

Studenter-ambassadørens årsberetning 2025

KØBENHAVNS UNIVERSITET

STUDENTERAMBASSADØREN

Studenterambassadøren afgiver årligt en beretning om sin virksomhed med eventuel angivelse af generelle temaer og opmærksomhedspunkter i henhold til forretningsorden for Københavns Universitets Studenterambassadør § 8, stk. 1.

Indholdsfortegnelse

Studenterambassadøren har ordet! **3**

Resume **5**

Studenterambassadørfunktionen **6**

Formål og kompetencer 6

Organisering og rammer 6

Tilgang og principper 6

Udviklingsspor i 2025 7

Henvendelsesdata for 2025 ..... **8**

Antal og udvikling i henvendelser 8

Henvendelseskategorier 9

Dispensation og klage over eksamen 12

Hvem henvender sig? 12

Studerende med behov for særlig støtte 15

Møder og dialog med studerende og universitetet 21

Studenterambassadørens observationer og opmærksomhedspunkter **23**

Tydelige og respektfulde rammer skaber tryghed 23

Opmærksomhedspunkter 24

Studenterambassadørens fokus på 2026 ..... **25**

Videreudvikling og forankring af funktionen 25

Studenterambassadøren har ordet!

Dette er Studenterambassadørens årsberetning for 2025. Jeg tiltrådte stillingen som Studenterambassadør den 1. april 2025, og det er derved min første årsberetning.

2025 har været et spændende og udfordrende år med både udvikling og forandring i Studenterambassadørfunktionen. Jeg overtog en funktion, der i høj grad var præget af manuelle arbejdsgange, personafhængig viden og et manglende procesmæssigt fundament. Kort tid efter min tiltrædelse, fratrådte desuden den eneste medarbejder med viden om funktionen, hvilket betød, at opbygning af funktionen måtte ske parallelt med rekruttering, oplæring og den daglige drift, samtidig med, at jeg selv skulle lære funktionen at kende.

På trods af dette, har jeg i perioden arbejdet med at få etableret det nødvendige fundament for funktionens videre drift og udvikling. Sammen med funktionens nye fuldmægtig, har jeg udviklet en ny strategi for funktionen, for at skabe en klar retning, konkrete strategiske indsatsområder, værdigrundlag og dokumenterede processer, som skal højne kvaliteten i arbejdet og den måde, vi møder både de studerende og universitetet på.

Udviklingsarbejdet i 2025 skal samtidig ses i sammenhæng med ønsket om bedre at kunne understøtte Københavns Universitets strategi *Til gavn for flere*.

For mig har en vigtig del af 2025 handlet om at skabe en tydeligere retning for funktionen og at styrke dens synlighed og identitet. Ambitionen er at udvikle en professionel, tilgængelig og tillidsvækkende funktion, som er let for de studerende at finde og bruge. Det har blandt andet betydet flere campusbesøg som led i at gøre funktionen mere synlig og tilgængelig. Her har vi mødt mange studerende, som ikke kendte til funktionen, men som gav udtryk for, at de ville have gjort brug af den, hvis de havde kendt til muligheden tidligere. Det understreger, efter min vurdering, vigtigheden af, at funktionen er synlig og tilgængelig.

Det har samtidig været vigtigt for mig at styrke det faglige og administrative fundament, som arbejdet hviler på. Der arbejdes derfor også med at udvikle en mere hensigtsmæssig sagsunderstøttelse, som på sigt kan give et bedre og mere sammenhængende datagrundlag for både sagsarbejdet og årsberetningen, samtidig med, at den understøtter en mere sikker og hensigtsmæssig håndtering af de studerendes personoplysninger.

Jeg finder det også vigtigt at bemærke, at der i det historiske datagrundlag forekommer forhold, som gør, at enkelte tal fra tidligere årsberetninger ikke umiddelbart kan genfindes i de nuværende registreringer. Sammenligninger med tidligere årsberetninger må derfor læses med et vist forbehold.

2025 har samtidig givet mig et værdifuldt indblik i, hvad der fylder i de studerendes møde med universitetet, og i betydningen af, at der findes en uafhængig funktion, hvor studerende kan søge upartisk vejledning. Jeg har i løbet af året talt med mange studerende, som har stået i svære situationer, og som har haft behov for vejledning i deres møde med universitetet. Fælles for mange af disse studerende er et behov for at blive mødt med ordentlighed, tydelighed og respekt. Det er samtidig min oplevelse, at der på universitetet er en oprigtig vilje til netop at møde de studerende på den måde og til at finde løsninger, også når sagerne er komplekse.

Med årsberetningen for 2025 ønsker jeg at give et indblik i Studenterambassadørfunktionen og de henvendelser, erfaringer og perspektiver, der har præget året. Beretningen peger samtidig på opmærksomhedspunkter, som kan være relevante for universitetets videre arbejde, samt de fokusområder, der vil præge Studenterambassadørens arbejde i 2026.

Jeg vil gerne sige stor tak til studerende, medarbejdere og ledelse på Københavns Universitet for samarbejdet i 2025. En særlig tak til de studerende, der har henvendt sig og delt deres oplevelser, bekymringer og udfordringer. Det kræver tillid at række ud, og den tillid forpligter. Deres stemme er et vigtig grundlag for både indsigt, læring og den videre udvikling.

Jeg er gået ind i rollen som Studenterambassadør med et stort ønske om at gøre en forskel og være med til at skabe grobund for læring og udvikling. Jeg ser frem til at fortsætte arbejdet som en uafhængig og dialogsøgende medspiller med det fælles må at styrke retssikkerhed, gennemsigtighed og kvalitet i de studerendes møde med universitetet. En forudsætning for at lykkes, er et fælles ønske om samarbejde på tværs samt opbakning til den gode og konstruktive dialog.

Rigtig god læselyst!



Majken Rennow Jensen

Studenterambassadør

Resume

2025 har været præget af et målrettet arbejde med at videreudvikle Studenterambassadørfunktionen. Der har været fokus på at styrke funktionens identitet, øge synligheden og udvikle en mere professionel, tydelig og tillidsvækkende indgang for studerende med behov for uafhængig vejledning i deres møde med universitetet. Udviklingsarbejdet i 2025 skal ses i sammenhæng med ønsket om bedre at understøtte Københavns Universitets strategi *Til gavn for flere*.

I 2025 modtog funktionen i alt 574 henvendelser. De største henvendelseskategorier vedrørte dispensation, klage over eksamen, retlige klager samt formodet eksamenssnyd. Henvendelserne følger studieårets rytme med høj aktivitet i årets første måneder og lavere niveau i sommerperioden.

Årets henvendelser peger særligt på et vedvarende behov for vejledning om dispensation, klageadgang og procesforståelse. Erfaringerne viser samtidig, at det i mange alvorlige eller langvarige sager ikke alene er udfaldet, men selve forløbet frem mod en afklaring, der er afgørende for den studerendes oplevelse af mødet med universitetet. Lange ventetider, manglende løbende orientering og uklare processer kan i sig selv skabe usikkerhed og belastning for den studerende. Udviklingen i henvendelser fra studerende med behov for særlig støtte varierer over perioden, men gruppen udgør fortsat en væsentlig del af funktionens vejledningsopgaver.

Samlet peger erfaringerne på, at tydelige processer, løbende orientering og respektfulde rammer kan have stor betydning for den studerendes oplevelse af mødet med universitetet. Når processen fremstår tydelig, ordentlig og forudsigelig, styrker det både trygheden for den studerende og kvaliteten i mødet med universitetet.

I 2026 prioriteres den fortsatte udvikling og forankring af funktionen, styrket synlighed og rækkevidde, øget samarbejde og læring på tværs af universitetet samt mere robuste driftsmæssige rammer for funktionen. Årets erfaringer har tydeliggjort, at stabil IT- og systemunderstøttelse er en grundlæggende forudsætning for, at funktionen kan være tilgængelig for de studerende og levere den uafhængige vejledning, som universitetet med rette kan forvente.

Studenterambassadørfunktionen

Formål og kompetencer

Studenterambassadørfunktionen er en uafhængig og neutral funktion ved Københavns Universitet med det formål at styrke dialogen mellem de studerende og universitetet samt yde vejledning til de studerende i deres møde med universitetet.

Studenterambassadøren indgår i et konstruktivt og tillidsbaseret samarbejde med ansatte og ledelsen på hele KU og udøver sin virksomhed i overensstemmelse med universitetets og uddannelsernes værdigrundlag.

Studenterambassadøren vejleder om uddannelsesmæssige spørgsmål og kan desuden rådgive i spørgsmål vedrørende ind- og udskrivning af universitetet. Studenterambassadøren kan derudover, efter aftale med den studerende, deltage i møder mellem studerende og universitetet som neutral tredjepart med taleret for at sikre, at universitetets information forstås korrekt af de studerende eller for at indsamle erfaring til brug for Studenterambassadørens løbende generelle vejledning. Studenterambassadøren kan desuden tilbyde studerende og ansatte undervisning i relevante emner.

Studenterambassadøren har ikke kompetence til at træffe afgørelser, og der kan ikke indgives klager over medarbejdere på KU til Studenterambassadøren.

Efter forretningsordenen omfatter Studenterambassadørens virksomhed også kompetence til, i nærmere afgrænsede tilfælde, at drøfte konkrete sager med relevante ledere samt til, når afsluttede sager giver begrundet anledning hertil, at iværksætte en generel undersøgelse af universitetets administrative praksis.

Organisering og rammer

Funktionen varetages af Studenterambassadøren og én fuldmægtig. Den organisatoriske placering og funktionens uafhængighed skal sikre, at vejledningen gives neutralt og uden instruktion i konkrete sager.

Tilgang og principper

Studenterambassadørens arbejde bygger på et værdigrundlag, der danner rammen for både vejledning og samarbejde.

- Ordentlighed – vi handler fagligt, respektfuldt og ansvarligt
- Anerkendelse og empati – vi møder mennesker med forståelse for deres situation
- Tillid og troværdighed – vi skaber tryghed gennem klarhed, konsistens og integritet
- Uafhængighed og upartiskhed – vi varetager opgaven neutralt og uden skjulte hensyn
- Loyalitet i samarbejdet – vi bidrager konstruktivt i samarbejdet med både studerende og ansatte

Værdigrundlaget er et internt pejlemærke og danner rammen for, hvordan funktionen møder studerende, samarbejder med universitetets enheder og omsætter konkrete erfaringer til læring og udvikling.

Udviklingsspor i 2025

2025 har været et opbygnings- og udviklingsår, hvor der er arbejdet målrettet med at styrke funktionens faglige fundament, tydeliggøre identiteten og udvikle rollen som en mere synlig, tilgængelig og professionel indgang for studerende med behov for uafhængig vejledning i deres møde med universitetet.

Udviklingsarbejdet har blandt andet omfattet fastlæggelse af en strategi for, hvordan funktionen arbejder, afklaring af værdigrundlag for vores tilgang i arbejdet, arbejdsform og samarbejdsflader samt øget fokus på kommunikation, synlighed og adgang til funktionen. Det indbefatter samtidig en nytænkning af vores fremtoning og budskab på vores kommunikationsmaterialer, som også i højere grad skal være engelsksprogede og med QR-koder, der gør adgangen mere tilgængelig og til gavn for flere. Samtidig øges funktionens tilstedeværelse på alle campusområderne, så vi bliver mere synlige og tilgængelige for de studerende.

Der er i 2025 også identificeret behov for etablering af et nyt fælles telefonnummer til Studenterambassadørfunktionen, der ikke er knyttet til én specifik medarbejder, og som kan håndteres af flere medarbejdere samtidig.

Desuden er et centralt opmærksomhedspunkt behovet for et egentligt sagshåndteringssystem, som i højere grad kan understøtte en professionel og robust håndtering af funktionens sager og sikre en mere hensigtsmæssig og sikker håndtering af de studerendes personoplysninger. Et sagshåndteringssystem vil kunne styrke dataintegritet, sporbarhed og kontinuitet i sagsarbejdet og samtidig reducere sårbarheden i løsninger, der i højere grad beror på manuelle arbejdsgange og det vil samtidig være en del af en bredere professionalisering og fremtidssikring af funktionen.

Udviklingsarbejdet i 2025 skal samtidig ses i sammenhæng med en bedre understøttelse af Københavns Universitets strategi *Til gavn for flere*.

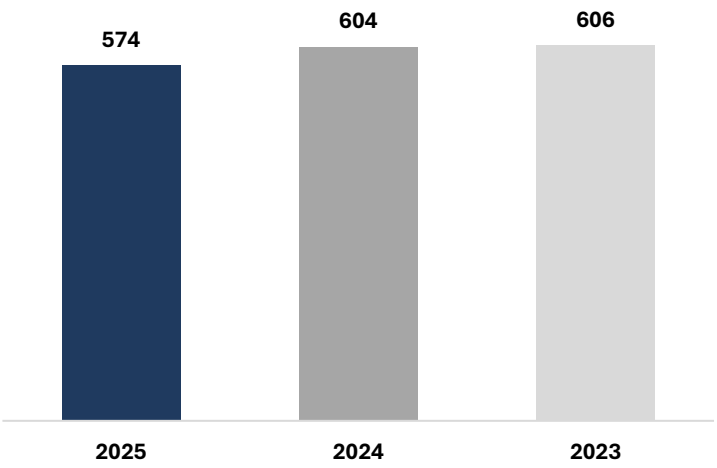
Henvendelsesdata for 2025

Dette kapitel præsenterer et samlet overblik over henvendelser til Studenterambassadøren i 2025, udviklingen i perioden 2023 til 2025, sæsonmæssige udsving, de mest fremtrædende henvendelseskategorier samt hvilke studerende der benytter funktionen. Data præsenteres både som antal og andele i procent, og i hovedparten af fremstillingerne vises tallene først i antal og dernæst i procent.

Antal og udvikling i henvendelser

I 2025 modtog Studenterambassadøren i alt 574 henvendelser. Til sammenligning blev der som vist i Figur 1 registreret 604 henvendelser i 2024 og 606 henvendelser i 2023. Aktivitetsniveauet er dermed fortsat højt og relativt stabilt med et mindre fald i 2025. Der er tilknyttet 36.760 studerende på Københavns Universitet, hvilket svarer til, at ca. 1,6 % af de studerende har været i kontakt med Studenterambassadøren i 2025.

Figur 1. Samlet udvikling i henvendelserne 2023-2025



Antallet af henvendelser har været relativt stabilt i perioden 2023-2025.

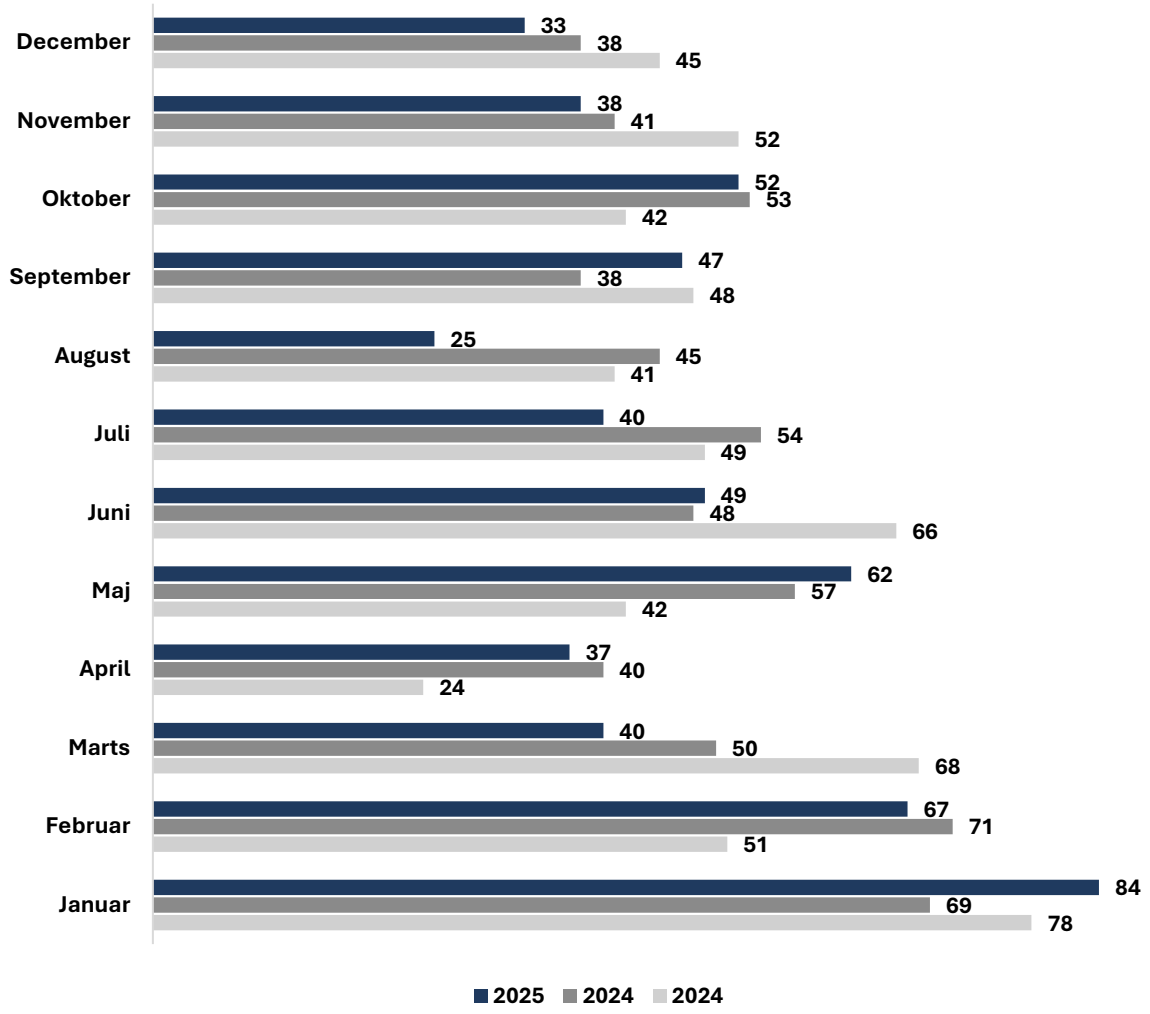
Tallene viser, at der fortsat er et vedvarende behov for Studenterambassadørfunktionen. Samtidig viser tallene, at der fortsat er et potentiale for at styrke kendskabet til funktionen.

Det mindre fald i antallet af henvendelser i 2025 kan ikke forklares entydigt på baggrund af de foreliggende data. Det kan dog ikke afvises, at perioder med utilstrækkelig understøttelse af dele af funktionens kontaktkanaler, har haft betydning for de studerendes adgang til funktionen.

Sæsonmæssige udsving

Som vist i Figur 2 følger henvendelserne studieårets rytme med høj aktivitet i årets første måneder og lavest i sommerperioden, særligt i august.

Figur 2. Månedlig fordeling af henvendelser 2023-2025



Henvendelserne varierer systematisk hen over året.

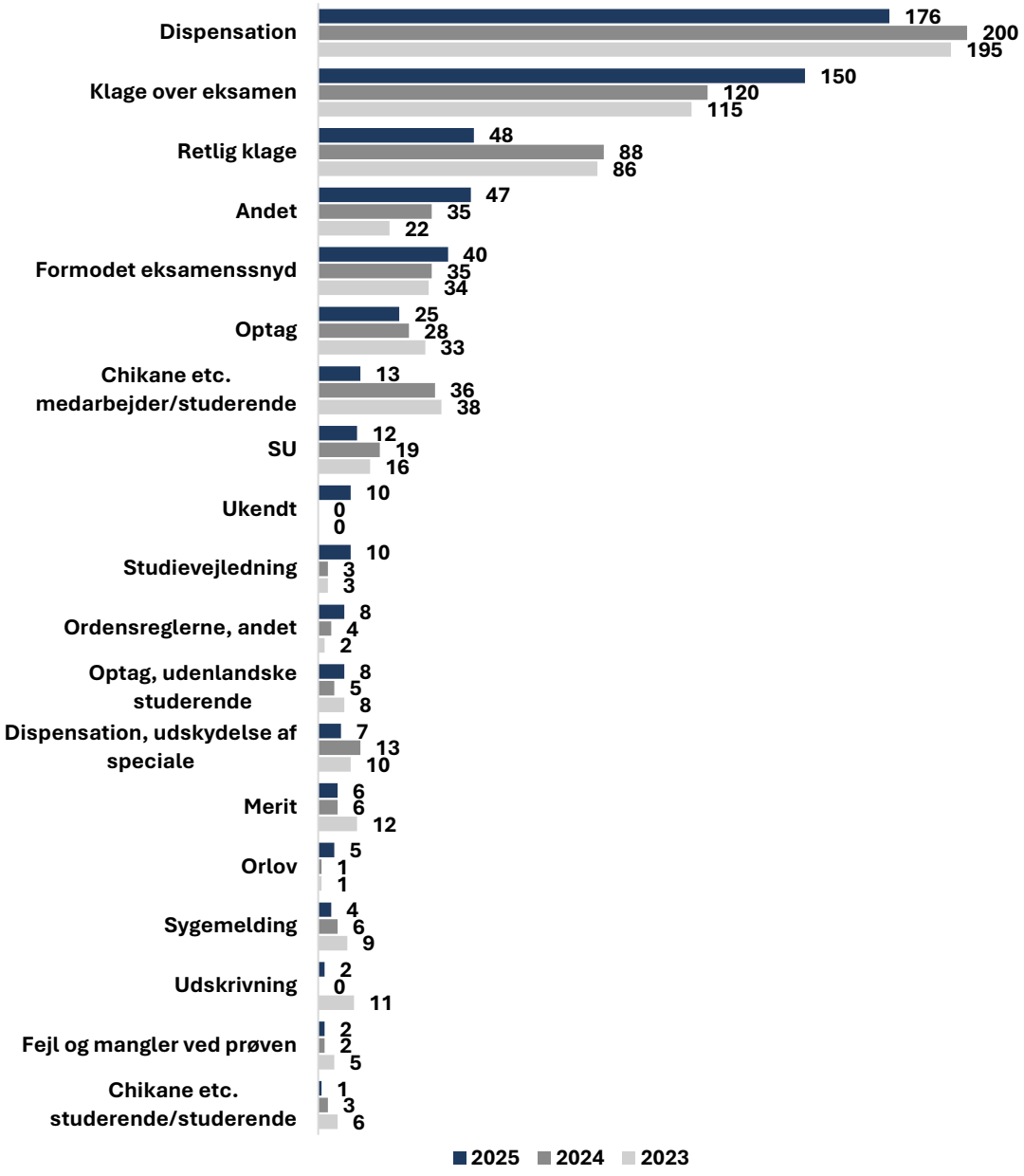
Henvendelseskategorier

Henvendelserne dækker en bred vifte af spørgsmål og udfordringer i de studerendes møde med universitetet. Som det fremgår af Figur 3 og Figur 4, er de mest fremtrædende henvendelseskategorier i 2025 sager om dispensation, klage over eksamen, retlige klager samt sager om formodet eksamenssnyd.

Sager om dispensation er fortsat den største henvendelseskategori og ligger lidt lavere i 2025 end i 2023 og 2024. Klager over eksamen udgør den næststørste kategori og viser en tydelig stigning i 2025, mens der samtidig ses et markant fald i antallet af henvendelser vedrørende retlige klager. Der ses også en mindre stigning i sager om formodet eksamenssnyd, mens øvrige henvendelseskategorier forekommer i mere begrænset omfang. Henvendelser om chikane mellem medarbejdere og studerende er væsentligt reduceret, og henvendelser om chikane mellem studerende udgør i 2025 et meget begrænset antal sager.

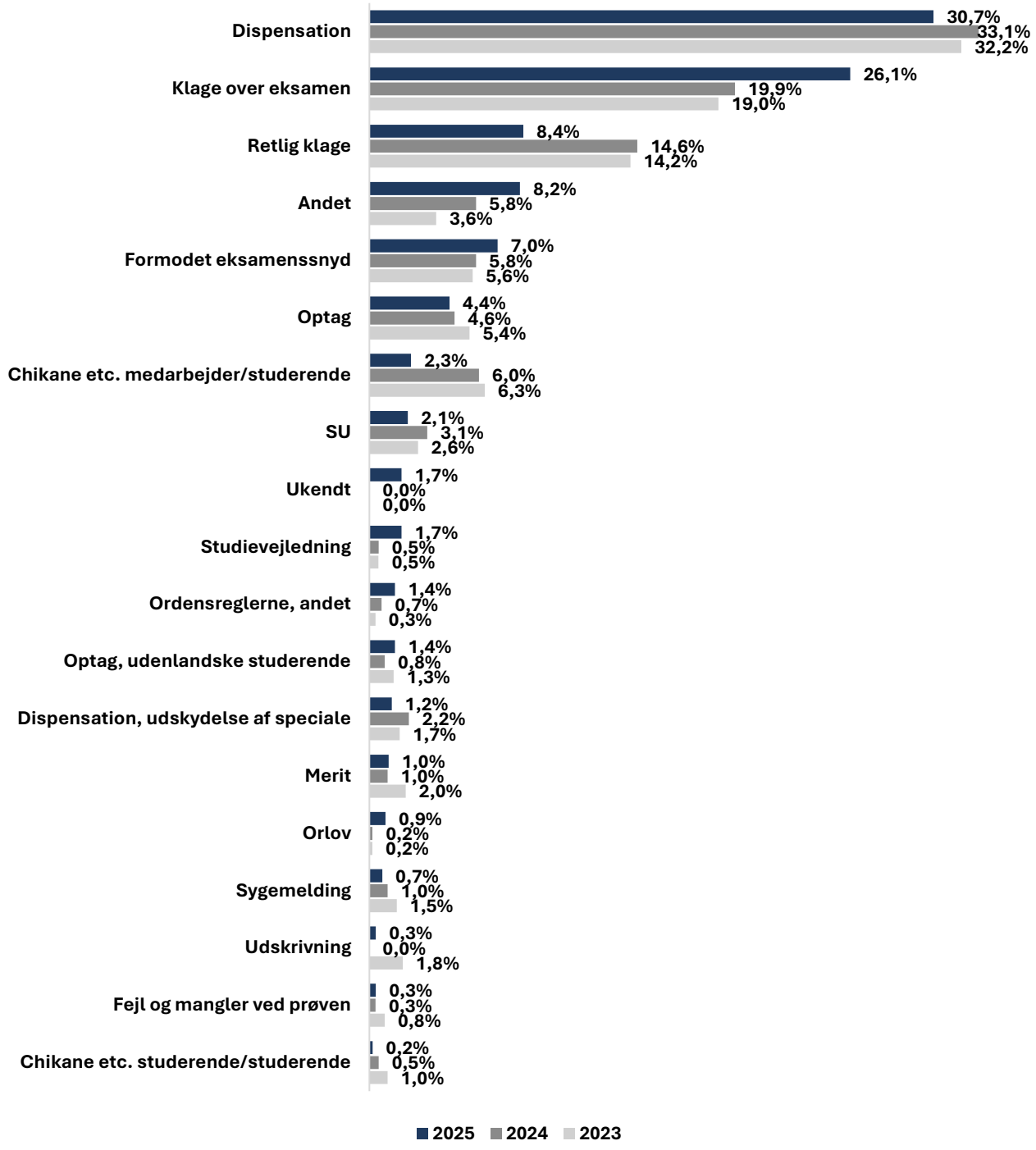
Kategorien ”Andet” fylder relativt meget, hvilket peger på et behov for at gennemgå registreringskategorierne, så de i højere grad afspejler de faktiske henvendelser

Figur 3. Henvendelseskategorier 2023-2025



Dispensation og klager over eksamen udgør de største kategorier i 2025.

Figur 4. Henvendelseskategorier vist i procent 2023-2025



Procentvis fordeling af kategorier i 2023-2025.

Dispensation og klage over eksamen

En væsentlig del af Studenterambassadørens vejledning vedrører dispensationsansøgninger samt klage over eksamen. Særligt dispensationsansøgninger fylder meget i henvendelserne og vedrører blandt andet ekstra eksamensforsøg, forlængelse af maksimal studietid, ændring af eksamensform, forlænget tid til eksamen samt spørgsmål om overgang mellem studieordninger.

Henvendelserne handler i høj grad om procesforståelse i forhold til, hvordan der søges, hvilke dokumentationskrav der gælder, hvordan deres usædvanlige forhold beskrives, hvordan en ansøgning eller klage struktureres samt gennemlæsning af deres ansøgning eller klage. Samtidig drejer henvendelserne sig også om lange sagsbehandlingstider, som skaber stor usikkerhed og frustration hos de studerende.

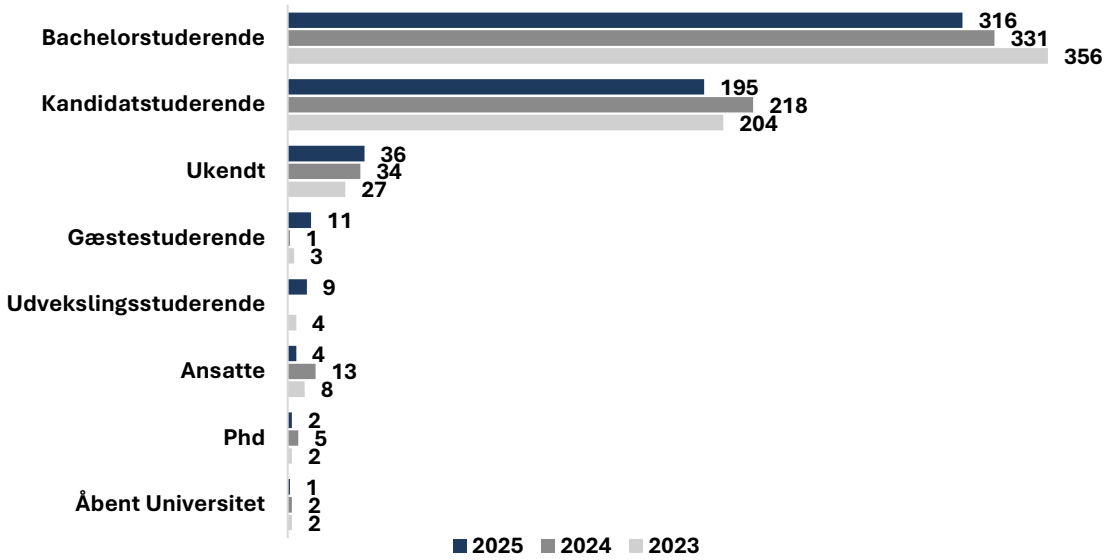
En del henvendelser om klage over eksamen vedrører et ønske om indsigt i bedømmelsesgrundlaget. Dette peger på et generelt behov for gennemsigtighed og klar kommunikation om, hvad der indgår i en eksamensbedømmelse og hvilke rettigheder den studerende har i den forbindelse.

Hvem henvender sig?

Uddannelsesniveau

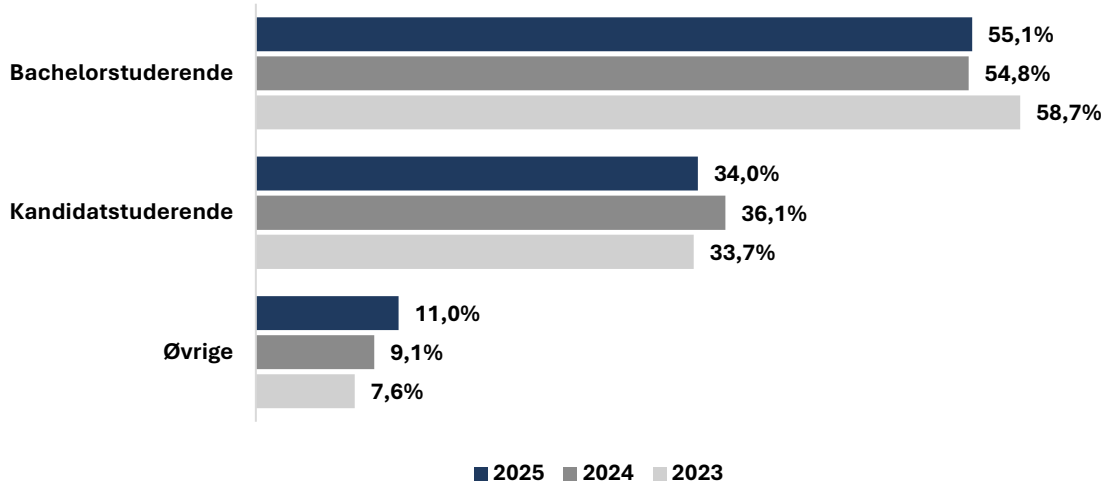
Som vist i Figur 5 og Figur 6, kommer henvendelserne primært fra bachelor- og kandidatstuderende. En mindre andel vedrører øvrige uddannelsesniveauer, som ph.d.-studerende, gæste- og udvekslingsstuderende samt enkelte ansatte. Derudover er der en mindre gruppe henvendelser, hvor uddannelsesniveauet ikke har kunnet fastlægges, idet den studerende ikke har oplyst dette.

Figur 5. Henvendelser fordelt på uddannelsesniveau 2023-2025



Bachelor- og kandidatstuderende udgør hovedparten af henvendelserne.

Figur 6. Procentvis fordeling af henvendelser fordelt på uddannelsesniveau 2023-2025

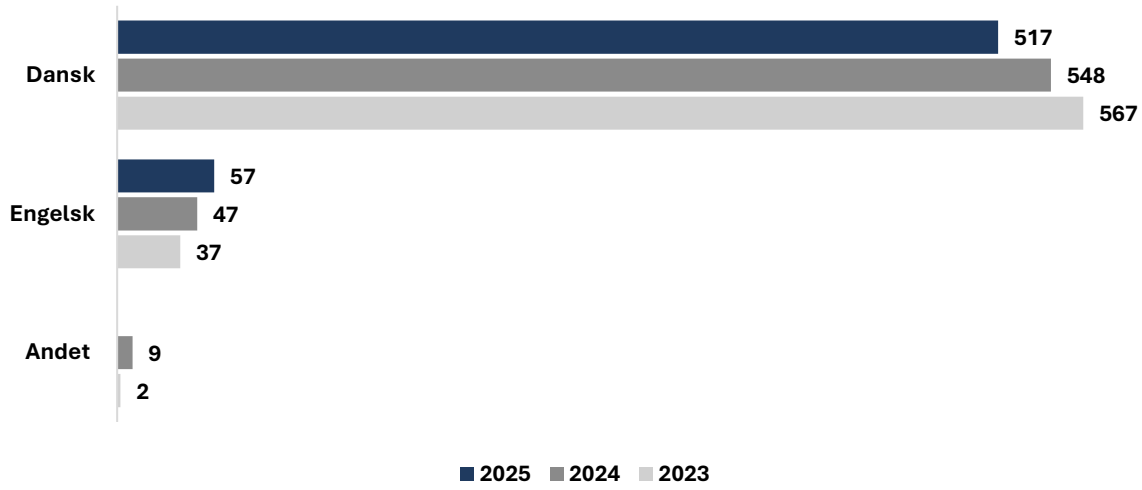


Fordeling på uddannelsesniveau ligger på et relativt stabilt niveau.

Sprog

Figur 7 viser, at langt størstedelen af henvendelserne modtages på dansk, mens en mindre, men væsentlig andel sker på engelsk. Det viser, at funktionen allerede anvendes af internationale studerende, men også, at der er et potentiale for at styrke kendskabet til funktionen i denne målgruppe. Kategorien "andet" dækker over henvendelser, hvor en studerende har forsøgt at kontakte funktionen, men hvor det efterfølgende ikke har været muligt at genetablere kontakten, fordi den studerende ikke har besvaret et opkald eller vendt tilbage på henvendelsen.

Figur 7. Henvendelser fordelt efter sprog 2023-2025

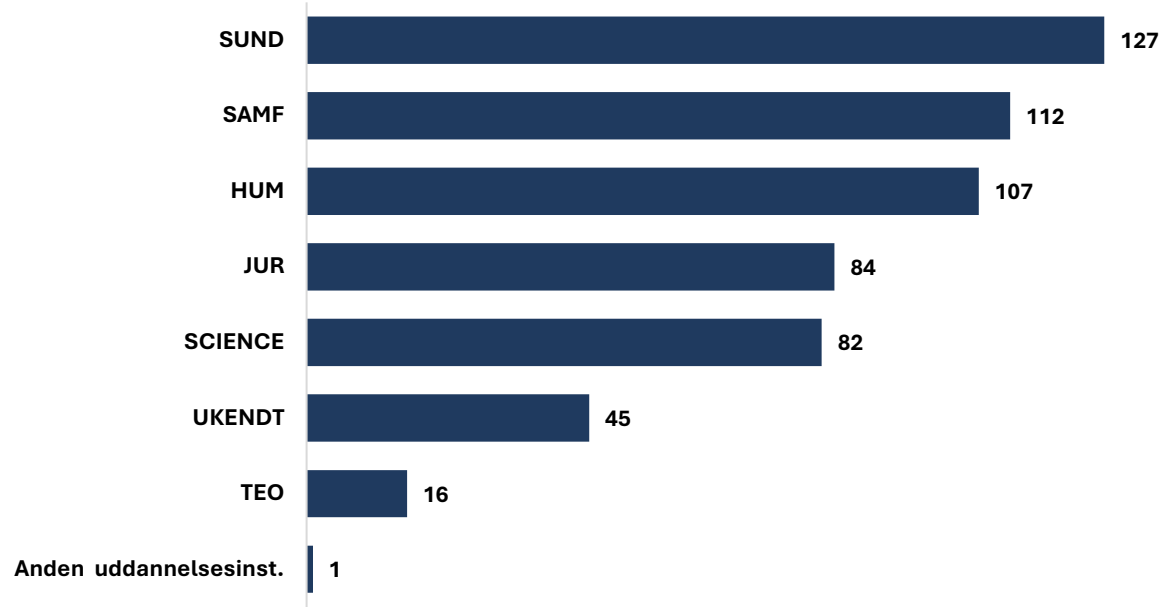


Hovedparten af henvendelserne sker på dansk.

Fakulteterne

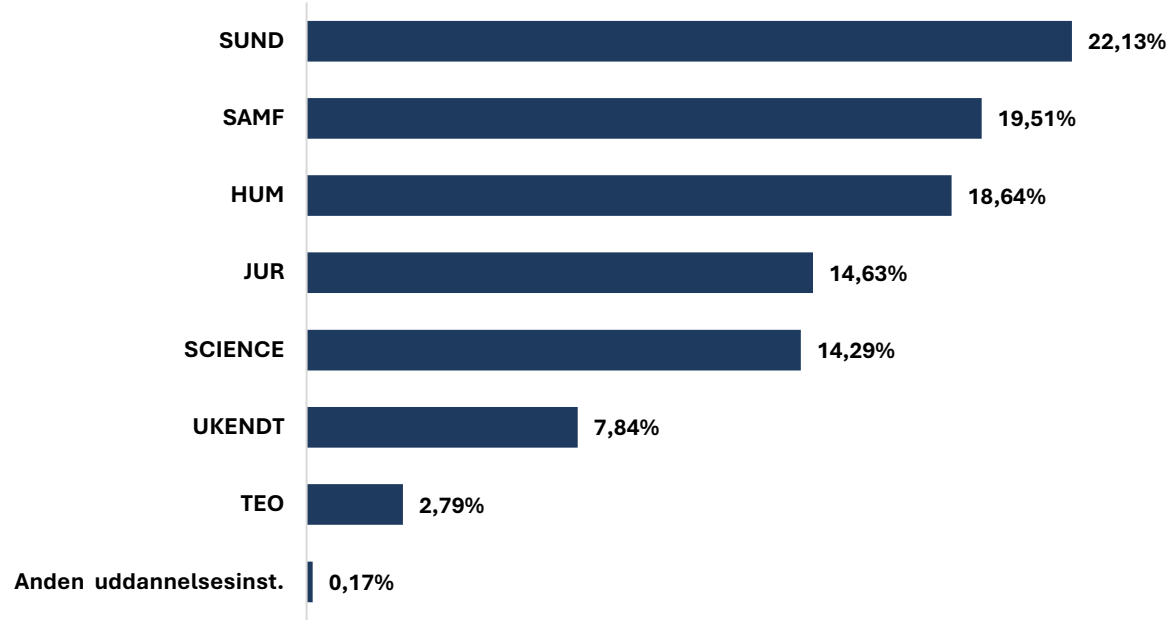
Som det fremgår af Figur 8 og Figur 9, modtages henvendelser fra studerende på alle fakulteter. Vi modtager flest henvendelser fra studerende tilknyttet Det Sundhedsvidenskabelige Fakultet, og vi modtager færrest henvendelser fra studerende tilknyttet Det Teologiske Fakultet.

Figur 8. Henvendelser fordelt på fakultet i 2025



Fordeling af registrerede henvendelser på fakulteter.

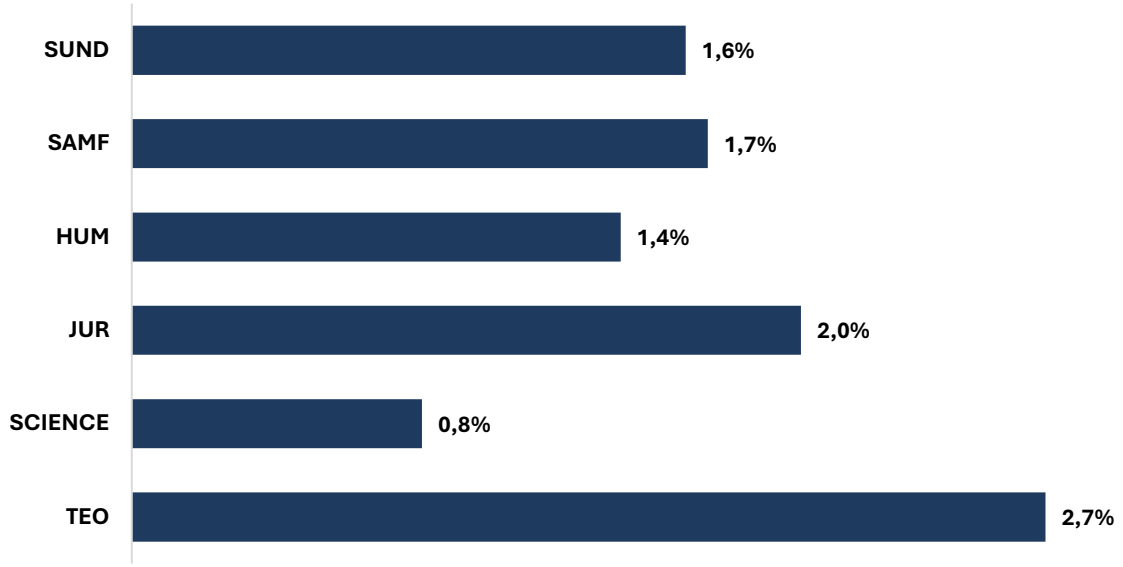
Figur 9. Procentvis fordeling af henvendelser på fakultet i 2025



Procentvis fordeling af registrerede henvendelser på fakulteter.

Som vist i Figur 10 fremstår forskellene mindre markante, når antallet af henvendelser ses i forhold til fakulteternes samlede antal studerende. Antallet af henvendelser fordeler sig relativt jævn på fakulteterne, hvilket understøtter, at Studenterambassadørfunktionen anvendes bredt på tværs af universitetet.

Figur 10. Henvendelser fordelt på fakultet i 2025 set i forhold til antal studerende på fakultetet



Procentvis fordeling af henvendelser i forhold til fakulteternes størrelse.

Studerende med behov for særlig støtte

Dette afsnit belyser henvendelser fra studerende med behov for særlig støtte. Formålet er at give et overblik over udviklingen i henvendelser, hvilke problemstillinger henvendelserne typisk vedrører, samt hvordan de fordeler sig på uddannelsesniveau og fakulteter.

Gruppen er relevant at følge, da studerende med behov for særlig støtte ofte har komplekse forløb, og har behov for tydelig vejledning i mødet med universitetets regler, processer og dokumentationskrav.

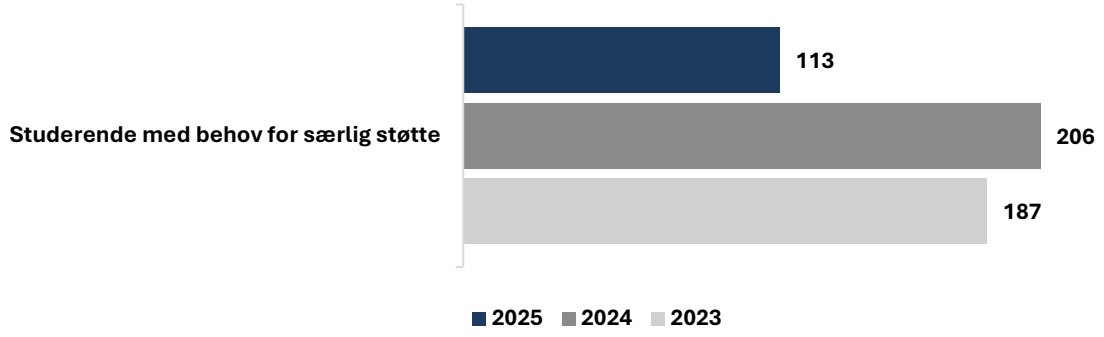
Antal og udvikling i henvendelser

Figur 11 og Figur 12, viser udviklingen i registrerede henvendelser fra studerende med behov for særlig støtte i perioden 2023-2025. Over perioden ses et fald i antallet af registrerede henvendelser sammenlignet med de to foregående år. Udviklingen kan ikke forklares entydigt på baggrund af de foreliggende data og bør derfor læses med forsigtighed.

Driftsforhold hos Studenterambassadørfunktionen kan have påvirket tilgængeligheden i perioder. Samtidig oplyses det på møderne forud for udarbejdelse af årsberetningen, at der i forbindelse med opstart i sommeren 2025, er foretaget administrative ændringer vedrørende studerende, der oplyser at have en funktionsnedsættelse, og som nu tilbydes en visitationssamtale med henblik på vejledning om deres muligheder. Begge forhold kan dermed have haft en betydning for faldet i antallet af henvendelser fra studerende med behov for særlig støtte i 2025.

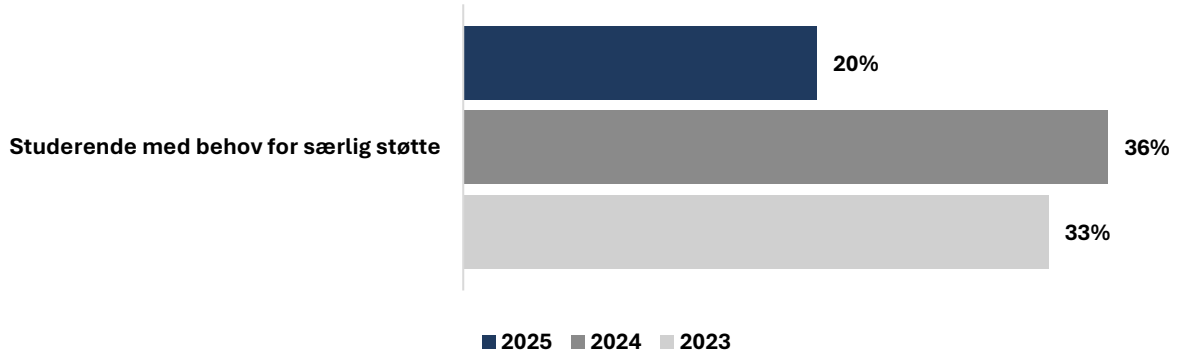
Det centrale er dog ikke alene udviklingen i antal, men at denne gruppe fortsat udgør en væsentlig og ofte kompleks del af funktionens vejledningsopgaver. Erfaringerne peger på et vedvarende behov for tydelig, sammenhængende og tilgængelig vejledning i mødet med universitetets regler, processer og dokumentationskrav.

Figur 11. Antal henvendelser fra studerende med behov for særlig støtte 2023-2025



Registrerede henvendelser i perioden.

Figur 12. Andel af henvendelser fra studerende med behov for særlig støtte, vist i procent 2023-2025



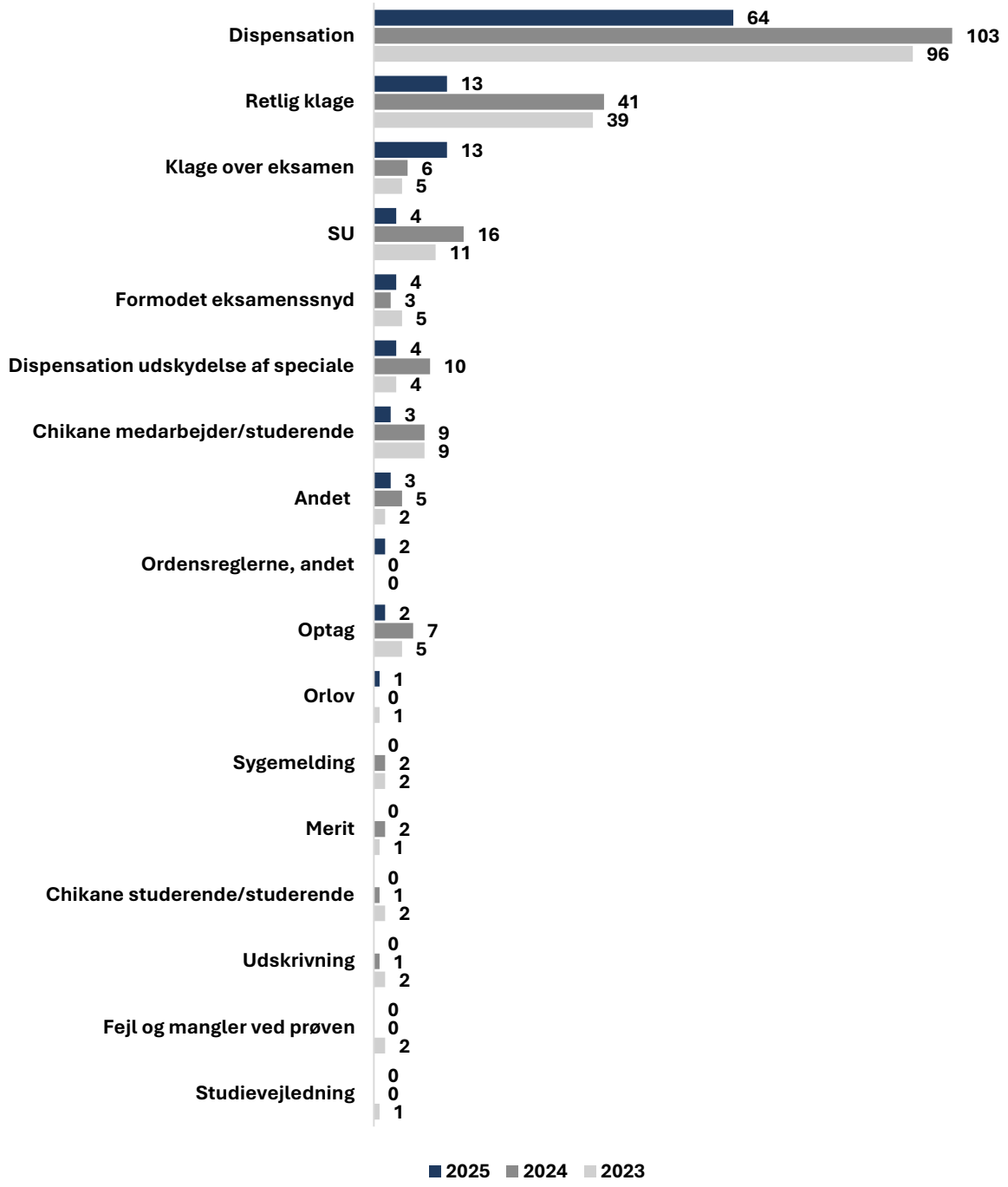
Andel af registrerede henvendelser i perioden i procent.

Henvendelseskategorier

Figur 13 og Figur 14 viser fordelingen af henvendelser fra studerende med behov for særlig støtte fordelt på henvendelseskategorier i perioden 2023-2025. Sammenholdt med det samlede billede af årets henvendelser ses det, at denne gruppe i endnu højere grad henvender sig om dispensation, som fortsat udgør den klart største kategori. Det peger på, at henvendelserne fra studerende med behov for særlig støtte oftere knytter sig til spørgsmål om rammer, dokumentation og muligheder for tilpasninger i studieforløbet.

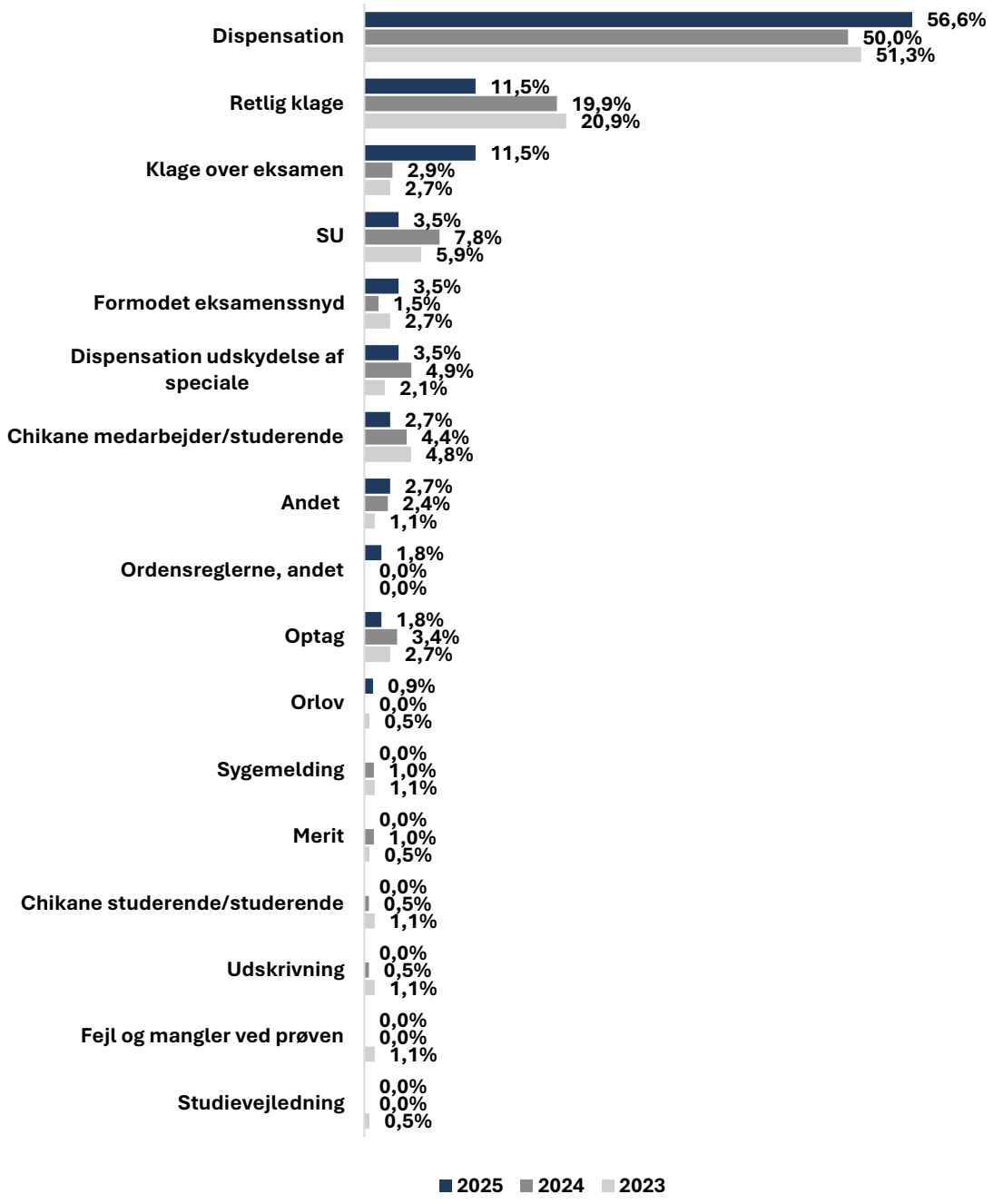
Herefter følger retlige klager og klager over eksamen. Mens retlige klager ligger på et markant lavere niveau i 2025 end i 2023 og 2024, ses en mindre stigning i klager over eksamen. De øvrige henvendelser fordeler sig på en række mindre kategorier, herunder SU, formodet eksamenssnyd, udskydelse af speciale, samt enkelte henvendelser om optag, orlov og forhold relateret til ordensreglerne.

Figur 13. Henvendelser fra studerende med behov for særlig støtte fordelt på henvendelseskategori 2023-2025



Antal registrerede henvendelser fordelt på kategori.

Figur 14. Henvendelser fra studerende med behov for særlig støtte fordelt på henvendelseskategori i procent 2023-2025



Procentvis fordeling af registrerede henvendelser fordelt på kategori.

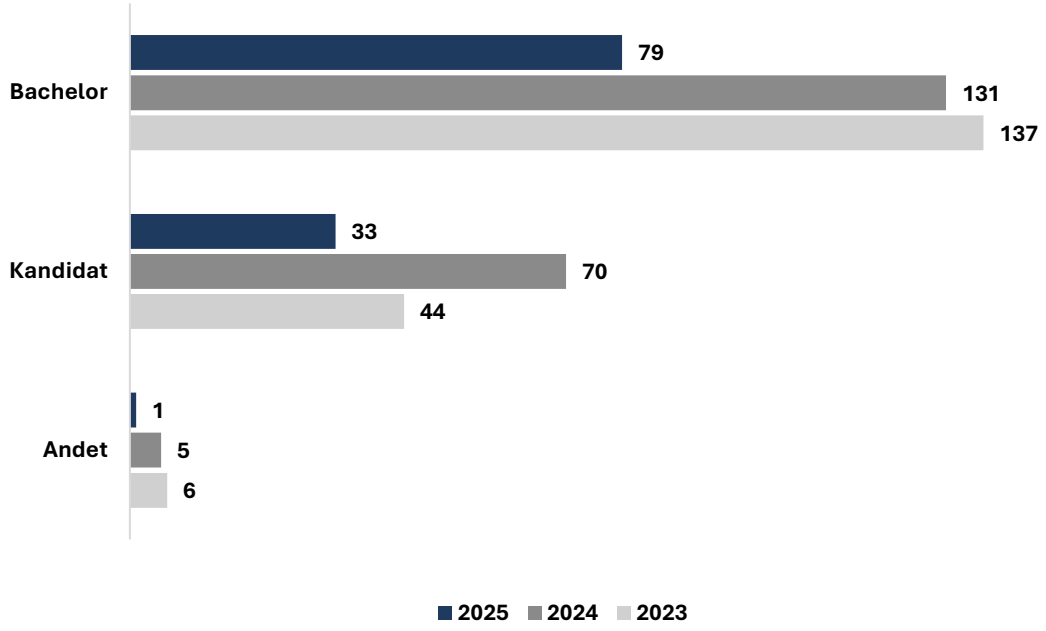
Uddannelsesniveau

Figur 15 og Figur 16 viser fordelingen af henvendelser fra studerende med behov for særlig støtte fordelt på uddannelsesniveau.

Hovedparten af henvendelserne kommer fra studerende på bachelorniveau, hvilket kan indikere større kompleksitet og flere udfordringer, når man som studerende starter på universitetet, hvor der kan være større usikkerhed og behov for vejledning. Desuden er der en mindre gruppe

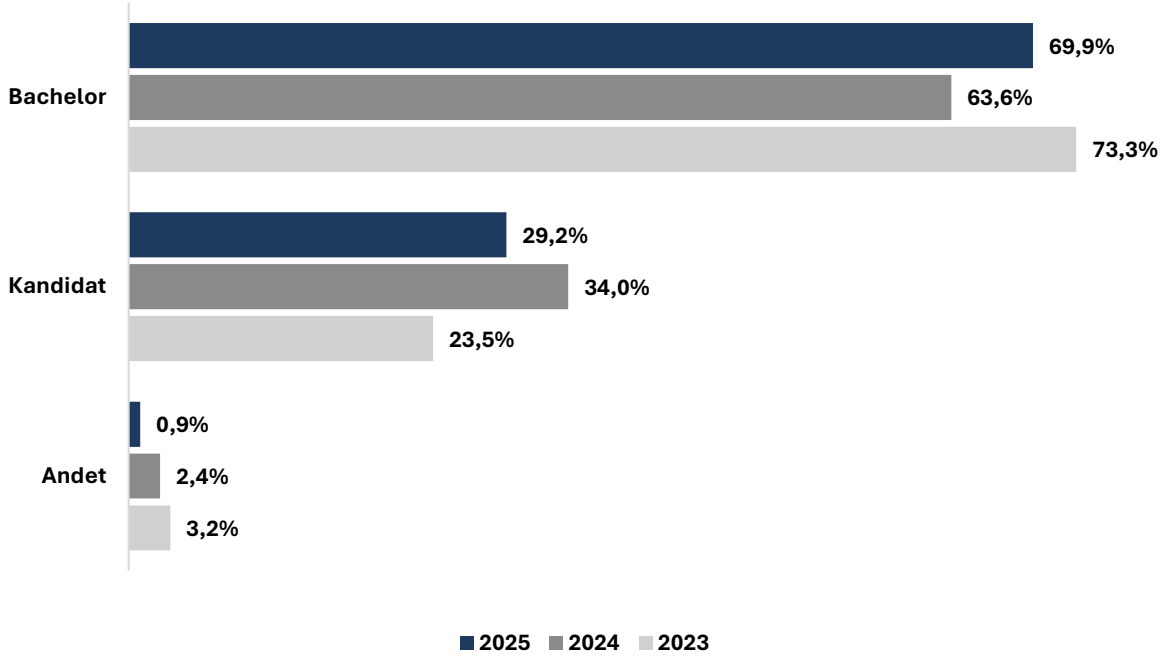
henvendelser, hvor uddannelsesniveauet ikke har kunnet fastlægges, idet den studerende ikke har oplyst dette.

Figur 15. Henvendelser fra studerende med behov for særlig støtte fordelt på uddannelsesniveau 2023-2025



Registrerede henvendelser i perioden

Figur 16. Henvendelser fra studerende med behov for særlig støtte fordelt på uddannelsesniveau i procent 2023-2025

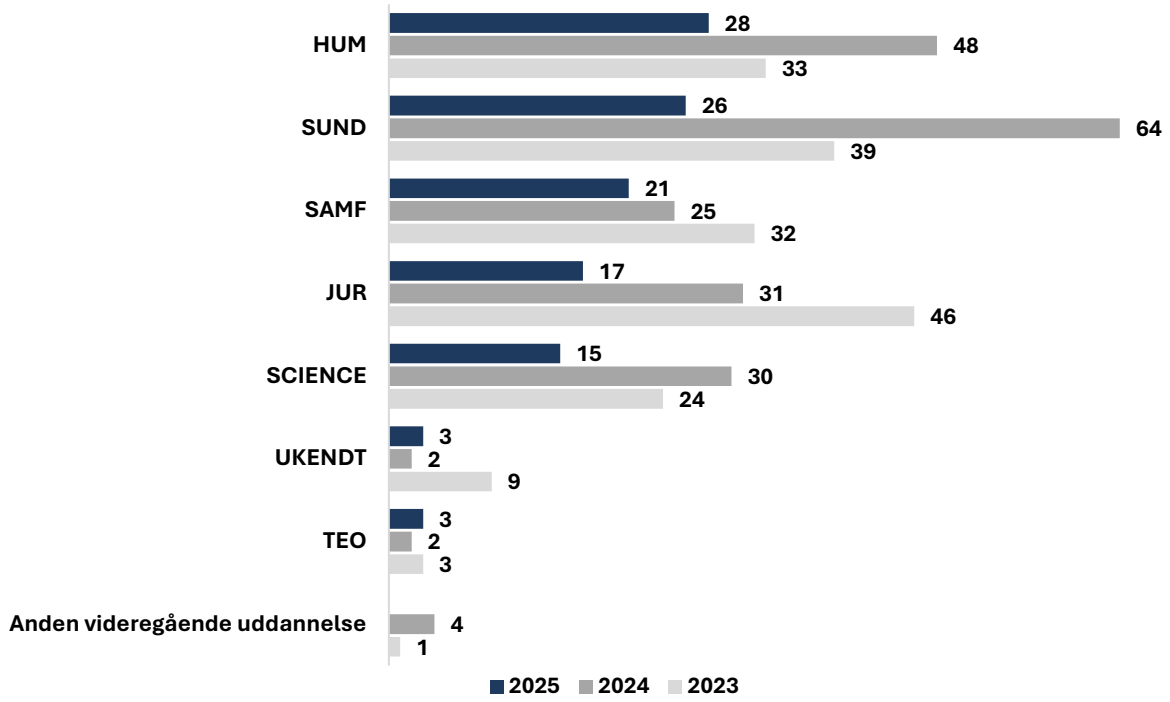


Procentvis fordeling af registrerede henvendelser i perioden.

Fakulteterne

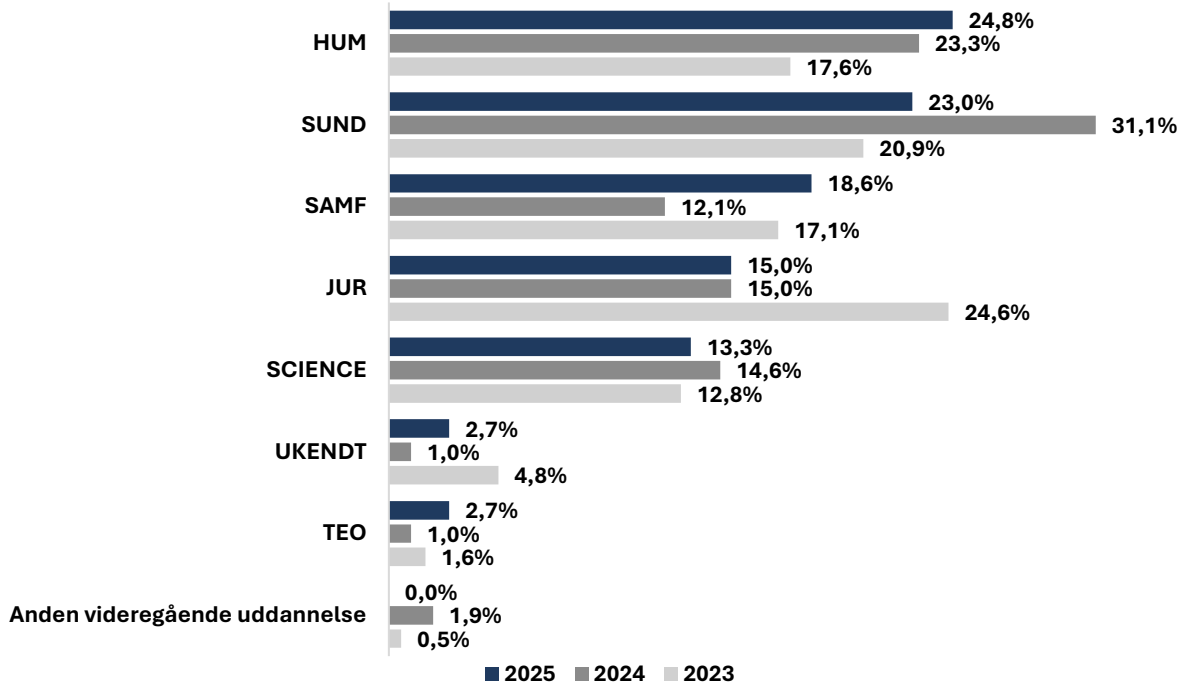
Figur 17 og Figur 18 viser fordelingen af henvendelser fra studerende med behov for særlig støtte fordelt på fakulteter.

Figur 17. Henvendelser fra studerende med behov for særlig støtte fordelt på fakultet 2023-2025



Henvendelserne fra studerende med behov for særlig støtte modtages på tværs af fakulteterne.

Figur 18. Henvendelser fra studerende med behov for særlig støtte fordelt på fakultet i procent 2023-2025



Procentvis fordeling af registrerede henvendelserne fra studerende med behov for særlig støtte.

Møder og dialog med studerende og universitetet

En del af Studenterambassadørens arbejde består i at deltage i møder med studerende og universitetet og bidrage til at styrke dialogen mellem de studerende og universitetet. Det kan ske ved deltagelse i møder som neutral tredjepart, ved dialogmøder med universitetet eller ved, at en studerendes henvendelse giver anledning til yderligere opfølgning.

Tredjepartssamtaler

Som vist i Figur 19, har Studenterambassadøren registreret 16 tredjepartssamtaler i 2025. Jeg har som Studenterambassadør pr. 1. april 2025 deltaget i 9 af samtalerne.

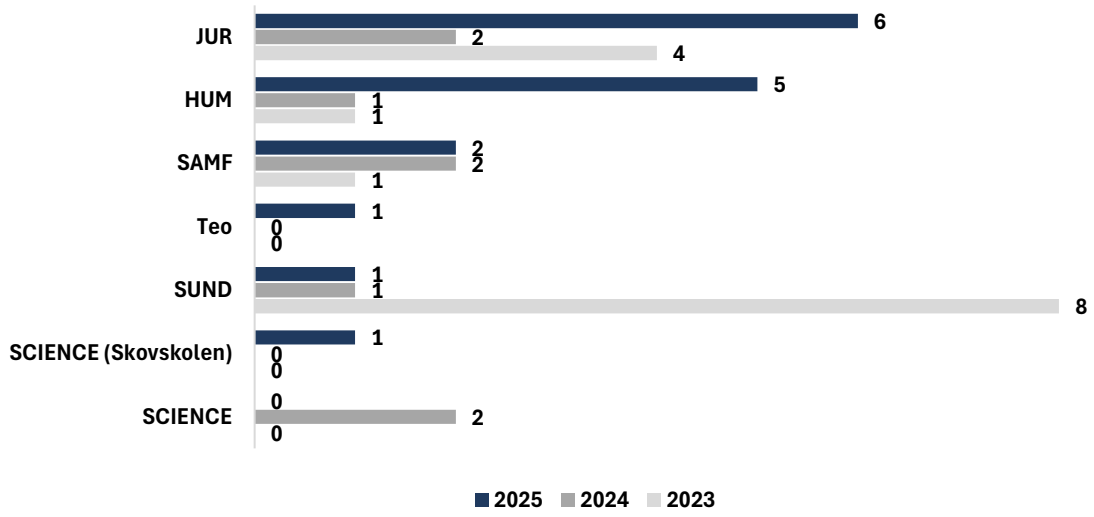
Tredjepartssamtalerne har fundet sted i sager, hvor der har været tale om formodet overtrædelse af ordensreglerne, herunder formodet eksamenssnyd. Samtalerne har haft karakter af partshøringssamtaler med risiko for væsentlige konsekvenser for den studerendes videre studieforløb, Situationen opleves ofte som alvorlig og er meget følelsesmæssigt belastende for de studerende.

Studenterambassadørens rolle er at sikre, at universitetets information forstås korrekt af de studerende. Studenterambassadøren deltager ikke som bisidder eller partsrepræsentant for de studerende, men deltager som en neutral tredjepart med taleret.

Både forudgående og efterfølgende drøftelser med de studerende har ofte stor betydning for, at de studerende bedre kan skabe overblik over både proces, mulige udfald og navigere i efterfølgende handlemuligheder.

Tredjepartssamtalerne illustrerer samtidig funktionens særlige værdi i sager, hvor belastningen for den studerende er høj, og hvor klarhed og forventningsafstemning har stor betydning. Rollen som neutral tredjepart bidrager ikke alene til støtte for den enkelte studerende, men kan samtidig også understøtte en mere tydelig og tillidsfuld dialog i sager, der ellers let kan opleves som konfliktfyldte.

Figur 19. Tredjepartssamtaler fordelt på fakultet 2023-2025



Tredjepartssamtalerne fordeler sig på alle fakulteter.

Dialogmøder

Der er i 2025 blevet afholdt ét dialogmøde med en administrativ enhed i forbindelse med en sag, der havde et langstrakt forløb, og hvor den studerende henvendte sig til Studenterambassadøren med frustration og et ønske om afklaring.

Med henblik på tilstrækkelig sagsoplysning blev der afholdt et dialogmøde med den relevante enhed. Dialogen bidrog til gensidig afklaring af sagsforløbet og dets betydning, samt understregede vigtigheden af løbende orientering og tydelig forventningsafstemning i længerevarende processer, også selvom sagerne behandles korrekt.

Selvom antallet af dialogmøder i 2025 har været begrænset, peger erfaringen på, at denne mødeform kan være særlig værdifuld i langstrakte eller uklare forløb, og hvor der er behov for fælles afklaring. Dialogmøder kan i sådanne tilfælde bidrage til at reducere misforståelser, skabe et overordnet billede af sagens status og understøtte en mere realistisk forventningsafstemning omkring det videre forløb.

Øvrige konkrete henvendelser

I sommeren 2025 modtog Studenterambassadøren to individuelle henvendelser fra studerende i sager om formodet eksamenssnyd, hvor de indledende breve adskilte sig markant fra den praksis, som ellers er set på området. Brevene indeholdt ikke nærmere oplysninger om mistankens karakter, den forventede proces eller et estimat for, hvornår den studerende kunne forvente at høre nærmere, men alene at sagen omkring eksamenssnyd ville blive undersøgt, og at den studerende enten ville blive indkaldt til partshøringssamtale eller få sin karakter frigivet.

Henvendelserne gav anledning til en forespørgsel på universitetet, og sagerne blev drøftet i det uddannelsesjuridiske netværk med repræsentanter fra alle campusadministrationer, hvor der var enighed om, at formuleringerne var uhensigtsmæssige, og at der skulle følges op for at sikre en mere hensigtsmæssig formulering. Der er ikke siden modtaget lignende henvendelser.

Studenterambassadørens observationer og opmærksomhedspunkter

Studenterambassadørens erfaringer i 2025 peger på tværgående forhold, som har betydning for de studerendes møde med universitetet, og rummer et relevant lærings- og forbedringspotentiale på tværs af organisationen. Observationerne udspringer af konkrete henvendelser og sagsforløb og skal læses som opmærksomhedspunkter, der kan bidrage til mere tydelige processer, større forudsigelighed og en mere sammenhængende oplevelse for den studerende.

Det gennemgående billede er ikke, at de enkelte sager nødvendigvis mangler fagligt eller retligt grundlag. Udfordringen er ofte de studerendes oplevelse af uvished, manglende overblik og langvarige eller uklare processer, hvilket kan skabe stor belastning hos de studerende. Netop derfor er det væsentligt, ikke alene at se på afgørelsens indhold, men også på hvordan processer, kommunikation og de praktiske rammer fungerer i de studerendes møde med universitetet.

Tydelige og respektfulde rammer skaber tryghed

En væsentlig del af de henvendelser, som Studenterambassadøren modtager, vedrører sager, som de studerende oplever som komplekse, langvarige eller vanskelige at overskue. Det gælder særligt i sager, der kan have væsentlige konsekvenser for de studerendes videre studieforløb, herunder sager om formodet eksamenssnyd og sager, hvor der er givet afslag på en dispensationsansøgning.

Når studerende henvender sig i denne type af sager, er det sjældent alene det endelige udfald, der fylder. Mindst lige så belastende er ofte usikkerheden undervejs. Hvor står sagen? Hvad sker der nu? Hvornår kommer der en afklaring? Og hvad betyder det for studieforløbet? Lange sagsbehandlingstider kan i sig selv skabe betydelig usikkerhed og frustration. I nogle tilfælde kan konsekvensen være, at en studerende først får mulighed for reeksamen efter lang tid, hvilket kan have både faglige og personlige konsekvenser for de studerende.

På tværs af disse sager er det en gennemgående erfaring, at de studerendes oplevelse i høj grad præges af, om processen fremstår tydelig og forudsigelig. Løbende orientering om sagens status, næste skridt og forventet tidsforløb kan have stor betydning for oplevelsen af ro og overblik i længerevarende forløb. Tilsvarende kan tydelig forventningsafstemning om proces og rammer bidrage til at reducere usikkerhed i sager, der i forvejen opleves som belastende for de studerende.

Erfaringerne peger også på, at placering af partshøringsfrister kan have væsentlig betydning for de studerendes reelle mulighed for at reagere, navnlig når frister falder i ferieperioder. Hensyn til sådanne perioder kan være med til at understøtte, at de studerende faktisk har mulighed for at orientere sig i sagen og søge vejledning inden fristen.

Derudover viser henvendelserne, at tydelig formidling om akademisk praksis fortsat er vigtig. Det gælder blandt andet for forståelsen af regler for korrekt kildebrug og anvendelse af AI. Tydelig og klar information kan her have en forebyggende betydning og mindske risikoen for fejl og misforståelser.

Særligt i partshøringssager, er en professionel, ordentlig og respektfuld ramme om mødet afgørende for de studerendes oplevelse af mødet med universitetet. Det er min klare oplevelse, at universitetet i disse sager aktivt og bevidst møder de studerende i øjenhøjde og gør sig umage for at skabe rolige og ordentlige rammer for samtalen. Det fortjener anerkendelse. Mange studerende er tydeligt berørte, og det gør en væsentlig forskel, når situationen håndteres med respekt, tydelighed og rummelighed.

Samlet peger erfaringerne på, at tydelige rammer, løbende orientering og respektfuld procesunderstøttelse kan have stor betydning for de studerendes oplevelse af især længerevarende sagsforløb.

Opmærksomhedspunkter

På baggrund af årets erfaringer peger Studenterambassadøren særligt på følgende forhold, som kan understøtte mere klare, sammenhængende og tillidsvækkende forløb for de studerende:

Løbende orientering skaber tryghed i længerevarende sagsforløb

Løbende statusorientering kan styrke de studerendes oplevelse af ro, overblik og forudsigelighed i de længerevarende sagsforløb. Selv korte statusmeldinger kan bidrage til, at processen fremstår mere tydelig og mindre belastende for de studerende. Det kan understøtte en mere tillidsvækkende og bæredygtig sagsproces og forebygge frustrations- og konfliktoptrapning.

Hensyn til ferieperioder understøtter reel mulighed for at reagere

Når frister tilrettelægges med opmærksomhed på ferieperioder, styrker det de studerendes reelle mulighed for at orientere sig, søge vejledning og reagere inden for fristen. Det kan bidrage til en mere rimelig og gennemsigtig proces, særligt i sager, hvor konsekvenserne kan være alvorlige.

Tydelig formidling om akademisk praksis kan forebygge fejl og misforståelser

Tydelig formidling om akademisk praksis kan bidrage til at forebygge fejl, misforståelser og unødige lange sagsforløb, Det gælder blandt andet i relation til kildebrug og anvendelse af AI.

Møder i øjenhøjde styrker tryghed og dialog

Når de studerende mødes i øjenhøjde og med rolige og ordentlige rammer, styrker det trygheden og forudsætningerne for en god dialog. Det har særlig betydning i sager, der opleves som alvorlige eller belastende for de studerende.

Samlet vurdering

Samlet peger erfaringerne på, at tydelige processer, løbende orientering og respektfulde rammer kan have stor betydning for de studerendes oplevelse af mødet med universitetet. I sager, der opleves som alvorlige eller er langvarige, er det ofte ikke alene afgørelsen, men også selve processen frem mod afgørelsen, der er afgørende. Når processen fremstår tydelig, ordentlig og forudsigelig, styrker det både trygheden for de studerende og kvaliteten i mødet med universitetet.

Studenterambassadørens fokus på 2026

2026 prioriteres som et år, hvor erfaringerne fra 2025 omsættes til en mere forankret og bæredygtig drift af Studenterambassadørfunktionen. Ambitionen er at styrke funktionen som en kendt, tilgængelig og tillidsvækkende indgang for studerende og en konstruktiv samarbejdspartner i universitetets arbejde med læring og kvalitetsudvikling.

Videreudvikling og forankring af funktionen

I 2026 prioriteres fortsat udvikling af Studenterambassadørfunktionens arbejdsformer og yderligere professionalisering.

Fokus er at styrke kontinuitet, kvalitet og ensartethed i funktionens vejledning og sikre klare rammer, tydelig forventningsafstemning og rettidig adgang til uafhængig vejledning, så vi i endnu højere grad kan gøre en forskel for de studerende i deres møde med universitetet.

Synlighed, identitet og rækkevidde

I 2026 fortsættes arbejdet med at øge kendskabet til Studenterambassadørfunktionen. Målet er at nå bredere ud og gøre det enkelt at finde og kontakte funktionen, både for danske og internationale studerende. Synlighed er i denne sammenhæng ikke et mål i sig selv, men en grundlæggende forudsætning for, at studerende med behov for uafhængig vejledning i deres møde med universitetet faktisk ved, at funktionen findes og hvad den kan bruges til.

Erfaringerne fra vores campusbesøg i løbet af efteråret 2025, peger på, at mange studerende fortsat ikke kender funktionen, men viser samtidig tydelig interesse og behov, når de møder os.

I 2026 vil dette arbejde blandt andet ske gennem fortsat udvikling af funktionens samlede udtryk og formidling, herunder hjemmeside og øvrige kommunikationsgreb, der understøtter tilgængelighed og dialog.

Der vil desuden være fokus på fortsat opsøgende synlighed gennem tilstedeværelse på campusområderne og i forbindelse med relevante introduktions-, informations- og formidlingsaktiviteter.

IT- og systemunderstøttelse som driftskritisk forudsætning

I 2026 vil Studenterambassadøren fortsat have fokus på en mere stabil IT- og systemunderstøttelse og adgang til et sagshåndteringssystem, for at sikre en mere hensigtsmæssig og sikker håndtering af de studerendes personoplysninger.

I 2025 har IT- og systemunderstøttelsen i perioder ikke været tilstrækkelig og har i perioder været en væsentlig barriere for opgaveløsningen. Konsekvensen har blandt andet været, at funktionen i lange perioder har haft begrænset mulighed for at være tilgængelig via de kanaler, som studerende med rimelighed må kunne forvente fungerer. Det påvirker de studerendes adgang til uafhængig vejledning og dermed funktionens mulighed for at løfte sit formål.

Forebyggelse, dialog og læring på tværs af universitetet

I 2026 vil Studenterambassadøren meget gerne være med til at rette fokus på forebyggende og oplysende indsatser, særligt i relation til akademisk praksis, herunder korrekt kildebrug og anvendelse af AI. Tidlig og tydelig formidling kan bidrage til større klarhed og forhåbentlig på sigt reducere sager, der udspringer af usikkerhed eller misforståelser hos studerende.

Samtidig prioriteres fortsat dialog med relevante enheder på universitetet, så erfaringer fra Studenterambassadøren i højere grad kan omsættes til organisatorisk læring og fælles forbedringer i praksis.

Studenterambassadøren
Professorbygningen
Nørregade 10
1165 københavn K