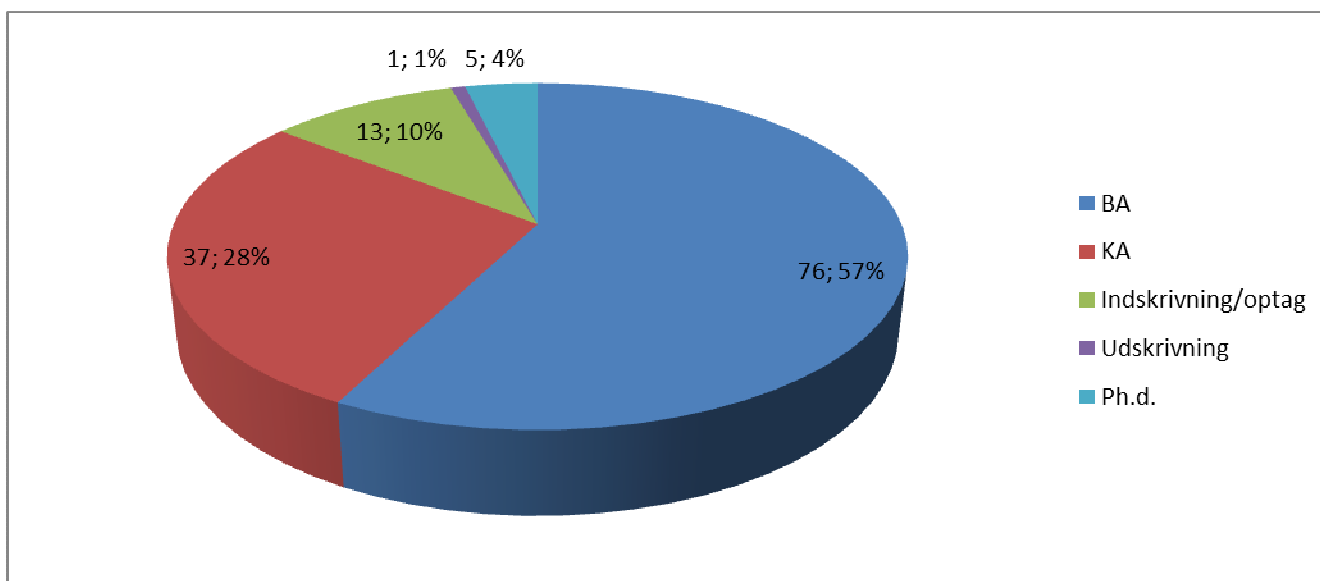


Det er opfattelsen, at der endnu ikke kan gives entydige årsagsforklaringer på variationen i omfanget af studenterhenvendelser fordelt på fakulteter. Årsagerne kan blandt andet skyldes forskelle i kendskabet til studenterambassadøren på fakulteterne og mellem de enkelte studier på fakulteterne.

1.3. Studenterhenvendelser fordelt på studieforløb

De fleste, af de studerende der har henvendt sig til funktionen, er bachelorstuderende. Det skyldes blandt andet, at der på Københavns Universitet er flest bachelorstuderende, og at de første år på uddannelsen typisk giver størst udfordringer for de studerende. Figur 2 viser denne koncentration af henvendelser i det tidlige studieforløb.

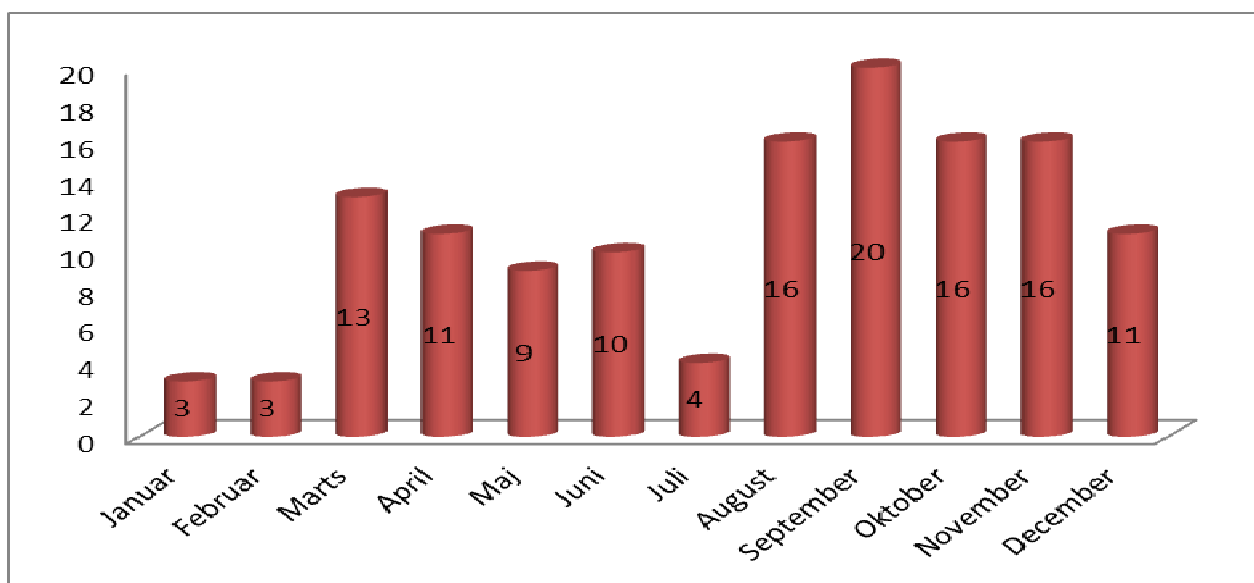
Figur 2: Henvendelser fordelt på studieforløb:



1.4. Studenterhenvendelser fordelt over året

Der har været en stigning i antallet af studenterhenvendelser over det forgangne år, hvilket formentlig kan henføres til et øget kendskab blandt de studerende til funktion. Der har herudover været en koncentration af henvendelser i forbindelse med og i umiddelbar forlængelse af semesterstart – særligt ved det store studenteroptag i august/september 2013 samt i et vist omfang for studenteroptaget i februar/marts 2013, jf. figur 3

Figur 3: Antallet af studenterhenvendelser fordelt på måneder i 2013:



Det forventes, at antallet af henvendelser vil stige i de kommende år i takt med et øget kendskab til funktionen. Dette vil sikres gennem en øget tilstedeværelse på campusområderne samt udbredelse af de gode erfaringer med at bruge funktionen som studerende i dialogen med universitetet.

1.5. Studenterhenvendelser fordelt på henvendelsestyper

De studerende har henvendt sig om mange forskellige forhold på Københavns Universitet. Det har været alt fra henvendelser vedrørende disciplinærsager til henvendelser om udskrivning, hjælp til udformning af klager og spørgsmål til studieordninger.

Tabel 1: Henvendelsestyper i 2013

	1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal	I alt
<i>Disciplinær</i>	3	3	4	1	11
<i>Dispensationssager</i>	4	6	9	5	24
<i>Klage over karakter</i>	3	1	0	0	4
<i>Eksamen</i>	0	2	1	7	10
<i>Ansattes adfærd</i>	1	0	0	3	4
<i>Merit</i>	1	0	0	0	1
<i>Klage over sagsbehandling</i>	2	3	3	6	14
<i>Optagelse/indskrivning</i>	2	6	11	8	27

Udskrivning	1	0	1	6	8
Vejledning	0	2	1	0	3
SPS	0	1	1	0	2
Andet	2	6	9	7	24
I alt	19	30	40	43	132

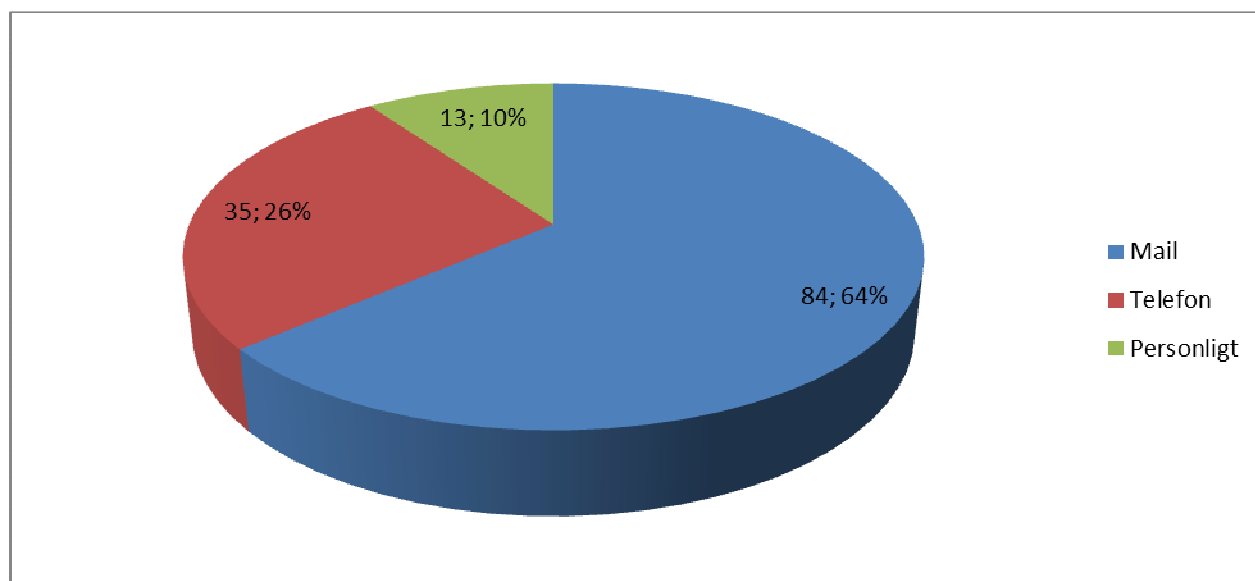
Note: Kategorien "Andet" dækker over forskellige typer af henvendelser, herunder vedrørende tilrettelæggelsen af fag på uddannelsen, ændringer i pensum i løbet af et semester og offentliggørelse af pensumlister.

Omtrent halvdelen af alle studenterhenvendelser har været om dispensationssager, optagelse/indskrivning samt klager over sagsbehandling på Københavns Universitet. Derudover har der været 11 studenterhenvendelser vedrørende disciplinærsager og 10 vedrørende eksamen.

1.5. Studenterhenvendelser fordelt på henvendelseskanaler

De studerende kan henvende sig til studenterambassadøren gennem flere forskellige kanaler og på det tidspunkt, som den studerende foretrækker. 2/3 del af alle studenterhenvendelser i 2013 har været pr. mail og har afledt en efterfølgende dialog pr. telefon og/eller et personligt møde, jf. figur 4. Det skal i den forbindelse bemærkes, at den første dialog alene i 13 studenterhenvendelser i 2013 foregik ved personligt fremmøde.

Figur 4: Kommunikationskanal til første dialog med funktionen



Den nuværende træffetid for henvendelser er hver tirsdag mellem kl. 12.00 og 15.00. Langt de fleste møder afvikles imidlertid på øvrige tidspunkter som aftales med den studerende fra gang til gang.

2. Generelle erfaringer og anbefalinger

Der er i 2013 modtaget 132 studenterhenvendelser af meget forskellig karakter og omhandlende mange forskellige spørgsmål.

Det er vurderingen, på baggrund af de tilbagemeldinger som er kommet fra mange af de studerende, at de føler sig meget alene og magtesløse overfor et stort system, som de ikke er sikre på varetager deres interesser i konkrete situationer.

Der kan rejses fem anbefalinger, på baggrund af de erfaringer der er gjort i det forgangne år. Anbefalingerne er både rettet mod de studerende og universitets ledelse og medarbejdere.

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 særlige 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 repressalier.
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.

Ovenstående anbefalinger bygger på konkrete erfaringer fra 2013, og er helt eller delvist illustreret ved gengivelse af 15 konkrete eksempler på funktionens håndtering af studenterhenvendelser nedenfor.

2.1. Mere moderne og dialogbaseret tilgang til de studerende

Det er studenterambassadørens opfattelse, at Københavns Universitet i flere tilfælde med fordel kunne have en mere moderne og dialogbaseret tilgang til de studerende, fremfor at det er myndighedsrollen, der dominerer. Med det menes, at sagerne vedrørende de studerende ifølge studenterambassadørens opfattelse i flere tilfælde med fordel vil kunne behandles mere effektivt og fleksibelt og med den studerendes behov i centrum.

Det er opfattelsen, at det i en række situationer i 2013 er valgt at træffe/fastholde en afgørelse alene under hensyntagen til de gældende regler, uanset at den studerendes ønsker ville kunne imødekommes inden for de gældende regler – og uden nævneværdige ressourcemæssige konsekvenser eller konsekvenser for den fremtidige administration på området. De studerende bør være i centrum, hvilket i praksis betyder, at den administrative behandling af studenterhenvendelser bør tage sit afsæt i den studerende som individ med forskellige krav, ønsker og forventninger til studieforløbet. De studerende skal følge det samme sæt af regler, som er bestemmende for undervisning, eksamen med videre på universitetet, men reglerne bør administreres med en højere grad af fleksibilitet for at imødekomme den enkeltes behov og ønsker.

De første syv eksempler i denne årsberetning illustrerer ovenstående betydning i hverdagen – både illustreret som situationer hvor det lykkedes, samt situationer hvor det ikke lykkedes at håndtere den enkelte studerende på hensigtsmæssig vis.

Eksempel 1

En studerende manglede et enkelt fag på sin bacheloruddannelse, som hun havde dumpet flere gange. Hun søgte om dispensation til at påbegynde sin kandidatuddannelse samtidig med, at hun var indskrevet på bacheloruddannelsen men fik afslag herpå såvel fra fakultetet som fra Uddannelsesservice. Sagsbehandlingen tog samlet set 9 måneder. Under sagsbehandlingen deltog den studerende i to fag på kandidatuddannelsen og nåede også at gå til eksamen og bestå med to syvtaller. Efter endelig afgørelse var truffet, annullerede fakultetet den studerendes karakterer med henvisning til, at hun ikke havde fået dispensation til at påbegynde kandidatuddannelsen. Studenterambassadøren bad fakultetet om på ny at se på afgørelsen under henvisning til, at sagsbehandlingen havde taget 9 måneder, at fakultetet havde ladet den studerende følge undervisning og deltage i eksamen, at det ikke på det tidspunkt fremgik at studieordningen, at karakterer ville blive annulleret, hvis man ikke var blevet meddelt dispensation til at deltage i undervisningen, og at det ligeledes ikke fremgik af kvitteringen ved tilmelding til eksamen - som det ellers normalt gør – at karakteren kunne blive annulleret. Fakultetet ændrede efter en fornyet gennemgang af sagen afgørelsen.

Konklusion: Afgørelsen blev truffet uden at inddrage flere konkrete forhold i sagen. Var afgørelsen ikke blevet ændret, var den studerende derudover blevet forsinket i sit studie, da hun skulle tage fagene på kandidatuddannelsen om.

Eksempel 2

En studerende henvendte sig til studenterambassadøren. På andet år af sit studie var alle studerende blevet fordelt på nye hold. Den studerende var blevet placeret på et hold uden andre fra hans oprindelige hold. Fem af hans tidligere holdkammerater oplyste, at der på deres hold alene var tilmeldt 27, hvor maksimum var 28, og at der var plads til ham i deres studiegruppe. Han ønskede derfor at flytte til deres hold, da han vidste, at de andre i studiegruppen delte hans ambitionsniveau, og det ville derfor være hensigtsmæssigt for hans uddannelsesforløb. Efter at have henvendt sig til fakultetet herom, fik han en tilbagemelding om, at det desværre ikke var muligt for ham at skifte til det ønskede hold, da der allerede var holdsat 28, som var maksimum. Den studerende vendte herefter tilbage til fakultetet med oplysning om, at han af Absalon kunne se, at der alene var registreret 27 på holdet, og at der derfor måtte være en ledig plads. Fakultetet svarede herefter, at de alene forholdt sig til, hvor mange der fra start var holdsat på holdet, og at de ikke havde mulighed for at undersøge, hvor mange der reelt var på holdet. Den studerende henvendte sig herefter til studenterambassadøren, der tog kontakt til fakultetet. Fakultetet forklarede herefter, at årsagen til, at den studerende ikke kunne skifte hold ikke var, at der oprindeligt var holdsat 28. Den egentlige grund var, at der kun ved helt særlige omstændigheder blev givet tilladelse til holdskifte, fx hvor der var tale om grov mobning, da det kostede mange ressourcer at flytte en studerende fra et hold til et andet. Studenterambassadøren orienterede herefter fakultetet om, at det var studenterambassadørens opfattelse, at de måtte indrette sig efter deres oprindelige begrundelse, og at de derfor burde lade den studerende flytte hold, når der nu var plads på holdet. Fakultetet fastholdt deres afgørelse om ikke at lade den studerende flytte hold. Studenterambassadøren har efterfølgende iværksat en generel undersøgelse om holdskifte på fakultetet.

Konklusion: Er fakultetets begrundelse om, at det ville koste for mange ressourcer med et holdskifte holdbar sammenholdt med de faktiske omkostninger, der er forbundet med behandling af sagen om ikke at lade den studerende skifte hold, og den værdi det vil give den studerende at skifte hold?

Eksempel 3

En studerende henvendte sig til studenterambassadøren. Han havde søgt om at læse to semestre samtidig, men havde fået afslag herpå. Den studerende klagede over afgørelsen og var herefter i tvivl, om han måtte følge de fag, han ellers havde fået afslag på at følge, imens klagesagen blev behandlet, for hvad hvis de kom frem til en anden afgørelse. Den studerende skrev herefter en mail til fakultetet 1. februar, hvor han spurgte, hvordan han skulle forholde sig. 4. september 2013 blev den studerende indkaldt til en disciplinærsamtale med studielederen, da han var mødt op til undervisning til trods for, at han havde modtaget afslag herpå. Disciplinærsamtalen fandt sted den 25. september, den studerende bad under samtalen om at få oplyst, hvad retsgrundlaget for at rejse sagen var, hvilket han ikke mente, han fik svar på, ligesom han bad om aktindsigt i sin sag. Samme dag som samtalen fandt sted, sendte han en mail til fakultetet, hvori han igen bad om at få oplyst, hvad retsgrundlaget for sagen var. Ved e-mail af 30. september sendte fakultetet en e-mail til den studerende med et link til regelsættet, men uden nogen yderligere forklaring, vejledning eller henvisning til hvilken bestemmelse i regelsættet der var tale om. Aktindsigten modtog den studerende 34 dage efter samtalen. Samtalen fandt sted den 25. september 2013. Først 6 uger efter – den 6. november – modtog den studerende samtalerferatet fra samtalen. 21. oktober 2013 henvendte den studerende sig til studenterambassadøren. Studenterambassadøren rettede herefter henvendelse til fakultetet med flere spørgsmål, herunder hvilken bestemmelse i reglerne vedrørende disciplinærsager fakultetet mente, den studerende havde overtrådt. Fakultetet oplyste, at der var tale om § 1, stk. 2. Af § 1, stk. 2 fremgår det, at studerende skal efterkomme de anvisninger, som gives af ansatte, i interne regler samt ved skilte og opslag. Studenterambassadøren spurgte herefter fakultetet, hvad det var for henstillinger eller interne regler, som den studerende havde overtrådt. Fakultetet oplyste herefter, at de ikke ønskede at svare på studenterambassadørens spørgsmål, da der var tale om en verserende sag. 20. november – 11 uger efter den studerende blev indkaldt til samtale – modtog den studerende afgørelsen fra fakultetet. Fakultetet oplyste, at de ikke foretog sig videre i sagen, da den studerende 1. februar havde sendt en mail til fakultet om, hvordan han skulle forholde sig i forhold til at følge fagene under behandlingen af hans klagesag, men anførte også i brevet, at de fortsat fandt, at den studerende havde handlet forkert. Studenterambassadøren sendte herefter en skriftlig orientering til fakultetet, om de uhensigtsmæssigheder og fejl studenterambassadøren mente, der havde været i sagen, og at fakultetets afvisning af at svare på studenterambassadørens spørgsmål

fandtes uacceptabel.

Konklusion: Fremfor at starte en disciplinær sag imod den studerende kunne fakultetet have taget en samtale med den studerende. Herudover blev den studerende hindret i at komme hurtigere igennem sit studie.

Eksempel 4

En studerende henvendte sig til studenterambassadøren, da hun ved et tilfælde havde opdaget, at hun på sin karakteroversigt havde fået slettet sin karakter for sit speciale. Ved henvendelse til fakultetet havde hun fået oplyst, at karakteren var blevet annulleret, da hun havde bestået specialet for tidligt, og at hun skulle søge om dispensation, hvorefter det ville blive vurderet, om specialet kunne accepteres. Den studerende havde afleveret speciale efter afslutning af bacheloruddannelsen men før påbegyndelse af kandidatuddannelsen. I forbindelse med specialet var der blevet udfyldt specialekontrakt, og hun havde haft en vejleder. Studenterambassadøren rettede henvendelse til fakultetet og orienterede om, at da den studerende havde afleveret speciale efter aftale med en vejleder fra universitetet, måtte det være et internt anliggende, om det var korrekt. Derudover orienterede studenterambassadøren om, at annullering af en karakter måtte anses som en forvaltningsmæssig afgørelse, og at den studerende derfor burde være blevet hørt, og der burde være truffet en egentlig afgørelse, hvis fakultet ville annullere karakteren, eller at den studerende om ikke andet - som følge af god forvaltningsskik - burde have været orienteret om annulleringen. Fakultetet vendte tilbage med en orientering om, at de var enige i studenterambassadørens vurdering, og at den studerende derfor ville få sin karakter tilbage.

Konklusion: Fakultetet kunne med rette have talt med den studerende om årsagen til meget tidligt speciale. Holder fakultetet fast i annulleringen, vil den studerende blive forsinket i sit studie.

Eksempel 5

En studerende henvendte sig til studenterambassadøren, da han havde meldt sig til en studietur, som var ECTS givende. Den studerende – der havde en psykisk lidelse – havde også deltaget i sidste års tur, men på grund af, at han i den periode havde været sat ned i medicin, havde den tur udviklet sig uheldigt, og han var blevet nødt til at tage hjem før tid. Den studerende var nu igen sat op i medicin og havde det langt bedre. I forbindelse med at han havde meldt sig til studieturen, havde den fagansvarlige – henset til sidste års erfaringer - først stillet krav om, at den studerende skulle have en medstuderende med, som kendte ham, hvilket ikke var noget problem. Noget tid efter fremsatte den fagansvarlige et nyt krav om, at den studerende skulle have en egentlig mentor med, hvilket også godt kunne nås, uanset at rejsedagen nærmede sig. Efter endnu noget tid fremsatte den fagansvarlige et tredje krav om, at den studerende også skulle have en bil med. Undervejs i forløbet havde den studerende og hans kontaktperson inviteret den fagansvarlige til et møde, hvor de kunne tale om, hvad der kunne være brug for på turen, og hvordan den studerendes helbreds-mæssige forhold var helt anderledes og forbedret væsentligt siden året før. Den fagansvarlige havde afslået dette, og de løbende krav om deltagelse i studieturen blev fremsat uden nogen form for høring af den studerende. Den studerende besluttede sig til sidst for ikke at deltage. Konklusion: Hvis fakultetet havde taget en snak med den studerende, kunne der med stor sandsynlighed været fundet en løsning, og den studerende havde kunnet deltage.

Eksempel 6

En studerende henvendte sig til studenterambassadøren, da hun havde søgt om optag på en kandidatuddannelse, som hun ikke havde et retskrav på at blive optaget på. 10. april modtog hun en mail om, at hun var optaget. 13. maj modtog hun en ny mail om, at der desværre var sket en fejl, og at hun derfor ikke var optaget alligevel. Den studerende prøvede sammen med en studievejleder at få yderligere information fra fakultet, men uden at de vendte tilbage. Den 23. maj henviste studievejlederen den studerende til at tage kontakt til studenterambassadøren, der den 24. maj kontaktede fakultet. 29. maj meddelte fakultet den studerende, at hun var optaget på uddannelsen og beklagede sagsbehandlingen.

Konklusion: Fakultetet tog – efter henvendelsen fra studenterambassadøren - hånd om den studerendes henvendelse hurtigt og effektivt, og den studerende var efterfølgende glad og tilfreds.

Eksempel 7

Den studerende havde i slutningen af marts søgt om optag på sin kandidatuddannelse via blanketten på selvbetjeningen på KU-net. Hun modtog ikke nogen kvittering, men da mange af hendes medstuderende heller ikke modtog kvittering, tænkte hun ikke videre over det. Den 17. maj blev hun i forbindelse med sin undervisningstilmelding opmærksom på, at hun ikke kunne søge optag på kandidatfag. Hun rettede herefter henvendelse til instituttets eksamens- og fagtilmeldingssekretær. Der bliver hun henvist til informationen på fakultetet, der igen henviste til studenterservice. De henviste til en mailadresse, som hun skrev til. Her fik hun oplyst, at de ikke kunne se, at hendes ansøgning om optag på kandidaten var modtaget, men at der muligvis ville være en anden optagelsesrunde i september. Den studerende var ikke tilfreds med svaret, da det dels gik ud over hendes SU henover sommeren, mindskede hendes muligheder for at få sit tilvalgsfag og dermed blev studieforlænget, og da hun ikke mente, det var hendes fejl, da hun havde søgt, som hun skulle. Efter henvendelse til fakultet, der undersøgte om der havde været fejl på selvbetjeningen, meddelte de hende meget hurtigt, at hun var optaget.

Konklusion: Fakultetet tog hånd om den studerendes henvendelse på en hurtig og effektiv måde. Den studerende var efterfølgende glad og tilfreds.

Det er studenterambassadørens opfattelse, at mere dialogbaseret og fleksibel sagsbehandling med den studerendes behov i centrum vil kunne hjælpe med til at få de studerende bedre og nemmere

igennem deres studietid, og samtidig vil det give mere tilfredse studerende og bedre ambassadører for Københavns Universitet.

2.2. Fokus på forsinkelser i de studerendes studie

I det forgange år har studietid været en vigtig del af dagsordenen på universiteterne. Der stilles fra studiestart i september måned 2014 nye og skærpede krav til universiteterne i forhold til at få de studerende hurtigere igennem deres studietid.

Studererambassadøren finder det derfor aktuelt at nævne flere henvendelser, hvor fakulteternes egen praksis har medført, at de studerende er blevet studieforlængede.

Eksempel 8

En studerende henvendte sig til studenterambassadøren, da hun var blevet meddelt afslag på at påbegynde kandidatuddannelsen i februar, da hun fortsat manglede sin bachelorrapport, som hun dumpede i januar 2013. Den studerende kunne nu først komme op igen i april måned. Den studerende havde opnået flotte resultater på studiet, men var dumpet bachelorrapporten, da et nært familiemedlem havde været alvorlig sygt i den periode, hvilket havde taget en stor del af hendes fokus. Studienævnet meddelte, at sygdom i hendes nære familie ikke kunne udgøre hverken usædvanlige forhold eller særlige omstændigheder, samt at de fandt, at bachelorprojektet udgjorde en for stor del af bacheloruddannelsen til, at hun havde faglige forudsætninger til at få adgang til kandidatuddannelsen. Hun klagede over afgørelsen, men fik heller ikke her medhold. Hun fik 12-12 for sit bachelorprojekt. Konklusion: Den studerende blev 6 måneder forsinket, og med 12-12 i bachelorrapporten er det studenterambassadørens formodning, at den studerende havde været i stand til at følge fag på kandidatuddannelsen sideløbende.

Eksempel 9

En studerende henvendte sig til studenterambassadøren, da hun havde søgt om dispensation til at påbegynde kandidatuddannelsen samtidig med, at hun var indskrevet på bacheloruddannelsen, da hun ikke havde bestået sin sidste eksamen og reeksamen på sin bacheloruddannelse i et fag på 7,5 ECTS og først kunne komme til endnu en reeksamen om et år. Den studerende havde indtil da gennemført studiet på normeret tid. Hun havde på første år dumpet to eksamener, men dem havde hun formået at gå op til og bestå sideløbende med den normerede uddannelse. Fakultetet gav afslag på, at hun kunne påbegynde kandidatuddannelsen samtidig med, at hun var indskrevet på bacheloruddannelsen blandt andet med henvisning til, at første semester på kandidatuddannelsen var så arbejdsintensivt, at der ikke var mulighed for sideløbende hermed at afslutte en bacheloruddannelse. Konsekvensen for den studerende var, at hun blev studieforlænget, risikerede at miste sin studiebolig og sit studiejob. Konklusion: Den studerende blev forsinket i et år. Alternativt kunne fakultetet have sørget for en reeksamen, der lå tidligere end et år efter den seneste reeksamen.

Eksempel 10

En studerende henvendte sig til studenterambassadøren. Hun troede, hun havde afsluttet sin bacheloruddannelse, og havde derfor tilmeldt sig fag på kandidatuddannelsen. 1. oktober 2013 fik hun en besked fra fakultetet om, at hun ikke havde afsluttet sin bacheloruddannelse, da hun manglede 7,5 ECTS. Den studerende var bevidst om, at det var hendes eget ansvar, men nævnte også, at studieordningen havde ændret sig undervejs i studiet, og at det derfor havde været lidt vanskeligt at finde ud af. Hun søgte studienævnet om at påbegynde sin kandidatuddannelse i efterårssemestret 2013, samtidig med at hun færdiggjorde sin bacheloruddannelse. Hun fik tilladelse til at tage fag svarende til 30 ECTS samtidig med, at hun færdiggjorde bachelorfaget. Bachelorfaget afsluttedes i januar 2014. Kandidatfagene svarende til de 30 ECTS afsluttedes i løbet af efterårssemestret 2013 og senest i januar 2014. Den studerende søgte herefter om dispensation til at blive indskrevet på kandidatuddannelsen til februar 2014, hvor hun havde afsluttet sin bacheloruddannelse og færdiggjort fag svarende til 30 ECTS på kandidatuddannelsen. Den studerende fik afslag herpå med henvisning til, at studiet ikke havde vinteroptag. Konklusion: Den studerende blev forsinket i 6 måneder på grund af den administrative praksis. Den studerende kunne med fordel også selv have været opmærksom på studieordningens regler.

I eksempel 8 og 9 er begrundelsen for ikke at give de studerende dispensation til at påbegynde kandidatuddannelsen samtidig med, at de er indskrevet på bacheloruddannelsen, hvor de skal færdiggøre et enkelt fag, en faglig vurdering.

Studererambassadøren har forståelse for, at der skal ske en faglig vurdering i forbindelse med en ansøgning om dispensation til at påbegynde kandidatuddannelsen samtidig med, at den studerende

mangler fag på bacheloruddannelsen. Men det er også studenterambassadørens opfattelse, at det i vurderingen af den enkelte dispensationsansøgning må indgå med en vis vægt, om den studerende bliver studieforlænget, og hvilke konsekvenser det i øvrigt har for den studerende.

Derudover skaber det en mistillid til universitetet, at der på den ene side stilles krav om, at de studerende skal hurtigere igennem deres studie, imens der samtidig er en administrativ praksis, der forsinker de studerende.

Her kan også henvises til eksempel 1 og 3. Eksempel 3 vedrører en studerende, som gerne ville hurtigere igennem sit studie, men hvor fakultetet ikke gav tilladelse hertil.

2.3 Fejl eller uhensigtsmæssigheder i sagsbehandlingen

Studenterambassadøren er i løbet af året blevet opmærksom på flere fejl eller uhensigtsmæssigheder i sagsbehandlingen. Her skal opmærksomheden særligt henledes på de typer af sager, som er særligt indgribende for den enkelte studerende som eksempelvis disciplinærsager og sager vedrørende udskrivning, bedømmelse af eksamen og de studerendes karakterer.

Såvel disciplinærsager som sager vedrørende udskrivning skaber stor usikkerhed hos den studerende, og derfor er der et behov for, at der er særlig opmærksomhed omkring den type af sager. Herunder at de behandles indenfor en rimelig tid, og at den studerende orienteres om forløbet, og at den begrundelse den studerende modtager, når afgørelsen forligger, er korrekt og velbegrundet.

Studenterambassadøren har i løbet af 2013 haft flere henvendelser fra studerende, der er blevet mistænkt for snyd. Det gælder for alle studerende, at de kommer under et enormt pres, når der rejses en disciplinærsag imod dem. Det er derfor vigtigt, at fakulteterne sørger for, at de studerende informeres grundigt om processen i forbindelse med en mistanke om snyd, og at sagen behandles så hurtigt som overhovedet muligt.

Information om processen, og præcist hvad den enkelte studerende er mistænkt for, bør efter studenterambassadørens opfattelse fremgå allerede i den mail, der sendes til den studerende i forbindelse med, at den studerende indkaldes til en samtale.

Flere af de studerende, der har henvendt sig til studenterambassadøren i forbindelse med, at de er blevet indkaldt til en samtale om snyd, har været nervøse for, at de i forbindelse med samtalen hos studielederen, hvor den studerende høres, kunne risikere at blive smidt ud fra universitetet, og de studerende var blandt andet af den grund meget berørte af situationen.

Eksempel 11

En studerende henvendte sig til studenterambassadøren, da han havde været til samtale om mistanke om snyd den 29. maj. Den 3. juni blev der truffet en afgørelse, og allerede 31. maj blev der sendt en foreløbig afgørelse til den studerende. Der var ikke i indkaldelsen til samtalen orienteret om, at den studerende kunne medbringe en bisidder til samtalen. Den studerende fik først referatet til gennemsyn den 4. juni – efter afgørelsen var sendt til den studerende. I afgørelsen var der ingen klagevejledning, den blev først fremsendt efter anmodning fra den studerende. Den studerende havde i en mail den 30. maj indsendt nogle kommentarer til samtalen. Den studerendes kommentarer indgik ikke i afgørelsen. På forespørgsel fra den studerende oplyste studielederen, at kommentarerne var indgået i overvejelserne omkring afgørelsen. Da referatet blev fremsendt, var der ingen frist for kommentarer. Studielederen oplyste, at referatet var blevet sendt til den studerende den 30. maj, men ved en fejl ikke var kommet frem. Uanset, at det var tilfældet, var der ikke givet frist for bemærkninger, og den foreløbige afgørelse kom dagen efter og den endelige to hverdage efter. Efter henvendelse til fakultet blev det oplyst, at mistanken om snyd mod den studerende var blevet frafaldet, og at der slet ikke var tale om en snydsag. Hans opgave var imidlertid ikke blevet bedømt, da man ikke kunne se, hvem der var forfatter til opgaven,

som han havde skrevet sammen med andre. Formuleringen i afgørelsen – hvor det bla. fremgik, at snyd er meget alvorligt på universitetet - var således en fejlformulering. Studenterambassadøren bad om, at der fra fakultet blev sendt en berigtigelse til de studerende, og at der blev taget stilling til den studerendes kommentarer af 30. maj. Studielederen mente ikke umiddelbart, at det var hensigtsmæssigt, da flere af de studerende havde tilkendegivet over for hende, at de var tilfredse med, at sagen var blevet behandlet så hurtigt og havde indstillet sig på reeksamen. Studenterambassadøren fastholdt sit synspunkt om, at der skulle sendes en berigtigelse, da de studerende ikke skulle tro, at de var dømt for snyd, når det ikke var tilfældet, ligesom de skulle kunne forholde sig til den reelle begrundelse og have mulighed for at komme med kommentarer/indsigelser hertil. Berigtigelse blev herefter sendt. Konklusion: Studerende må ikke tro, at de er anklaget og tilmed dømt for snyd, hvor det ikke er tilfældet. Det er en alvorlig anklage. Hvor der sker fejl – og det kan selvfølgelig ske – må det berigtiges og beklages.

Eksempel 12

En studerende henvendte sig til studenterambassadøren for at få vejledning. Hun var blevet indkaldt til en samtale med studielederen vedrørende en mistanke om snyd. Ingen havde fortalt hende om processen omkring disciplinærsager, og hun var derfor meget bekymret for, hvad der ville ske til mødet. Hun havde ringet rundt til flere steder på fakultetet, men alle steder havde hun fået besked om, at de ikke havde tid til at tale med hende. Den studerende blev orienteret om proceduren i forbindelse med disciplinærsager, hvad konsekvensen i værste fald kan være, og at hun ville få mulighed for at komme med sine kommentarer flere gange under sagen. Den studerende var herefter beroliget, og vendte ikke sidenhen tilbage.

Konklusion: Den studerende skal informeres i tilstrækkelig grad om mistanken imod dem og om processen for sagen for at undgå unødigt nervøsitet. Men også for at kunne forberede sig til det møde, som den studerende er indkaldt til.

Eksempel 13

En studerende henvendte sig til studenterambassadøren. Han havde været til sin sidste eksamen på bacheloruddannelsen i juni måned. Da hans studiekammerater fik offentliggjort deres karakterer, modtog han ingen bedømmelse. Efter selv at have henvendt sig til fakultetet om den manglende bedømmelse, blev han den 9. august indkaldt til en samtale med studielederen om uregelmæssigheder i eksamensbesvarelsen. Ved samtalen blev han orienteret om, at samtalen omhandlede snyd, idet flere dele af hans opgave mindede om en studiekammerats opgave. Efter samtalen modtog den studerende samtalereferatet fra samtalen til gennemsyn. Derefter modtog han først igen midt i september måned en ny tilbagemelding i sagen. 1. oktober modtog han en mail fra fakultet, hvoraf det fremgik, at da han ikke havde færdiggjort sin bacheloruddannelse pr. 1. september 2013, var hans indskrivning på kandidatuddannelsen blevet annulleret. Efter en henvendelse til fakultetet fra studenterambassadøren, blev annulleringen sat i bero. Den 3. oktober blev der truffet afgørelse i sagen i form af en advarsel til den studerende, og karakteren for det pågældende kursus blev herefter frigivet efter mere end 3 måneder efter afholdt eksamen.

Konklusion: Den studerende vidste, da hans studiekammeraters karakterer blev frigivet, at noget var galt. Først 9. august fik han besked om, hvorfor karakteren ikke var frigivet. Og herefter gik der endnu knap to måneder i uvished.

Der har været en enkelt sag – eksempel 11 – hvor den studerende var anklaget for snyd, deltog i samtale med studielederen og efterfølgende modtog en afgørelse om snyd, og hvor fakultetet frafaldt mistanken om snyd, men hvor det efter studenterambassadørens henvendelse viste sig, at der slet ikke var tale om en snydsag, men at det var et spørgsmål om, at det ikke i opgaven kunne identificeres, hvem af de studerende der havde skrevet hvad i opgaven.

Der har også været flere henvendelser fra studerende, der er blevet udskrevet fra universitetet.

Udskrivning er naturligvis en meget indgribende afgørelse for den studerende, og derfor er det også i de tilfælde af afgørende betydning for de studerende, at sagerne behandles inden for en rimelig tid.

Studenterambassadøren har desværre set flere eksempler på fejl i udskrivningssager herunder henvisning til et forkert retsgrundlag. I et eksempel var der henvist til et retsgrundlag, der ikke kunne føre til udskrivning

Eksempel 14

En studerende henvendte sig til studenterambassadøren, da hun var blevet udskrevet fra universitetet. Den studerende havde søgt om udsættelse af afleveringsfristen for sit speciale. Af fakultetets afgørelse fremgik det, at de ikke kunne imødekomme hendes ansøgning om udsættelse af afleveringsfristen. De angav herefter alligevel en ny afleveringsfrist, som var en forlængelse af den oprindelige frist med et par måneder. Derudover fremgik det af afgørelsen, at den studerende herefter ville blive udskrevet fra universitetet. Der fremgik ikke af brevet et retsgrundlag, som kunne føre til udskrivning af universitetet. Den studerende klagede herefter. Ved afgørelsen af klagesagen fik den studerende medhold i, at afgørelsen fra fakultetet ikke indeholdt en hjemmel til udskrivning. Fakultetet gav herefter den studerende en ny frist for aflevering af speciale.

Konklusion: De er vigtigt, at så indgribende afgørelser som udskrivningsager er korrekte. Ikke mindst fordi det er et enormt pres for den studerende ikke at vide, om de er udskrevet eller ej.

Studerterambassadøren har derudover haft forskellige andre henvendelser fra studerende om fejl i sagsbehandlingen. Et eksempel nedenfor – eksempel 15 - som også er af stor betydning for den enkelte studerende, er spørgsmålet om optag på en uddannelse, hvor de studerende skal kunne stole på, at de optagelseskrav, der fremgår af studieordningen, er korrekte, og at de kan indrette sig efter dem.

Eksempel 15

En studerende henvendte sig til studenterambassadøren. Hun ville gerne søge om optag på en anden kandidatuddannelse, end den hun havde et retskrav på at blive optaget på. Ved en henvendelse til studievejlederne fik hun oplyst, at der, udover de krav der fremgik af studieordningen omkring optag på kandidatuddannelsen, var yderligere begrænsninger. Det fremgik således af studieordningen, at den studerende skulle have et antal ECTS på minimum bachelorniveau, men ECTS pointene måtte ikke være opnået på Københavns Universitet men derimod gerne på et andet universitet i Danmark. De krævede ECTS point kunne ligeledes ikke være opnået ved at følge de gymnasierettede tilvalg, uanset at de sidestilles med fag på bachelorniveau. Studenterambassadøren henvendte sig til fakultetet for at spørge til begrænsningerne, herunder om de var varslet et år i forvejen som angivet i kandidatadgangsbekendtgørelsen. Fakultetet oplyste herefter, at det var sket. Efter en ny henvendelse til fakultetet om, hvor de kunne findes, oplyste fakultetet, at de ikke kunne findes nogen steder, men at studievejledningen var blevet orienteret om skærpelsen. Studenterambassadøren orienterede herefter fakultetet om, at det var studenterambassadørens opfattelse, at den manglende varsling ikke var i overensstemmelse med kandidatadgangsbekendtgørelsen, og at den burde fremgå af studieordningen. Konklusion: Uklare studieordninger giver uigennemsigthed for de studerende. De studerende på kunne indrette sig efter, hvad der fremgår af studieordningen.

Den sidste type af henvendelser jeg vil nævne, og som også er særligt indgribende for den enkelte studerende, er henvendelser vedrørende eksamen og karakterer.

Der skal i den forbindelse henvises til eksempel 1 og 4 som begge vedrører sager, hvor den studerende fik annulleret karakterer.

De studenterhenvendelser der i øvrigt har været vedrørende eksamen har oftest været omkring bedømmelsen af eksamen eller klage over en eksamenssituation, som den studerede ikke mener, er forløbet korrekt eksempelvis på grund af forstyrrelser.

2.4. Ph.d.-studerende mulighed for evaluering og feedback til deres vejleder

I løbet af 2013 har der været fem studenterhenvendelser fra ph.d. studerende på Københavns Universitet. Det er på baggrund af de fem henvendelser studenterambassadørens opfattelse, at nogle ph.d. studerende føler sig særligt udsatte.

Flere af de ph.d.-studerende, der har henvendt sig til studenterambassadøren, har tilkendegivet, at de ikke ønsker, at studenterambassadøren retter henvendelse til fakultetet om det problem, de nu har haft, da de frygter, at det kan føre til repressalier fra deres vejleder, som de er afhængige af i forbindelse med færdiggørelse af deres ph.d.-afhandling og efterfølgende forsvar.

Antalsmæssigt er fem henvendelser fra ph.d.-studerende ikke meget, men det er alligevel studenterambassadørens opfattelse, at når flere tilkendegiver, at de frygter repressalier, så må det tages seriøst.

Københavns Universitet bør derfor overveje, hvordan ph.d.-studerende løbende kan evaluere og give feedback til deres vejleder uden risiko for karrieremæssige repressalier.

4.5 Øget fokus på regler og studieordninger fra de studerende.

En del af de studenterhenvendelser fra her været til studenterambassadøren i løbet af 2013 kunne være undgået, hvis de studerende var mere opmærksomme på regler og studieordninger.

Et eksempel herpå er eksempel 9. Et andet eksempel kunne være eksemplerne om snyd, hvor de studerende i flere tilfælde med fordel kunne have sat sig bedre ind i, hvor grænsen går for plagiering.

Københavns Universitets studerende vil med fordel kunne have mere fokus på regler og studieordninger. Ved mere fokus på regler og studieordninger ville flere studenterhenvendelser til funktionen i 2013 kunne være undgået og flere kedelige sager for de studerende være undgået.

Studenterambassadøren vil i 2014 også se nærmere på, hvordan de studerende kan orienteres bedre om forskellige forhold af stor betydning for dem.

3. Studenterambassadørens øvrige aktiviteter

Studenterambassadøren har i 2013 haft fokus på tre forskellige områder:

1. At få udbredt viden om studenterambassadørfunktionen
2. At få udviklet en administrativ praksis omkring løbende henvendelser fra de studerende
3. Iværksættelse af to generelle undersøgelser.

Nedenfor findes information om de aktiviteter, studenterambassadøren har haft på de tre fokusområder.

3.1 At få udbredt viden om studenterambassadørfunktionen

Studenterambassadøren har i løbet af året deltaget i dialogmøder med studiecheferne på alle seks fakulteter, de væsentligste studenterorganisationer på Københavns Universitet, med flere studievejledninger, flere fagråd, Danske Studerendes Fællesråd, Studenterrådgivningen i København, Fagforeningen for Studenterundervisere, Studentervejledere og Studentermedhjælpere og Forskning & Innovation.

Derudover har studenterambassadøren præsenteret sig i forskellige mødefora som KUUR, FAK og Studieleaderforum.

Studenterambassadøren underviste i 4. kvartal medarbejdere på Det Natur- og Biovidenskabelige Fakultet i grundlæggende forvaltningsprincipper. En anden måde som studenterambassadøren kan bruges af fakulteterne på, og som gav nogle gode drøftelser om fakultetets administrative praksis.

I forhold til de studerende oprettede studenterambassadøren i 1. kvartal en hjemmeside www.studenterambassadoer.ku.dk og fik udarbejdet en folder, der er omdelt på alle campusområder, og som blev sendt til alle nye studerende i forbindelse med studiestart 2013. Ved udgangen af året, var der uddelt godt 11.000 foldere.

Studererambassadøren oprettede i 2. kvartal en profil på Facebook, hvor der udover diverse nyheder også lægges information ud til de studerende om eksempelvis reglerne i forbindelse med en klage over eksamen.

Studererambassadøren har også fået trykt plakater og postkort, som er omdelt til og hængt op på campusområderne med henblik på at øge opmærksomheden omkring funktionen. Der har været bragt artikler om studenterambassadørfunktionen i Universitetsavisen, University Post, Humaniora og Momentum.

I 1. kvartal fik studenterambassadøren lavet webbannere, som bruges på flere uddannelsessider.

Studererambassadøren har været til stede på de forskellige campusområder i løbet af sidste halvår af 2013. Studenterambassadørens tilstedeværelse på campusområderne øger viden og skaber synlighed om funktionen.

I forbindelse med studiestart blev studenterambassadørens folder sendt ud til alle nye studerende sammen med Studenterhåndbogen. Og studenterambassadøren deltog i studiemessen i september, hvor forskellige organisationer og private virksomheder besøgte fire campusområder på fire dage, med henblik på at fortælle interesserede studerende om deres produkt eller deres organisation. I forbindelse med studiestart deltog studenterambassadøren også i studiestartsarrangementer på Det Sundhedsvidenskabelige Fakultet, Det Teologiske Fakultet og Det Humanistiske Fakultet.

Studiemessen var velbesøgt og mange studerende var forbi studenterambassadørens stand for at høre nærmere om, hvad de kan bruge funktionen til.

For at få et indtryk af, hvor mange studerende der har kendskab til studenterambassadørfunktionen, gennemførte studenterambassadøren i juni måned og omkring årsskiftet en kendskabsundersøgelse, hvor 240 studerende blev spurgt, om de kendte til funktionen.

I juni måned svarede alene 4% af de adspurgte, at de godt kendte funktionen. Ved årsskiftet var antallet steget til 9%.

Da det er et relativt lavt antal studerende, der spørges, er der en vis usikkerhed ved målingen, men det er studenterambassadørens mål, at 90% af alle adspurgte skal svare, at de har kendskab til studenterambassadørfunktionen ved udgangen af 2015.

I forbindelse med målingen i juni måned, blev de studerende ligeledes spurgt, hvordan de ville foretrække at finde information om studenterambassadørfunktionen. 74% svarede, at de foretrak information på KU-net, 35% foretrak de sociale medier som Twitter og Facebook, 28% foretrak en hjemmeside, og endelig var der 5%, som ville foretrække anden form for information som eksempelvis et nyhedsbrev.

De studerende havde i undersøgelsen mulighed for at vælge flere informationsmuligheder.

Studererambassadøren præsenterede ligeledes et forslag til SAK om, at de studerende i alle afgørelser fra fakulteterne blev orienteret om studenterambassadørfunktionen herunder med en

henvisning til studenterambassadørens hjemmeside, hvor den studerende kunne læse mere om, hvad funktionen kan bruges til. Forslaget blev ikke vedtaget.

Studenterambassadøren har igen i forbindelse med den generelle undersøgelse vedrørende information til de studerende på Københavns Universitet om snyd (læs mere herom under 3.3) anbefalet, at der, i den mail der sendes til den studerende i forbindelse med, at pågældende indkaldes til en samtale om eventuelt snyd, orienteres om studenterambassadørfunktionen og herunder indsættes et link til hjemmesiden.

Information om funktionen vil igen i 2014 være et af studenterambassadørens fokusområder, og det vil det formodentlig også i 2015.

3.2 Udvikling af en administrativ praksis

Et andet fokusområde i 2013 har været udvikling af administrativ praksis omkring de løbende henvendelser, der modtages fra studerende.

Studenterambassadøren er uafhængig af Universitetet, herunder den daglige ledelse, administrationen og også de studerende.

Det betyder, at studenterambassadøren ikke automatisk giver den studerende ret eller forfølger alle sager, som den studerende henvender sig med, men at studenterambassadøren ser sagen fra den studerendes perspektiv og giver den studerende sin ærlige vurdering af sagen. Studenterambassadøren lytter til den studerende og giver den studerende følelsen af ikke at stå alene.

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

Langt de fleste henvender sig på e-mail, hvorefter der i nogle tilfælde aftales et møde, hvor den studerende kan forklare nærmere om årsagen til sin henvendelse. Andre henvendelser er blevet løst alene efter en telefonisk samtale eller ved e-mail korrespondance og telefonsamtaler.

Studenterambassadøren vender tilbage til den studerende inden for 24 timer.

I godt og vel halvdelen af studenterhenvendelserne har den studerende haft brug for hjælp eller vejledning til at komme videre. Det kan eksempelvis være, at den studerende har villet have input til en ansøgning eller en klage, at den studerende har behov for en second opinion eller vejledning om, hvordan pågældende kommer videre.

I lidt under halvdelen af studenterhenvendelserne har studenterambassadøren haft brug for at stille et eller flere spørgsmål til fakultetet. Det kan være et enkelt spørgsmål om status på sagen, hvad den beror på, eller hvornår den studerende kan regne med en afgørelse.

I andre tilfælde har der været behov for mere uddybende spørgsmål omkring hjemlen for rejsningen af en sag, om den afgørelse, der er truffet, er korrekt, om kravet til en studieordning er opfyldt mv.

Studenterambassadøren henvender sig ikke til fakulteterne som den studerendes advokat, men stiller opklarende spørgsmål med henblik på at få afklaret retsstillingen for den studerende i mødet med Københavns Universitet jf. Forretningsorden for Københavns Universitets studenterambassadør § 4.

I de fleste tilfælde bliver sagen løst efter en enkelt eller flere henvendelser til fakultet, andre gange har der været behov for at afholde et møde om den enkelte sag, og i enkelte sager har studenterambassadøren fundet anledning til at afslutte sagen med en skriftlig orientering til fakultetet om uhensigtsmæssigheder i sagsforløbet eller iværksat en generel undersøgelse på baggrund af en konkret henvendelse.

Studenterambassadøren er således i nogle tilfælde med til at sikre de studerendes rettigheder, og i andre tilfælde et sted den studerende kan få afklaret misforståelser og få hjælp til at komme videre.

Studenterambassadøren kan efter Forretningsorden for Københavns Universitets studenterambassadør § 10 henvise til mægling ved en professionel, uafhængig mægler.

Studenterambassadøren har i 2013 haft én henvendelse, som førte til mægling.

Studenterambassadøren forudser, at der alene i meget begrænset omfang vil blive gjort brug af muligheden for mægling, men i de tilfælde hvor det findes relevant, er det en god og hensigtsmæssig mulighed at have.

Det er vigtigt, at studenterambassadørfunktionen bliver ordentligt forankret på Københavns Universitet, og med henblik herpå er der nedsat et Dialogforum for studenterambassadøren, hvori der deltager repræsentanter fra de seks fakulteter, fra fælles administrationen samt fra studenterrådet.

Det er hensigten, at studenterambassadørens dialogforum skal bruges til drøftelse af forskellige emner af betydning for studenterambassadøren. Et eksempel kunne være, hvordan de studerendes kendskab til studenterambassadøren øges, men at deltagerne også har mulighed for at komme med input til studenterambassadøren om eksempelvis ideer til generelle undersøgelser.

Studenterambassadøren er uafhængig af Københavns Universitet, og studenterambassadørens dialogforum er derfor alene af vejledende karakter.

Studenterambassadøren er med henblik på at udvikle en god administrativ praksis, få sparring og en løbende udvikling af funktionen gået ind i et netværk af borgerrådgivere og kundeambassadører fra private og offentlige virksomheder. Netværket mødes to gange årligt, og derudover er der mulighed for bilaterale møder.

På møderne er der mulighed for at tage konkrete temaer op til diskussion og dermed få input fra andre lignende funktioner.

Hvor Københavns Universitet fik sin første studenterambassadør 1. januar 2013, fik Oslo Universitet sit første studenterombud 1. februar 2013.

Studenterambassadøren var på besøg hos studenterombuddet ved Oslo Universitet to dage i marts måned, og studenterombuddet var på genvisit i København to dage i juni og to dage i december måned. Der har derudover været løbende erfaringsudveksling på e-mail imellem de to funktioner.

Det har været enormt brugbart for studenterambassadøren at kunne sparre og erfaringsudveksle med en helt sammenlignelig funktion. De to funktioner er begge ansat af universitetet men gjort uafhængig heraf. Funktionerne har i stort omfang samme mandat, og allerede ved det første møde i marts var det tydeligt, at funktionerne oplevede samme udfordringer og erfaringer.

På møderne drøftes eksempler på sager, og hvordan der følges op, hvad funktionerne kan gøre for at øge de studerendes kendskab til studenterambassadøren/studenterombuddet, hvilke generelle undersøgelser der kunne være interessante, og hvad der ellers er relevant.

Studenterombuddet ved Oslo Universitet og studenterambassadøren ved Københavns Universitet arrangerede i september måned det første nordiske møde for studenterombud/studenterambassadører.

Mødet fandt sted i Oslo, og udover studenterombuddet ved Oslo Universitet og studenterambassadøren fra Københavns Universitet deltog studenterombuddene fra Gøteborg, Lund og Karlstad Universiteter.

Da det var det første nordiske møde, præsenterede alle deres mandat, og hvordan forskellige henvendelser fra studerende blev behandlet, forskelle og ligheder ved funktionerne samt hvad et nordisk netværk kunne bruges til.

Sverige har en lang tradition for studenterombud. I Gøteborg har de eksempelvis haft studenterombud i 27 år. De svenske studenterombud er ansat af studenterorganisationerne men finansieret af universitetet, imens de i Norge og Danmark er ansat af universiteterne. Alle funktioner er uafhængige og upartiske, men ser henvendelserne fra den studerendes perspektiv.

Alle var enige om, at udbyttet af et årligt nordisk møde vil være stort, og næste møde er derfor aftalt til at finde sted i Danmark i september måned 2014.

Studenterambassadøren var i oktober måned på besøg hos tre amerikanske universiteter – Boston University, Boston College og University of Massachusetts Amherst. På universiteterne mødtes studenterambassadøren med studenterombuddet og/eller Dean of student affairs.

Universiteterne i USA har lang tradition for studenterombud. De tre universiteters funktioner havde en meget forskellig tilgang til de studerende og til funktionens rolle i forhold til de studerende. Det var meget interessant at få indblik i, hvordan de arbejdede, hvilke henvendelser de fik fra studerende, og hvordan de behandlede de enkelte henvendelser.

3.3 Generelle undersøgelser

Det sidste fokuspunkt for studenterambassadøren i 2013 var de generelle temaer.

Den første generelle undersøgelse vedrørte Københavns Universitets orientering til de studerende om snyd.

Undersøgelsen indeholdt en gennemgang af uddannelsessiderne på KU-net og nogle konkrete anbefalinger til, hvad siderne efter studenterambassadørens mening som minimum bør indeholde. Derudover kom studenterambassadøren med nogle konkrete anbefalinger til, hvad en indkaldelse til samtale om eventuelt snyd bør indeholde på baggrund af de henvendelser, der har været til studenterambassadøren om snyd.

Gennemgangen af uddannelsessiderne på KU-net viste, at informationen fra fakulteterne til de studerende omkring reglerne for snyd mange steder kan forbedres. Flere uddannelsessider indeholdt slet ingen information om snyd, og på andre var informationen manglefuld. Ingen af uddannelsessiderne indeholdt information om den studerendes rettigheder i forbindelse med en mistanke om snyd udover muligheden for at klage. Der var således ingen steder information om, at den studerende til samtalen om snyd kan medbringe en bisidder.

Studenterambassadøren undersøgte i sin anden undersøgelse fakulteternes begrundelser i afgørelsessager. Udover de henvendelser der har været til studenterambassadøren, blev fakulteterne bedt om at sende fem afgørelser.

I undersøgelsen blev der set på, om afgørelserne indeholdt en tilstrækkelig begrundelse, om der var korrekt klagevejledning, og om de var skrevet i et forståeligt sprog.

Undersøgelsen viste, at begrundelserne i flere afgørelser kunne have været uddybet og at de grundlæggende var skrevet i forståeligt sprog.

Det er vigtigt, at den afgørelse de studerende modtager fra fakultetet er tilstrækkeligt begrundet, da den studerende ellers har følelsen af ikke at blive hørt, hvilket kan skabe mistillid til fakulteterne.

Efter henvendelse fra en studievejledning besluttede studenterambassadøren sig derudover for også at lave en undersøgelse om praksis på fakulteterne for, hvornår en skriftlig eksamensopgave anses for dumpet, og hvornår den afvises, og hvordan informationen herom er på uddannelsessiderne på KU-net.

Undersøgelsen viste, at praksis på fakulteterne er forskellig, og at information om hvornår en skriftlig eksamensopgave anses for henholdsvis afvist eller dumpet, med fordel kan forbedres.

Det er af stor betydning for de studerende, om en skriftlig eksamensopgave anses for afvist eller dumpet, da det er bestemmende for, om den studerende kan benytte sig af reeksamen eller skal afvente næste ordinære eksamen.

Endelig har studenterambassadøren iværksat en generel undersøgelse om holdskifte på baggrund af en konkret henvendelse. Se nærmere herom i eksempel 2.

4.0 Studenterambassadøren i 2014

Som nævnt indledningsvist, så har etableringen af funktionen kostet mange ressourcer i 2013 – også flere end beregnet. Fremadrettet vil etableringen af funktionen koste færre ressourcer.

Studenterambassadøren vil i 2014 fokusere på følgende tre hovedemner:

1. Videre udbredelse af kendskabet til studenterambassadøren.

Som eksempler på aktiviteter kan nævnes, at studenterambassadørens mål for 2014 er, at 50% af de adspurgte studerende i en spørgeundersøgelse svarer, at de har kendskab til studenterambassadøren. Ved udgangen af 2015 er målet, at tallet skal være 90%.

Studenterambassadøren vil øge tilstedeværelsen på fakulteterne og være til stede på et campusområde hver torsdag. Hvor studenterambassadøren er de forskellige torsdage kan ses på studenterambassadørens hjemmeside og Facebook side.

Studenterambassadøren vil som i 2013 deltage i studiestartsarrangementer herunder også studiemessen.

Derudover vil studenterambassadøren arbejde videre med folder og anden form for materiale, der kan skabe opmærksomhed om funktionen.

Studenterambassadøren vil også sørge for nye møder med studenterorganisationer, fakulteter og studievejledninger.

2. Forankring af funktionen i organisationen

Der er brug for fortsat fokus på forankring af funktionen i organisationen.

Som eksempler på aktiviteter kan nævnes, at studenterambassadørens dialogforum skal startes op, og den rette form skal findes.

Studenterambassadøren indsamler en masse erfaringer omkring de udfordringer, de studerende møder i deres studietid. Studenterambassadøren vil gerne i øget dialog med fakulteterne omkring de erfaringer og eksempelvis give indspark til sagsbehandling og praksis.

3. Generelle undersøgelser

Det er studenterambassadørens mål at gennemføre minimum fem generelle undersøgelser i 2014.

På baggrund af erfaringerne fra 2013 vil studenterambassadøren se nærmere på følgende områder:

- Fakulteternes behandling af klager over eksamen.
- Fakulteternes retningslinjer vedrørende behandling af funktionsnedsatte studerende fx i forbindelse med eksamenssituationer

Emnerne for de resterende tre undersøgelser er endnu ikke fastlagt.

Derudover er der være mulighed for at iværksætte yderligere undersøgelser på baggrund af konkrete studenterhenvendelser og henvendelser fra fakulteterne.