



STUDENTERAMBASSADØRENS ÅRSBERETNING

2018



“

Studerterambassadørens formål er at styrke retssikkerheden og vejlede de studerende i deres møde med Københavns Universitet (KU).

”

“

Studerterambassadøren er hele KU's ambassadør. Studenterambassadøren skal bidrage til at styrke dialog og forståelse mellem de studerende og KU.

”

Indhold

1. Indledning og læsevejledning	.4
Læsevejledning	.4
2. Tre anbefalinger	.5
3. Indtryk som underbygger anbefalinger	.6
3.1 Fremtrædende henvendelsestyper i 2018	.6
3.2 Uddybning af årets mest fremtrædende henvendelsestype.	.9
3.2.1 Behandlingen af sager om eksamenssnyd	.9
3.2.2 Beredskab ved sager om mobning, seksuel chikane og lignende	.12
3.3 Effekter af årsberetning 2017 m.m.	.16
3.3.1 Klar, korrekt og rettidig kommunikation	.16
3.3.2 Behandling af ansøgninger fra studerende med funktionsnedsættelser	.19
3.3.3 Mere sammenhæng mellem retssikkerhed, retsfølelse og tid til at gøre uddannelse færdig	.22
3.4 Funktionens synlighed	.23
3.4.1 680 henvendelser i 2018	.23
3.4.2 28.000 unikke brugere på hjemmesiden	.26
3.4.3 Sociale medier	.28
3.4.4 Deltagelse som neutral tredjepart ved møder mellem studerende og forvaltningen	.30
3.4.5 National og international bevågenhed om funktionen	.31

1. Indledning og læsevejledning

Studererambassadørfunktionen er oprettet af bestyrelsen og rektor i 2013. Målene med funktionen er blandt andet at skærpe universitetets fokus på studerendes retssikkerhed og styrke dialogen og forståelsen mellem de studerende og organisationen.

Anbefalingerne i denne årsberetning for 2018 gives på baggrund af indtryk fra de mange forskellige sider af universitetet, jeg dagligt møder. Det gælder blandt andet de 2% af KU's studerende, som i løbet af året har henvendt sig om igangværende sager. Hertil kommer de mange møder jeg har haft med KU's studenterorganisationer, forvaltning og interesseorganisationer i løbet af året, erfaringerne jeg har opsummeret i min årsberetning for 2017 m.m.

Den mest almindelige henvendelse til Studenterambassadøren er fra studerende, som er i gang med at søge om dispensation eller klage. Den studerende er typisk blevet i tvivl om den vejledning, hun eller han har modtaget fra en sagsbehandler eller en studievejleder, og ønsker uafhængig juridisk rådgivning om sin sag.

Læsevejledning

Beretningen indeholder tre anbefalinger (kapitel 2) og en række indtryk som underbygger de tre anbefalinger (kapitel 3).

Kapitlet "Indtryk som underbygger anbefalinger" indeholder uddybende underkapitler om de mest fremtrædende henvendelsestyper i 2018, effekter af årsberetningen for 2017 samt status over funktionens synlighed. Underkapitlerne 3.1, 3.2.1, 3.2.2 og 3.3 afrunder jeg med uddybninger af anbefalingerne i kapitel 2.

De mest fremtrædende typer henvendelser til Studenterambassadøren i 2018 har ledt frem til, at to af omdrejningspunkterne for denne årsberetning er universitetets behandling af sager om formodet eksamenssnyd og behandling af sager om mobning, seksuel chikane eller lignende.

Årsberetningen er i udgangspunktet et oplæg til drøftelse i bestyrelsen, relevante ledelsesfora og kollegiale organer inden offentliggørelse af beretningen. Fra offentliggørelsen overgår årsberetningen til at være et dokument, som dele af organisationen refererer til i diverse sammenhænge. Ligeledes overgår beretningen til at være dokumentation til organisation og omverden og til at være en del af grundlaget for mit arbejde i de følgende år.

Studererambassadør Bo Gad Køhlert
Januar 2019

2. Tre anbefalinger

Jeg anbefaler, at universitetets forvaltning i studieåret 2019-2020 sætter fokus på følgende:

1

Rektorsekretariat og fakulteter arbejder mere på at styrke studerendes retssikkerhed og forkorte sagsbehandlingstiden i sager om eksamenssnyd.



2

Fakulteter konkretiserer yderligere, hvordan ledere og assisterende medarbejdere bør håndtere klager over en studerendes eller en ansats mobning, seksuel chikane eller lignende.



3

Forvaltningen fortsætter med at styrke studerendes retssikkerhed og dialogen med studerende ud fra de tre anbefalinger i min årsberetning for 2017.



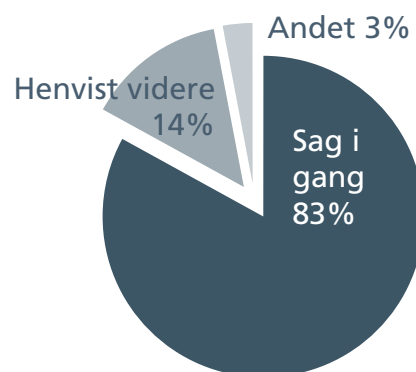
3. Indtryk som underbygger anbefalinger

Det samlede antal af henvendelser i 2018 steg godt 60% sammenlignet med 2017 (fra 424 henvendelser i 2017 til 680 henvendelser i 2018). Denne stigning synes primært at kunne forklares med fakulteternes, fællesadministrationens og mit eget arbejde med at synliggøre Studenterambassadørfunktionen yderligere i 2018. Dette uddyber jeg i kapitlet "3.4 Funktionens synlighed stiger stadig".

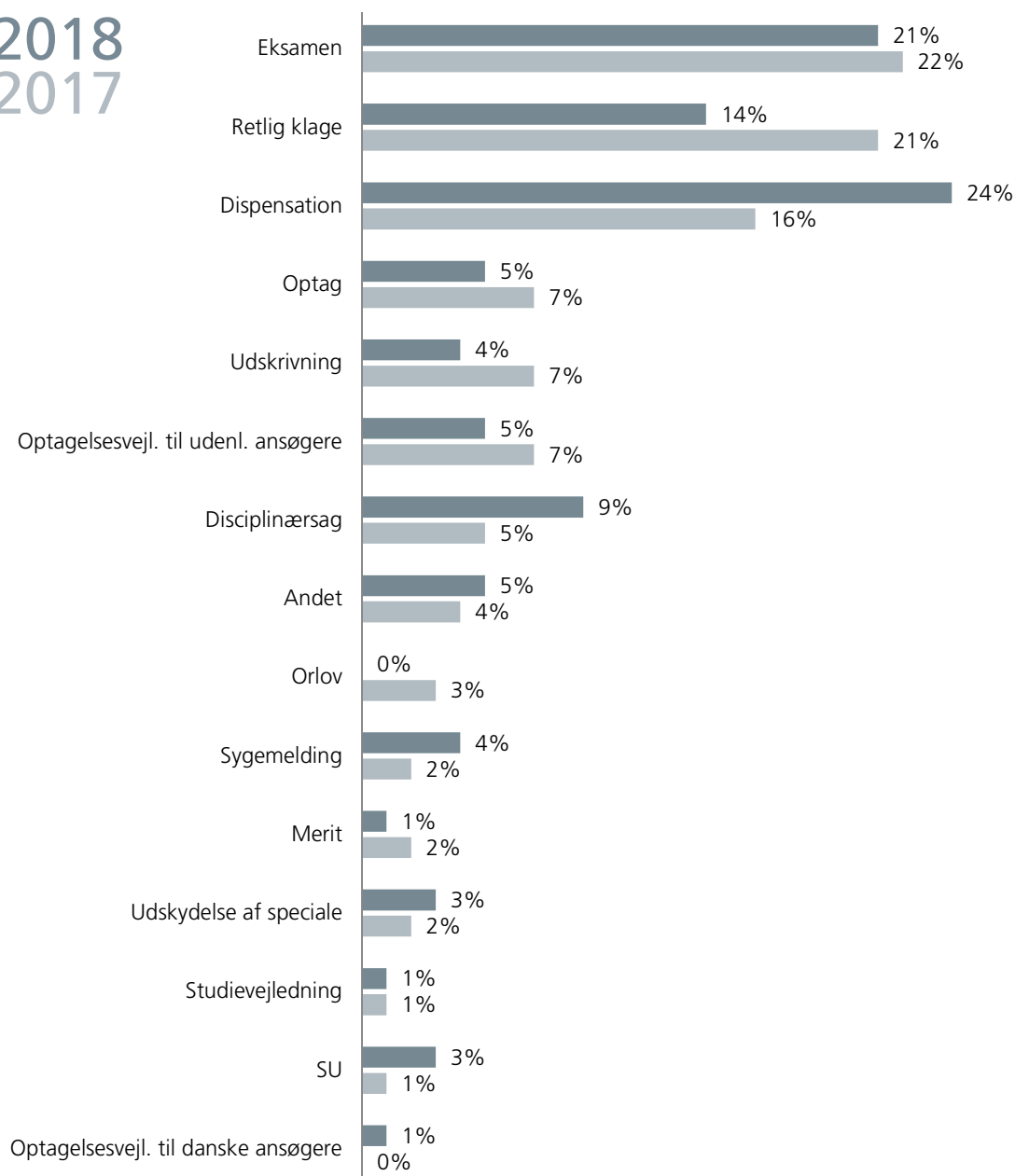
3.1 Fremtrædende henvendelsestyper i 2018

Studenterambassadøren fik 680 henvendelser i 2018. I 83% af henvendelserne er den studerende i gang med at få en sag behandlet på universitetet.

Fordelingen af henvendelsestyper har ændret sig fra 2017 til 2018. Forskydningerne i fordelingen ses i søjlediagrammet her:



2018
2017



Ligesom i 2017 handler omkring 60% af alle henvendelser i 2018 om eksamener, retlige klager og dispensationer. Det er også de tre typer henvendelser, som vi fik flest af i 2018. Her ser jeg grund til, at universitetet fortsætter med at styrke dialogen med studerende ud fra mine tre anbefalinger i årsberetning 2017. Dette uddyber jeg i kapitlet "3.3 Effekter af årsberetning 2017".

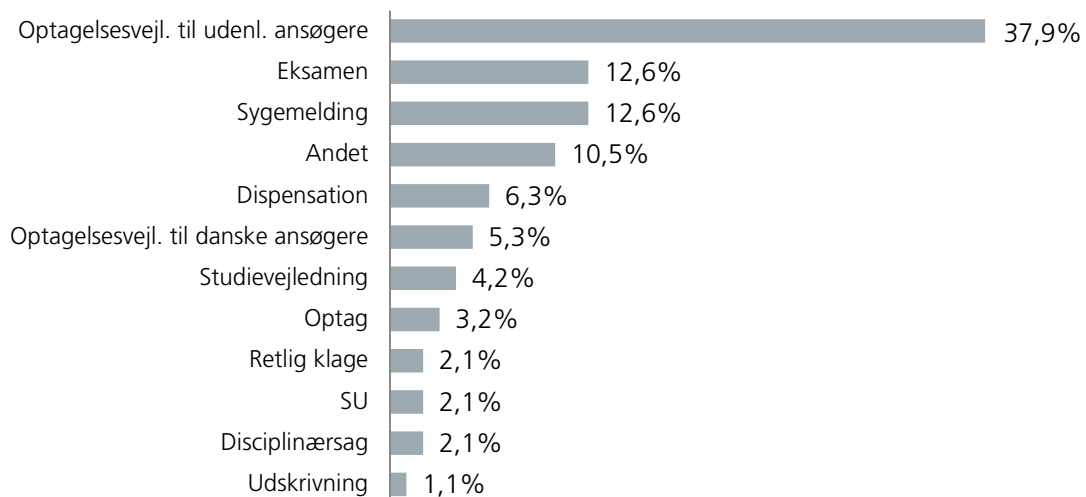
Den procentvise nedgang i mængden af retlige klager fra 2017 til 2018 dækker over en faktisk stigning i antallet af den type henvendelser fra 87 henvendelser i 2017 til 98 henvendelser i 2018.

Henvendelser om disciplinærsager er næsten fordoblet siden 2017. Det faktiske antal henvendelser er steget med 195% – fra 21 i 2017 til 62 i 2018. I denne kategori registrerer vi både henvendelser om plagiat og henvendelser om mobning, seksuel chikane eller lignende. Jeg uddyber de indsigter, som jeg fik i løbet af 2018 i de to underkategorier, i kapitlet "3.2 Uddybning af årets mest fremtrædende henvendelsestype".

Desuden ses en stigning i henvendelser om udskydelse af speciale, sygemelding og SU. Disse tre typer henvendelser er oftest fra studerende, som har funktionsnedsættelser eller som er i langvarige og forværrede sygdomsforløb. Mine indsigter i disse tre henvendelseskategorier ansporer mig til også her at gentage anbefalingerne i min årsberetning for 2017. KU's forvaltning skal:

- blive bedre til at kommunikere klart, korrekt og rettidigt.
- fortsætte med at implementere universitetets retningslinjer om behandling af ansøgninger fra studerende med funktionsnedsættelser.
- få skabt større sammenhæng mellem de studerendes retssikkerhed, retsfølelse og tid til at gøre deres uddannelse færdig.

14% af henvendelserne henviser vi direkte videre til universitetets studievejledninger og forvaltning. Disse 14% fordeler sig sådan her inden for henvendelsestyperne:



Styrelsens behandling af ansøgninger om løsning fra kursusbinding

I løbet af 2018 har jeg fået henvendelser fra flere studerende, som har søgt om dispensation fra deres binding til et kursus og har fået afslag fra Styrelsen for Forskning og Uddannelse.

Så vidt jeg forstår, har styrelsen for nogle år siden meddelt alle universiteter, at de skal videresende alle ansøgninger fra studerende om dispensation fra kursusbindingen til styrelsen, når den studerende også har brugt sit første prøveforsøg.

Styrelsens sagsbehandlingstider og sagsbehandleres indsigt i studieordningsforhold ser her ud til at gøre det uproportionalt vanskeligt for universitetet at understøtte den studerende i at gennemføre sin uddannelse inden for den maksimale studietid. Jeg anbefaler derfor, at universitetet starter en dialog med styrelsen om sagsbehandlingen af denne type ansøgninger. Jeg anbefaler i den forbindelse, at dialogen baseres på blandt andet:

- et overblik over behandlede ansøgninger til dato fra studerende på Københavns Universitet
- Københavns Universitets rammer for maksimal studietid
- rammerne i uddannelsesbekendtgørelsen for særlig vejledning for frafaldstruede
- rammerne i bacheloradgangsbekendtgørelsen og kandidatadgangsbekendtgørelsen for oplysningspligt om beståede uddannelseselementer fra alle tidligere uafsluttede uddannelsesforløb på samme niveau

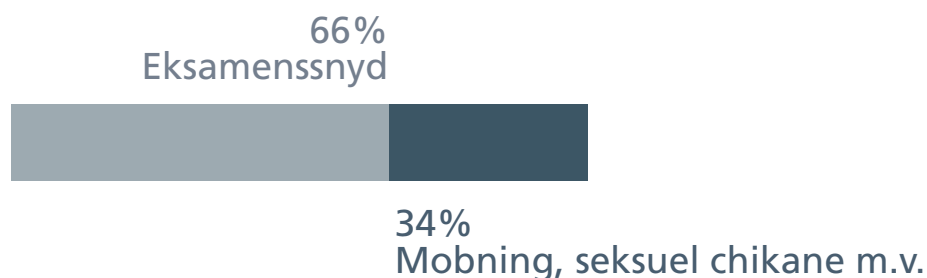


Jeg anbefaler på baggrund af kapitel 3.1, at det i hele forvaltningen drøftes, hvordan anbefalingerne i denne årsberetning omsættes til handlinger i løbet af studieåret 2019-2020.

3.2 Uddybning af årets mest fremtrædende henvendelsestype

I dette kapitel uddyber jeg mine indsigter i universitetets behandling af disciplinærsager. Denne kategori indeholder alle henvendelser til Studenterambassadøren om både eksamenssnydsager og sager om mobning, seksuel chikane eller lignende.

Antallet af henvendelser i de to underkategorier fordeler sig sådan:



I de fleste af henvendelserne om mobning, seksuel chikane eller lignende, har jeg ikke fået indblik i, om den studerende rent faktisk har besluttet at sende sin klage til fakultetet.

3.2.1 Behandlingen af sager om eksamenssnyd

Jeg har siden årsberetning 2017 fået mere indblik i universitetets behandling af sager om eksamenssnyd. Det ser ud til, at der kan gøres flere ting for at styrke de studerendes retssikkerhed og for at afkorte sagsbehandlingstiden.

I de fleste af de indberetninger fra en bedømmer til en studieleder, som jeg har fået indblik i, ser det ud til, at bedømmeren hverken forklarer eller dokumenterer tilstrækkelig klart, hvilke dele af den såkaldte plagiatrapport, der ser ud til at være plagiat.

Samtidig ser mange sager om eksamenssnyd ud til at blive bekymrende langvarige. Jeg har fået indblik i en række sager med sagsbehandlingstider på mellem et halvt år og et helt år. Jeg har desuden modtaget en række ualmindeligt negative forløbsbeskrivelser fra både mistænkte studerende og fra studerendes partsrepræsentanter. Særligt information og vejledning undervejs i sagsbehandlingen får meget kritik. Jeg har derudover fået indblik i situationer, hvor studerende har måttet søge behandling for angst og depression undervejs i sagsforløbet.

Som nævnt i Ombudsmandens Myndighedsguide følger det af god forvaltningsskik, at "sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud". Det er vigtigt fordi "Lange sagsbehandlingstider kan have store økonomiske og personlige konsekvenser for de berørte borgere"¹.

Behandlingen af en sag om eksamenssnyd skal derudover følge universitetets ordensregler. Jeg ser, at sådan en sag typisk behandles af universitetet på følgende måde:

¹ https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel_forvaltningsret/sagsbehandlingstid/

Studenterambassadørens årsberetning 2018

	Part	... gør følgende
1	Eksaminator og/eller censor	Indberetter formodning om eksamenssnyd til fakultetet på baggrund af såkaldt plagiatrapport. NB: plagiatrapporten genereres maskinelt i universitetets opgaveafleveringssystem Digital Eksamen og det tilkoblede plagiattjek-system. Fx synes det ikke at være tydeligt i plagiatrapporterne, hvordan systemet er kommet frem til, at en tekstpassage kan kategoriseres som såkaldt "parafrase".
2	Sagsbehandler	<ul style="list-style-type: none"> • Orienterer studieleder om indberetningen. • Sørger for, at en eventuel bedømmelse ikke meddeles den studerende.
3	Studieleder	Vurderer om der er grundlag for at indlede en sag om eksamenssnyd. Hvis studieleder finder, at den studerende: <ul style="list-style-type: none"> • ikke har begået eksamenssnyd, afslutter studieleder sagen. • har begået eksamenssnyd, indkalder studieleder den studerende til samtale.
4	Studieleder og studerende	Drøfter indberetningen om formodet eksamenssnyd. Ved de samtaler deltager sagsbehandler ofte som referent. Nogle gange har de studerende bisidder med.
5	Sagsbehandler og studieleder	<ul style="list-style-type: none"> • Skriver referat fra mødet. • Sender referat til den studerende til kommentering.
6	Studerende	Sender eventuelle kommentarer til referatet til sagsbehandler.
7	Studieleder	Vurderer om vedkommende finder, at den studerende har begået eksamenssnyd. Hvis studieleder finder, at den studerende: <ul style="list-style-type: none"> • ikke har begået eksamenssnyd, afslutter studieleder sagen. • har begået eksamenssnyd, skriver studieleder redegørelse til dekanatet.
8	Dekanatet	Vurderer om der foreligger eksamenssnyd. Hvis dekanatet finder, at den studerende: <ul style="list-style-type: none"> • ikke skal bortvises m.v., kan dekanatet afslutte sagen eller sende indstilling til Rektorsekretariatet. • skal bortvises m.v., skriver dekanatet en indstilling samt sender sagen og indstillingen til Rektorsekretariatet.
9	Rektorsekretariatet	Sender dekanatets indstilling til den studerende.
10	Studerende	Sender eventuelle kommentarer til dekanatets indstilling til Rektorsekretariatet.
11	Rektorsekretariatet	<ul style="list-style-type: none"> • Vurderer sagens akter. • Skriver afgørelse. • Sender afgørelsen til sagens parter.

Ud fra mine indsigter i 2017 og 2018, vurderer jeg, at det vil være hensigtsmæssigt at justere følgende i processen:

- Varigheden af sagsforløbet.
- Den studerende har i udgangspunktet ret til aktindsigt i de dokumenter, som ligger i universitetets journalsystem om den studerende. Derfor anbefaler jeg, at hver part i sagen – også ek-

saminator og censor – orienterer den studerende, samtidig med at de meddeler noget til andre parter i sagen. I forbindelse med eksaminators/censors indberetning vil den studerende alligevel meget hurtigt blive klar over, at vedkommende er blevet indberettet for formodning om eksamenssnyd, når hun/han finder ud af, at fakultetet tilbageholder bedømmelsen.

- Så snart den studerende har modtaget en kopi af indberetningen, anbefaler jeg, at den studerende også modtager en klar og udførlig skriftlig vejledning. Den studerende bør informeres om, hvad skridtene frem til og med mødet med studieleder vil være, samt hvad der konkret vil kunne ske efter mødet – både i værste fald og i bedste fald. Dette ser ikke ud til at være tilfældet i dag i tilstrækkelig grad. Utilstrækkelig vejledning ser samtidig ud til at efterlade den studerende i et handlingslammende tomrum, som i værste fald er set lede til angst og depression.
- Det ser ud til at styrke den studerendes viden om sin retsstilling, at alle meddelelser fra universitetet ledsages af information om, hvor den studerende kan henvende sig og få en fortrolig samtale om situationen – fx i studievejledningen eller hos Studenterambassadøren.
- Jeg anbefaler, at eksaminators/censors indberetning hovedsageligt indeholder én-til-én uafviselige beviser på plagiat ledsaget af tilstrækkeligt klar dokumentation af de plagierede kilder. Hvis studieleder finder at bedømmerens indberetning af mistanke om plagiat ikke er tilstrækkeligt dokumenteret, anbefaler jeg at studieleder sender indberetningen retur til bedømmeren med instruktion om at dokumentere mistanken yderligere. Jeg anbefaler også her, at den studerende modtager kopi af hver eneste skrivelse, så snart den er afsendt eller modtaget af fakultetets administration.
- Jeg hører, at studieleder undertiden kun afsætter ca. 15 min. til mødet med den studerende. Oftest hører jeg også, at den studerende inden mødet ikke oplever sig tilstrækkeligt informeret om, hvad der konkret skal foregå ved mødet, hvem der er til stede, hvorfor de er til stede m.m. Den studerende har derudover sandsynligvis aldrig før i sit liv været indkaldt til en samtale med så potentielt alvorlige konsekvenser. Vedkommende vil sandsynligvis derfor være under et meget stort mentalt pres. Det kan i værste fald gøre en reel dialog om situationen nærvæd umulig. Jeg vurderer derfor, at så kort en samtale med den studerende sandsynligvis ikke bidrager til oplysningen af sagen på måder, som understøtter den studerendes retssikkerhed.
- Jeg anbefaler desuden, at dekanatet skaber sig et overblik over den studerendes samlede studie-situation frem til og efter en eventuel sanktion. Overblikket bør ligeledes indgå som en del af grundlaget for anbefaling af sanktion i indberetningen til Rektorsekretariatet.

Jeg vil i løbet af 2019 arbejde på at få mere konkret indsigt i indholdet af samtalerne mellem studieleder og studerende ved at fortsætte med at tilbyde studerende, at jeg går med til møderne som neutral tredjepart.

Læs mere om rammerne for dette i afsnittet "3.4.4 Deltagelse som neutral tredjepart ved møder mellem studerende og forvaltningen".



Jeg anbefaler på baggrund af kapitel 3.2.1, at rektorsekretariat og fakulteter i løbet af studieåret 2019-2020 gennemgår forløbet af et antal sager om formodet eksamenssnyd, som har taget mere end 5 måneder at behandle (fra studieleder har modtaget indberetning til der er truffet en afgørelse).

Jeg anbefaler samtidig, at man på det grundlag beslutter, hvordan informationen til den studerende kan forbedres og hvordan sagsforløbet kan forkortes.

3.2.2 Beredskab ved sager om mobning, seksuel chikane og lignende

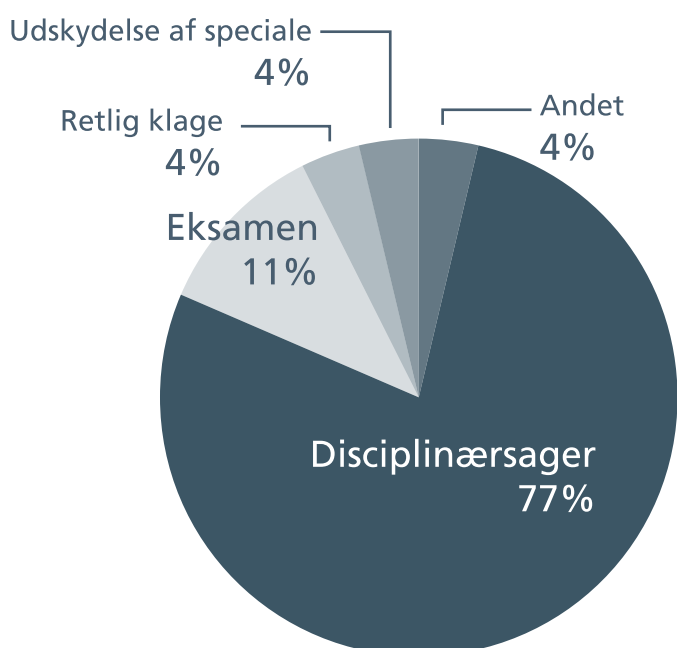
Jeg har i løbet af 2018 fået 27 henvendelser, hvor den studerende har oplevet sig mobbet, seksuelt chikaneret eller lignende. Dette er en markant stigning sammenlignet med de to forrige år (1 henvendelse i 2016 og 3 henvendelser i 2017).

I 70% af de 27 henvendelser til studenterambassadøren har en studerende oplevet sig chikaneret af en medarbejder. I 30% af henvendelserne har en studerende oplevet sig chikaneret af en anden studerende. Til delvis sammenligning viste Danske Studerendes Fællesråds og Danske Universiteters undersøgelse i 2018 af uønsket seksuel adfærd mod studerende, at 50% oplevede sig seksuelt chikaneret af medstuderende, 11% af rusvejledere/tutorer og 10% af undervisere.

Ud af alle henvendelser til studenterambassadøren i denne kategori har 17 været af mental karakter, 7 af seksuel karakter og 3 af voldelig karakter.

I mange af henvendelserne vælger den studerende ikke at klage af personlige grunde. Det bunder typisk i, om den studerende også har mentalt overskud til at skulle igennem et sagsforløb, at skulle forholde sig til den anden parts udlægning af situationen og risikere at skulle til møder, hvor den anden part også deltager. Jeg vurderer derfor, at det generelt er vigtigt i sådan nogle situationer at gøre ekstra meget ud af at vejlede den studerende i, hvilken støtte vedkommende kan få fra:

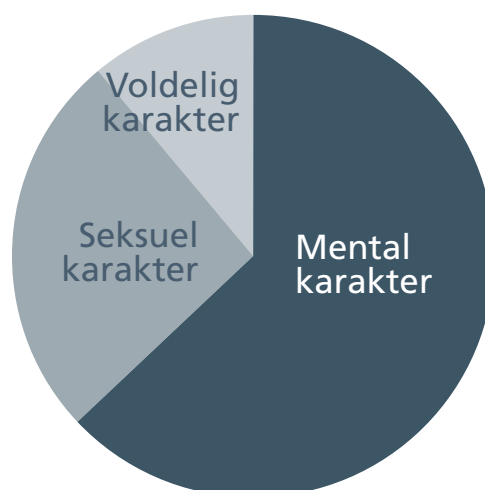
- en bisidder
- en partsrepræsentant
- samtaler med medarbejdere og/eller studerende på fakultetet, som ikke er parter i sagen, som har tavshedspligt og som i detaljer kender til, hvordan fakultetet behandler klager over mobning, seksuel chikane eller lignende.



Fx har jeg hørt en studerende spørge: Når nu medarbejderen har en tillidsrepræsentant på fakultetet, hvem er så *min* tillidsrepræsentant?

De fleste af de 27 henvendelser til studenterambassadøren ville skulle behandles efter universitetets regler for klager over studerende eller medarbejdere (77%). Resten af henvendelserne er i udgangspunktet fx klager over eksamen eller retlige forhold, som jeg ser også indeholder elementer af mobning chikane eller lignende.

Ud fra mit indblik i fakulteternes behandling af studerendes klager, kan jeg indtil videre udlede



behov for en beredskabsmanual og for præciseringer i "Retningslinjer for behandling af skriftlige klager over medarbejdere".

Beredskabsmanual

Jeg har endnu ikke været i kontakt med nogen på universitetet, som virker til at have tilstrækkelig erfaring med eller paratviden om at behandle klager, hvor en person oplever sig chikaneret af en anden person. Jeg antager derudfra, at behandlingen af denne type klage sandsynligvis aldrig vil nå ud over at være ualmindeligt vanskelig og uvant for alle parter. Herudover ser jeg det som afgørende, at alle parter, som oplever sig chikaneret, bliver mødt med klar information og tillidsskabende dialog ved hver eneste henvendelse.

Jeg ser derfor behov for, at fakulteterne konkretiserer yderligere i vejledninger, oplæringsforløb og lignende, hvad ledere og medarbejdere skal tage hånd om og forholde sig til skridt for skridt i processen i forbindelse med deres behandling af klagen. Dette kunne fx gøres ved at:

- der føjes en "beredskabsmanual"-skabelon til universitetets "Skabelon for lokale handleplaner mod krænkende adfærd", og at
- hvert fakultet i sin version af beredskabsmanualen beskriver meget tydeligt og konkret for hvert skridt i processen, hvad lederen og assisterende medarbejdere på fakultetet skal gøre. Målet er at understøtte, at alle personer i sagen bliver behandlet tilstrækkeligt ordentligt og korrekt ud fra deres rettigheder.

Beredskabsmanual-skabelonen kunne fx indeholde tjeklister for følgende:

Hvad skal der fx ske ved...	Fx
den første henvendelse	<p>Samtale om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hvad den, der oplever sig chikaneret, vil opnå • muligheder for støtte under sagsforløbet • den chikaneredes forståelse af, hvad klagen kan føre til • hvad de næste skridt i processen vil være <p>Informere om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • processen • relevante love, regler, retningslinjer m.m.
separat orientering af hver part gennem hele sagsforløbet	<p>Informere om og holde dialog om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hvert skridt i processen, og hvad skridtet fører til • ledes og medarbejders ansvar som parter i forvaltningen af den studerendes uddannelse • alle personers tavshedspligt om sagen, inkl. forvaltningslovens rammer om tavshedspligt og straffelovens rammer om uberettiget videregivelse af fortrolige oplysninger • andre relevante love, regler, retningslinjer m.m.
behandling af klagen	<ul style="list-style-type: none"> • partshøring • information om relevante love, regler, retningslinjer m.m.

Studenterambassadørens årsberetning 2018

invitation til møde	Informere om og gå i dialog om: <ul style="list-style-type: none">• deltageres roller• indhold• varighed• hvorfor det er meget vigtigt at medbringe en bisidder/partsrepræsentant, som kan støtte personligt og tale personens sag• regler for mødet m.m.
hvert møde	<ul style="list-style-type: none">• Gentage information fra invitation til mødet• Sikre tilstrækkelig taletid til alle personer (og eventuelt samtaleid mellem personer)• Informere om de næste skridt i behandlingen af sagen
afslutning af klagen	<ul style="list-style-type: none">• Træffe afgørelse• Orienter alle personer tilstrækkeligt indenfor rammerne af universitetets retningslinjer og indenfor forvaltningslovens rammer for en tilstrækkeligt begrundet afgørelse, hvis fakultetet ikke giver den chikanerede fuldt ud medhold.

Det fremgår af materiale fra møde i KU's Uddannelsesstrategiske Råd (KUUR) den 17. december, at alle institutter forventes at have opdateret deres handleplaner ud fra Skabelon for lokale handleplaner mod krænkende adfærd inden udgangen af marts 2019. Det fremgår også af materialet, at Fælles HR i løbet af 2019 vil udarbejde vejledningsmateriale om, hvordan ledere og medarbejdernes repræsentanter håndterer konkrete henvendelser om seksuel chikane.

Præcisering af "Retningslinjer for behandling af skriftlige klager over medarbejdere"

I universitetets Retningslinjer for behandling af skriftlige klager over medarbejdere står der under overskriften "Klager, der afvises" at:

"Hvis lederen på grundlag af den indklagedes udtalelse i sagen finder, at klagen må afvises, eller sagen i øvrigt er af en sådan karakter, at den ikke bør give anledning til egentlig disciplinær sanktion, skal den indklagede medarbejder, den inddragede tillidsrepræsentant samt den, der har klaget, orienteres herom."

Jeg har fået henvendelser fra studerende, som i forbindelse med sådanne afgørelser har oplevet, at de ikke har modtaget en tilstrækkelig begrundelse for afvisning eller delvis afvisning af klagen. I et enkelt tilfælde heller ikke efter specifikt at have efterspurgt det.

Jeg anbefaler derfor, at der efter sætningen ovenfor tilføjes en sætning, som fx kunne formuleres:

"Hvis lederen ikke giver fuldt medhold til den, der har klaget, skal lederen i sin orientering begrunde dette tilstrækkeligt. Det anbefales i den forbindelse, at lederen orienterer sig i kapitlet om begrundelser i Ombudsmandens myndighedsguide."

Jeg kan også se behov for, at det føjes til retningslinjerne, i afsnittet "Klageprocessen", at lederen gives ansvar for at sikre inden for rimelighedens grænser, at:

- alle personer i sagen kender til forvaltningslovens rammer for tavshedspligt og straffelovens rammer for uberettiget udnyttelse af fortrolige oplysninger

- klageren har en bisidder og/eller partsrepræsentant med til eventuelle møder

Jeg har i 2018 deltaget som neutral tredjepart ved to møder mellem studerende og forvaltningen om klager over chikane. Læs mere om rammerne for dette i afsnittet "3.4.4 Deltagelse som neutral tredjepart ved møder mellem studerende og forvaltningen".

KU's behandling af landsdækkende undersøgelse

I november 2018 offentliggjorde Danske Studerendes Fællesråd (DSF) og Danske Universiteter en undersøgelse af uønsket seksuel adfærd rettet mod studerende på danske universiteter. Det er glædeligt, at både KU's Uddannelsesstrategiske råd (KUUR) og Studieadministrativt Koordineringsudvalg (SAK) allerede ved deres møder i december drøftede undersøgelsen og fakulteternes nuværende indsatser samt aftalte at sætte ind med flere forebyggende aktiviteter helt fra studiestart.



Jeg anbefaler på baggrund af kapitel 3.2.2, at det drøftes på tværs af universitetet og på hvert fakultet, hvordan fakulteter i løbet af studieåret 2019-2020 konkretiserer yderligere i vejledninger, oplæringsforløb og lignende, at ledere og assisterende medarbejdere bør håndtere klager over en studerendes eller en ansats mobning, seksuel chikane eller lignende.

3.3 Effekter af årsberetning 2017 m.m.

Som sagt ser jeg på henvendelserne i 2018, at der stadig er behov for at KU's forvaltning arbejder videre ud fra anbefalingerne i min årsberetning for 2017. Men glædeligvis har jeg i løbet af 2018 også set, at forvaltningen har sat ind på en række områder, der understøtter anbefalingerne fra 2017. Dette uddyber jeg nedenfor i afsnit 3.3.1-3.3.3.

Universitetets behandling af årsberetning 2017 i løbet af foråret 2018 affødte ønsker fra hvert fakultet om at få større indblik i henvendelserne fra fakultetets studerende til Studenterambassadøren. Jeg har derfor holdt møder med blandt andet prodekaner for uddannelse og studiechefer på hvert fakultet i løbet af efteråret 2018. Vi har aftalt at holde lignende møder i 2019.

Ved møderne i efteråret 2018 med fakulteterne og ved møde med Studieadministrativt Koordineringsudvalg (SAK) efterspurgte studiecheferne flere gange mere dialog med mig om konkrete sager. Ved nogle møder drøftede vi også mulighederne for fx at følge ansøgninger om dispensation på baggrund af nye oplysninger, ansøgninger om dispensation fra studerende med funktionsnedsættelser, klager over retlige forhold og indberetninger af fejl og mangler ved eksamener. Jeg overvejer i en del konkrete sager, om jeg kan henvende mig til fakultetet om sagen. Men jeg har indtil videre undladt det for ikke at risikere at blive en parallel eller konkurrerende undersøgelsesmyndighed og derved overtræde Forretningsorden for Københavns Universitets studenterambassadør (§ 5, stk. 3). Samtidig får Studenterambassadøren nu så mange henvendelser, at vi primært fokuserer på at rådgive hver studerende om, hvordan vedkommende selv bringer sin sag videre ved fx at søge om dispensation igen på baggrund af nye oplysninger eller ved at klage over retlige forhold.

Jeg oplever, at nogle studievejledninger og studieadministrationer kan blive bedre til at vejlede om, hvad en dispensationsansøgning eller klage kan indeholde. Det vil jeg konkretisere yderligere på møder med de relevante fakulteter i løbet af 2019.

Da Studenterrådets forretningsudvalg i løbet af efteråret 2018 hørte om mine møder med uddannelsesledelsen på hvert fakultet, udtrykte de ønske om, at jeg mødes på lignende måder med de studerendes fakultetsråd. Disse møder er jeg i gang med at gennemføre.

Parallelt med mit arbejde er det glædeligt at se, at projektet "Et sammenhængende KU for studerende" er en af de første konkrete udløbere af universitetets strategi 2023 "Talent og Samarbejde". Det fremgår af idébeskrivelsen til projektet, at projektet har følgende formål:

"Projektet er første etape i udviklingen af et KU, hvor studerende har bedre mulighed for intern mobilitet på tværs af uddannelser og fakulteter. Målet er at skabe ét KU for studerende uden unødvendige strukturelle, fysiske eller administrative barrierer. Formålet er at give de studerende større fleksibilitet, bedre mulighed for at opnå tværdisciplinære kompetenceprofiler og evne til at samarbejde på tværs af fagligheder til gavn for deres fremtidige arbejdsliv." (indstilling til bestyrelsesmøde 12. juni 2018, s. 8)

Samtidig ser jeg frem til kortlægningen af den juridiske sagsbehandling blandt andet på uddannelsesområdet, som rektoratet og universitetsdirektøren meddelte i oktober at have iværksat.

3.3.1 Klar, korrekt og rettidig kommunikation

Når jeg sammenholder henvendelserne i 2018 med mine anbefalinger i årsberetningen for 2017 om klar, korrekt og rettidig kommunikation, vil jeg bringe følgende frem i denne årsberetning:

- Studieinformation på KUnet
- Forvaltningens forbedring af formidlingen af afgørelser
- Eksamensklager
- Ombudsmandens myndighedsguide

Studieinformation på KUnet

Studieinformation på KUnet blev sat i drift henover sommeren 2018, og portalen ser lige nu ud til at blive en vigtig hjørnesteen i en mere situationsbestemt vejledning af alle studerende (fx om dispensation, klage, sygdom). Hos Studerterambassadøren har vi fast henvist til og benyttet Studieinformation i vores vejledning og rådgivning siden i sommers og vi oplever det som et nyt stærkt redskab til både studerende og ansatte.

Den 27. november var jeg inviteret til møde i det Studieadministrative Koordineringsudvalg (SAK). Som en del af drøftelserne blev der efterspurgt klarere henvisninger fra vejledningsmateriale på Studerterambassadørens hjemmeside til fakulteternes vejledninger på Studieinformationssiderne om dispensation, klager og lignende. Jeg vil i studieåret 2019-2020 derfor arbejde på at flette vejledningsmaterialet på Studerterambassadørens hjemmeside tættere sammen med fakulteternes vejledninger på Studieinformationssiderne.

Forvaltningens forbedring af formidlingen af afgørelser

Jeg ser blandt andet, at der på det Teologiske Fakultet er taget positive skridt i retning af at gøre formidlingen af afgørelser klarere. Der ser ud til at være arbejdet indgående med formidlingen af afgørelsernes indhold i løbet af 2018. Dette ses både i afgørelsernes overskrifter, strukturering af afsnit, formuleringer og argumentation.

Fra det Juridiske Fakultet hører jeg blandt andet, at man har taget initiativ til at tage stikprøver på, hvordan studerende oplever at modtage afgørelser fra fakultetets studieadministrative sagsbehandlingsteam. Sagsbehandlingsteamet kontakter den studerende, efter at vedkommende har modtaget en afgørelse, og spørger om, hvordan vedkommende forstod afgørelsesbrevet, oplevede sig kommunikeret til m.m.

Eksamensklager

Ved KU's bestyrelses behandling af min årsberetning for 2017 på bestyrelsesmødet juni 2018 orienterede rektor bestyrelsen om, at han ville bede universitetets uddannelsessøjle have særligt fokus på, om bedømmernes faglige udtalelser i eksamensklager på tilstrækkelig vis forklarer bedømmelsen.

Ved flere af mine møder med uddannelsesledelserne på fakulteterne i løbet af efteråret 2018 fandt jeg lejlighed til at drøfte:

- hvordan fakultetet kan styrke sagsbehandlerens vurdering af bedømmernes kommentarer til studerendes eksamensklager og
- hvor mange uoverensstemmelser der med rimelighed kan være mellem den studerendes klage og bedømmernes kommentarer, før fakultetet tilbyder den studerende en ombedømmelse eller en omprøve.

Derudover har jeg endnu ikke fået tilstrækkeligt indblik i, om rektors meddelelse til uddannelsessøjlen har

haft effekt.

Ombudsmandens myndighedsguide

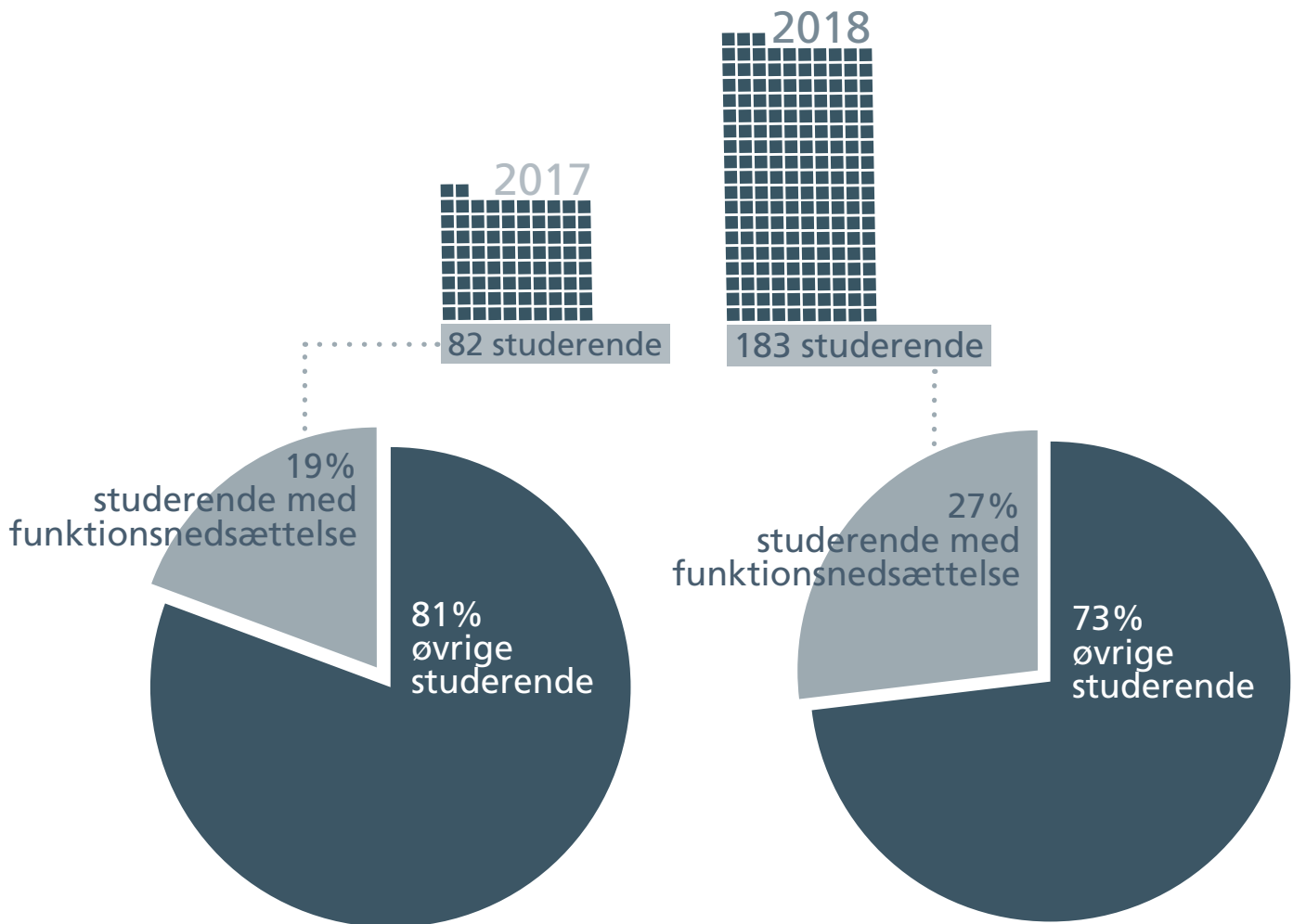
Ombudsmandens myndighedsguide blev lanceret i efteråret 2017. Jeg anbefaler, at hele KU's forvaltning bruger Myndighedsguiden som opslagsværk undervejs i sagsbehandlingen og ved kvalitetstjek af begrundelser i afslagsbrevene. Fx siderne om:

- Vejledningspligt – og herunder såkaldt realudligning som følge af vejledningsfejl
- Tilstrækkelig oplysning af en sag
- Begrundelse
- Sagsbehandlingstid

Ud fra de henvendelser Studenterambassadøren fik i 2018, ser jeg også, at dele af KU's forvaltning bør læne sig mere aktivt op af afsnittet i Myndighedsguiden om notatpligt – herunder fx eksamensadministratorer, bedømmere, eksamensvagter m.fl. i forbindelse med fakultetets håndtering af fejl og mangler ved en eksamen (eksamensbekendtgørelsens § 21).

3.3.2 Behandling af ansøgninger fra studerende med funktionsnedsættelser

Antallet af henvendelser til Studenterambassadøren fra studerende med funktionsnedsættelser eller i langvarige sygdomsforløb er steget siden 2017. Både i antal og i procent af årets samlede antal henvendelser.



Jeg har i 2018 desuden deltaget som neutral tredjepart ved et enkelt møde mellem en studerende med funktionsnedsættelser og forvaltningen. (Læs mere om rammerne for dette i afsnittet "3.4.4 Deltagelse som neutral tredjepart ved møder mellem studerende og forvaltningen".)

Jeg vurderer, at de to typer studerende er stærkt overrepræsenterede i det samlede antal henvendelser fra studerende til Studenterambassadøren².

Ved behandlingen af min årsberetning for 2017 på bestyrelsesmødet juni 2018 orienterede rektor om, at han ville bede uddannelsessøjlen inddrage forskelsbehandlingsloven i relevant omfang ved behandlingen af dispensationsansøgninger fra studerende med funktionsnedsættelser. Dette ser indtil videre ud til at have haft følgende effekter i organisationen:

² Ud af de ca. 7.000 studerende, der blev optaget efteråret 2018, valgte 160 at registrere sig som studerende med funktionsnedsættelser

Studenterambassadørens årsberetning 2018

Måned	Forum	Hændelser
April (Inden rektors orientering til bestyrelsen)	KU's Uddannelsesstrategiske råd (KUUR)	<ul style="list-style-type: none"> KUUR behandlede årsstatus på implementering af <u>strategi og handleplan 2016-2018 vedr. studerende med funktionsnedsættelse på KU</u>. Min årsberetning for 2017 blev behandlet ved samme møde. Under dette punkt spurgte studenterrepræsentanterne blandt andet, om studerende med varig funktionsnedsættelse kan få dispensation gældende for hele studieforløbet, så de ikke skal søge flere gange. Uddannelsesservice i Fællesadministrationen gennemførte efter mødet en rundspørge på fakulteterne. Ifølge referatet fra mødet fremgik det af rundspørgen, at dette allerede er fakulteternes praksis.
August	Studieadministrativt Koordineringsudvalg (SAK)	<p>SAK drøftede og besluttede fælles praksis på KU for behandlingen af dispensationsansøgninger om særskilt lokale/eneprøve fra studerende med funktionsnedsættelse.</p> <p>SAK aftalte i den forbindelse at opfordre til, at der skal være fokus på mulighederne i, at den studerende medbringer sin egen computer i forbindelse med eksamen i særskilt lokale.</p>
September-december	Møder mellem uddannelsesledelser på fakulteterne og Studenterambassadøren	<p>Prodekaner for uddannelse, studiechefer, fakultetsdirektører, studenterambassadøren m.fl. drøftede blandt andet fakultetets behandling af ansøgninger om dispensation fra studerende med funktionsnedsættelser. Drøftelserne tog udgangspunkt i statistik om henvendelser fra fakultetets studerende til Studenterambassadøren i 2017 og 2018.</p>
Oktober	Team for særlig studiestøtte og Studenterambassadøren	<p>31. oktober holdt Team for særlig studiestøtte og Studenterambassadøren arrangement på halvanden time for nye studerende med funktionsnedsættelser. Arrangementet drejede sig om:</p> <ul style="list-style-type: none"> retten til hensigtsmæssige foranstaltninger ud fra den enkelte studerendes konkrete behov (forskelsbehandlingsloven) hvordan man kan søge om dispensation fra interne regler i studieordning, fx til særlige eksamensforhold særlig vejledning, hvis man bliver såkaldt "frafaldstruet" <p>(Team for særlig studiestøtte er en del af Sektion for Vejledning og Optagelse i Uddannelsesservice i Fællesadministrationen.)</p>

Studenterambassadørens årsberetning 2018

November	Studienævnskonference 2018	Uddannelsesservice i Fællesadministrationen afholdt den årlige studienævnskonference. Her inviterede Uddannelsesservice studienævnmedlemmer, studieledere og sagsbehandlere fra hele KU til blandt andet at drøfte studienævnenes praksis for behandling af ansøgninger om dispensation fra studerende med funktionsnedsættelser.
November-december	SAK-jura (Udvalg under Studieadministrativt Koordineringsudvalg) og Studieadministrativt Koordineringsudvalg (SAK)	SAK-jura arbejdede på at justere universitetets vejledende retningslinjer om behandling af ansøgninger fra studerende med funktionsnedsættelser. Arbejdet blev sat i gang ved mødet i august i Studieadministrativt Koordineringsforum (SAK). SAK-jura involverede Studenterambassadøren undervejs i arbejdet. SAK vedtog de justerede retningslinjer ved møde den 20. december.

På baggrund af henvendelser fra studerende med funktionsnedsættelser anbefaler jeg, at alle uddannelser ved studiestart endnu mere insisterende opfordrer denne gruppe studerende til at:

1. snakke med studievejledningen og studienævnets sagsbehandler om, hvordan vedkommende kan søge om dispensation til særlige forhold på kurser og ved eksamener. Samtalerne kan med fordel tage udgangspunkt i, hvilke foranstaltninger den studerende allerede ved, at hun/han får brug for.
2. sætte sig ind i eksamensformerne på det første semester, overveje hvor eksamensformerne eventuelt støder sammen med vedkommendes funktionsnedsættelser og søge om dispensation til tilpasninger. Derved vil den studerende forhåbentlig få ryddet eventuelle praktiske snubletråde af vejen inden den første eksamensperiode. Samtidig vil den studerende forhåbentlig hurtigt opleve positive effekter ved at forholde sig til eksamensformerne på sine kurser og derved blive ansporet til at fortsætte med den adfærd.
3. Sætte sig ind i reglerne om 1.-årsprøve, maksimal studietid og særlig vejledning for såkaldt frafaldstruede. Denne viden kan blive relevant allerede et år efter studiestart.

Nogle studienævn udbyder uddannelser med ekstraordinært specifikke kursus- og eksamensforløb. Jeg anbefaler, at studienævnene for disse uddannelser på baggrund af ansøgning fra den studerende inden studiestart:

1. foretager en samlet vurdering og behandling af hele den studerendes studieforbøb og eksamensformer.
2. træffer afgørelse om hensigtsmæssige tilpasninger for hele uddannelsen ud fra den studerendes konkrete behov.
3. drøfter med institut-/fakultetsledelse hvordan eventuelle ekstraordinære udgifter i forbindelse med tilpasningerne betales.

Sagsbehandlingen kan med fordel ske i samarbejde med en SPS-vejleder.

Jeg anbefaler også, at universitetet i de relevante afgørelser oplyser i klagevejledningen, hvordan den studerende kan klage til Ligebehandlingsnævnet.

Ny lov om forbud mod forskelsbehandling på grund af handicap

I løbet af 2018 skærpede Folketinget tonen yderligere om, at samfundet skal yde hjælp til blandt andet studerende med funktionsnedsættelser i alle livets aspekter. I juni måned vedtog Folketinget Lov om forbud mod forskelsbehandling på grund af handicap som et supplement til Lov om forbud mod forskelsbehandling på arbejdsmarkedet m.v. (forskelsbehandlingsloven).

Den nye lov gælder "for al offentlig og privat virksomhed på alle områder i samfundet". Loven gælder ikke på de områder, hvor forskelsbehandlingsloven i forvejen gælder. Loven gælder heller ikke for "aktiviteter af rent privat karakter".

3.3.3 Mere sammenhæng mellem retssikkerhed, retsfølelse og tid til at gøre uddannelse færdig

Mere end 3 prøvoforsøg og proportionalitetsprincippet

Fakulteterne og Uddannelsesservice i Fællesadministrationen har i 2018 aftalt at tydeliggøre de fælles retningslinjer for dispensation til mere end tre prøvoforsøg i universitetets Vejledende retningslinjer for dispensation til yderligere prøvoforsøg.

I vejledningen er det blevet tilføjet, at inddragelsen af proportionalitetsprincippet "er særligt relevant i forhold til ansøgninger om yderligere prøvoforsøg, hvor der er tale om den sidste prøve, den studerende mangler at bestå for at gennemføre uddannelsen." (vejledningen, s. 4). Dette ser jeg som en styrkelse af de studerendes retsstilling.



Jeg anbefaler på baggrund af hele kapitel 3.3, at KU's forvaltning fortsætter med at styrke studerendes retssikkerhed og dialogen med studerende ud fra de tre anbefalinger i min årsberetning for 2017 og de to første anbefalinger i denne årsberetning.

3.4 Funktionens synlighed

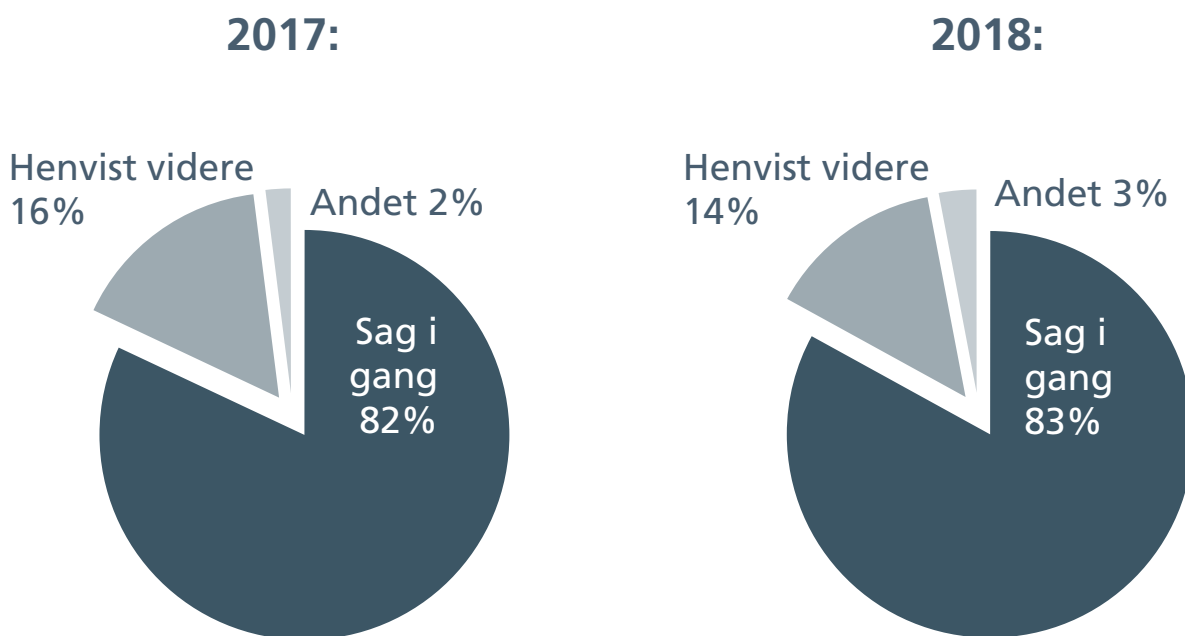
Det så ved udgangen af 2018 ud til, at både de studerendes og forvaltningens kendskab til Studenterambassadørfunktionen har fundet et nogenlunde passende synligt leje. I kapitlerne 3.4.1-3.4.3 nedenfor uddyber jeg de konkrete effekter af fakulteternes, fællesadministrationens og Studenterambassadørens arbejde i 2018 med at øge kendskabet til funktionen.

I 2019 vil vi ved Studenterambassadøren primært arbejde på at fastholde og forfine det synlighedsleje, som er uddybet nedenfor.

3.4.1 680 henvendelser i 2018

Som allerede nævnt, har der i 2018 været i alt 680 henvendelser til Studenterambassadøren. Dette svarer til omkring 2% af det samlede antal indskrevne studerende³.

Også i 2018 er de studerende i de fleste tilfælde i gang med at få behandlet en dispensationsansøgning eller en klage, når de henvender sig til Studenterambassadøren.



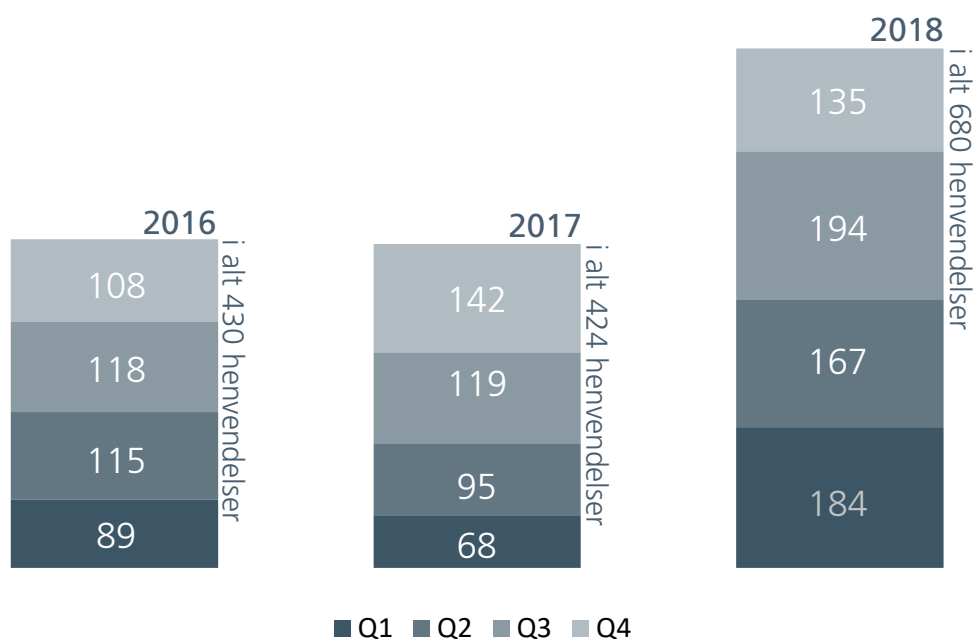
De 14% af henvendelserne, som vi henviser direkte videre til studievejledninger og forvaltningen, er uddybet ovenfor i kapitlet "3.1 Fremtrædende henvendelsestyper i 2018".

I de sidste 3% af henvendelserne, som er grupperet under "Andet", havde den studerende oftest kun behov for at være i kontakt med os så kort tid, at vi ikke fik indblik i, om den studerende startede en sag. Men den studerende har fra første henvendelse klart tilkendegivet, at sigtet med henvendelsen var at starte en sag.

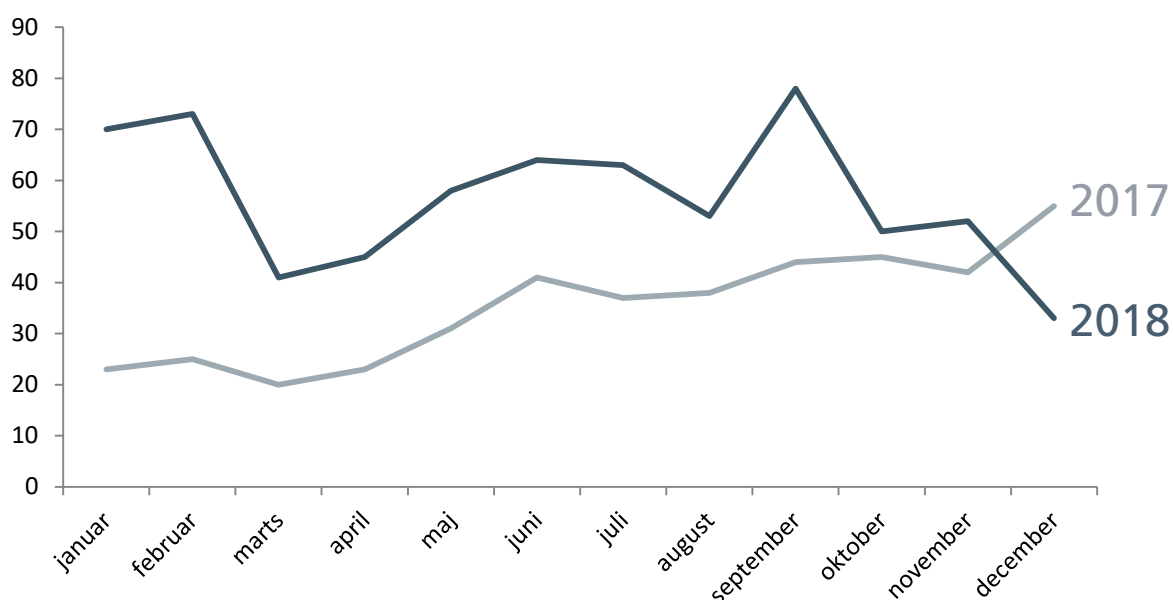
³ Der er p.t. 38.324 indskrevne studerende på KU ifølge <https://us.ku.dk/studiestatistik/studiestatistikker/bestand/>

Studenterambassadørens årsberetning 2018

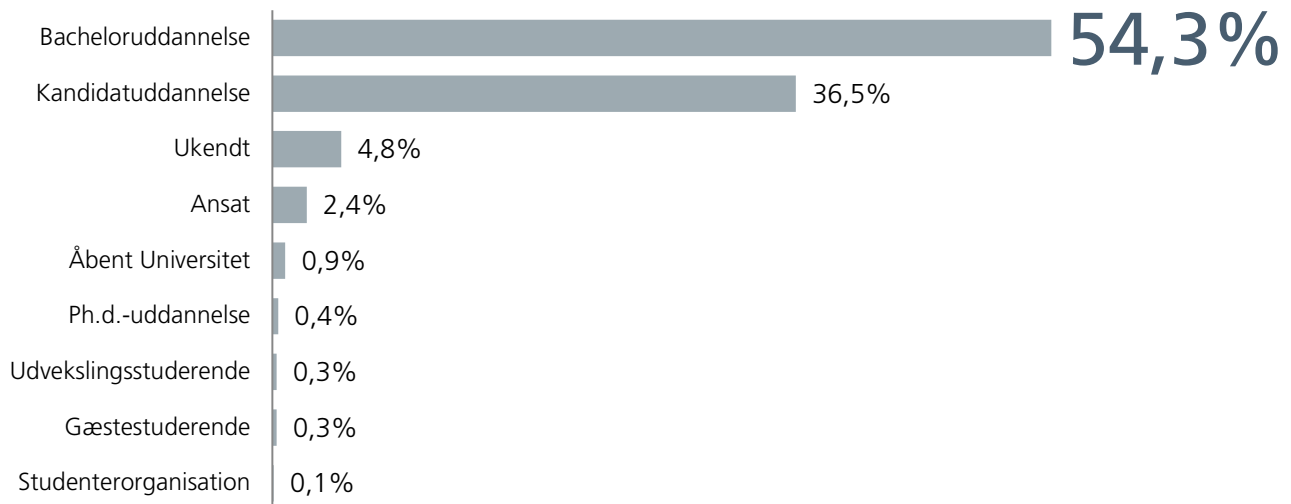
Figuren over antal henvendelser pr. kvartal fra 2016 til 2018 viser, at antallet af henvendelser er steget 60% fra 2017 til 2018. Nedgangen i det samlede antal henvendelser fra 2016 til 2017 er beskrevet i årsberetningen for 2017.



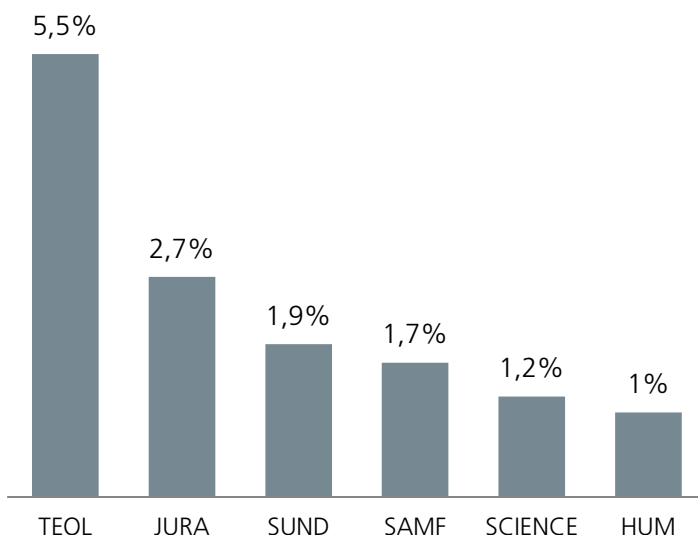
Figuren nedenfor viser, hvordan antallet af henvendelser fordelte sig måned for måned i henholdsvis 2017 og 2018. Det lave antal henvendelser fra januar til april 2017 er ligeledes beskrevet i årsberetningen for 2017.



Ligesom i 2017 var over halvdelen af alle henvendelser i 2018 forventeligt fra bachelorstuderende. Denne gruppe studerende må som nye i universitetssektoren antages at være mindre fortrolige med regler og rammer m.m.



I 2018 har studerende fra TEOL, JURA og SUND haft det største behov for rådgivning, når man sammenholder mængden af henvendelser fra hvert fakultet med det samlede antal studerende på hvert fakultet.



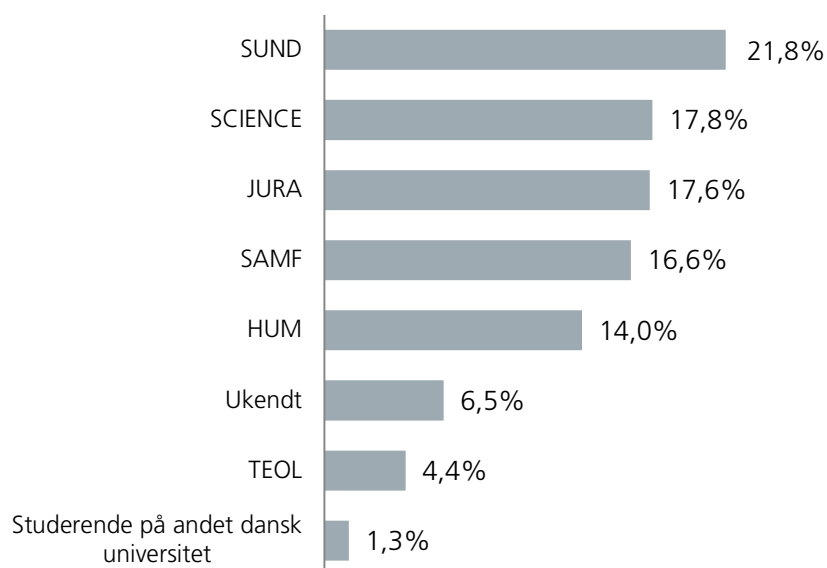
Omkring TEOL skal man dog tage højde for den statistiske skævhed, at én henvendelse procentvist udgør en væsentligt større andel af fakultetets samlede antal studerende end på de andre fakulteter.

SUND, SAMF, SCIENCE og HUM ligger under gennemsnittet af henvendelser til Studenterambassadøren på ca. 2% af universitetets samlede antal studerende.

Ser man på fordelingen af det faktiske antal henvendelser, er de fleste forventeligt fra studerende på SUND og SCIENCE, da disse fakulteter har nogle af de største studenterpopulationer.

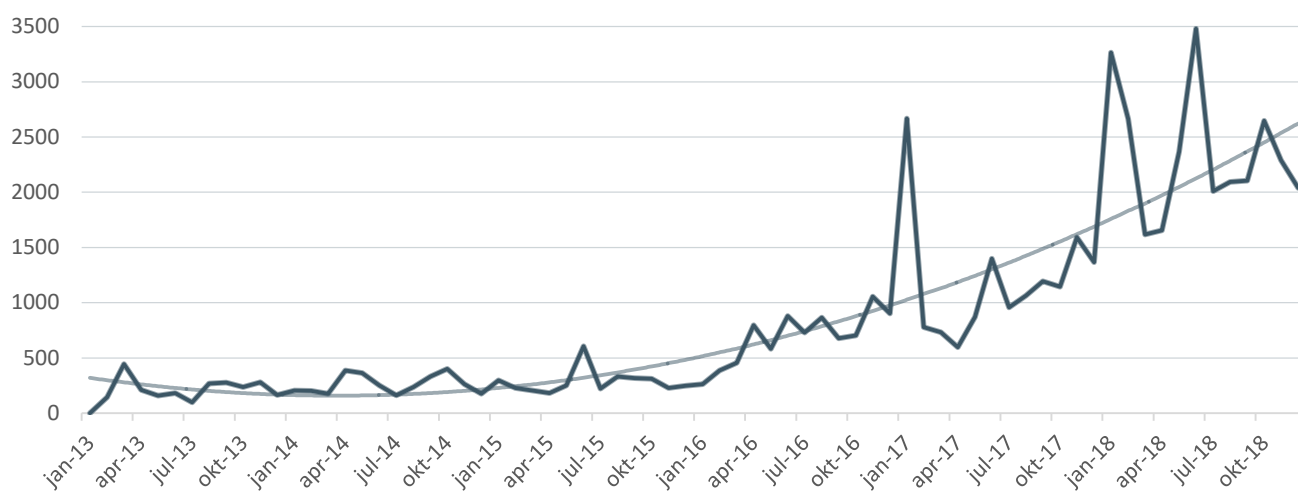
17,6% af henvendelserne er fra studerende på JURA. Ud fra min gennemgang af alle henvendelser i 2018 og mit kendskab til JURAs samlede sagsmængde kan dette primært forklares med, at jurastuderende virker mere bevidste om deres rettigheder og deres muligheder for at søge om dispensation, klage over afgørelser m.m.

De studerende fra andre danske universiteter blev henvist til rådgivningstilbud på deres universitet.



3.4.2 28.000 unikke brugere på hjemmesiden

Besøgstallene for [Studerterambassadørens hjemmeside](#) er det mest tydelige tegn på, at kendskabet til funktionen er i nærmest konstant vækst. Igennem de sidste år har vi oplevet en stor stigning i antal besøg på siden. Antallet er næsten fordoblet hvert år siden 2015 og i 2018 fik siden over 36.000 besøg. Antallet af unikke brugere steg fra godt 14.000 i 2017 til over 28.000 i 2018.



Jeg er naturligvis glad for, at kendskabet til hjemmesiden nu er blevet så stort. Samtidig er det interessant at vide: Hvordan finder de besøgende frem til siden? Og hvad er det de kommer for at finde?

Vi analyserer løbende de data, der er tilgængelige omkring de besøgendes brug af hjemmesiden. Derfor ved vi nu blandt andet, hvordan de besøgende finder frem til siden. Det skete i 2018 hovedsageligt på tre måder:

- Gennem en søgemaskine, primært Google (48%)

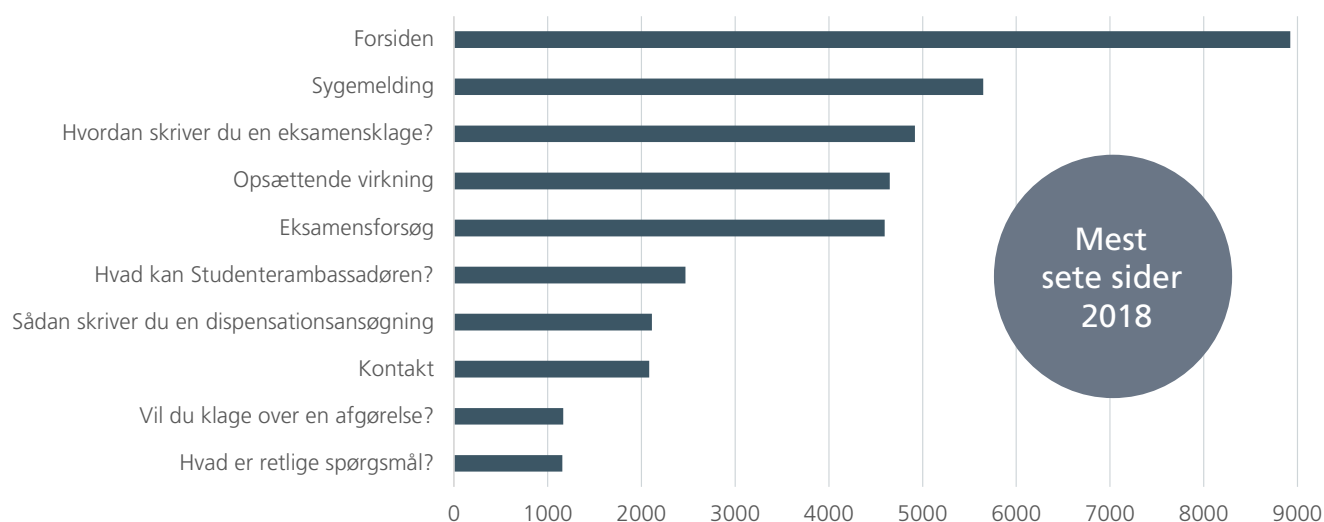
- Ved selv at taste adressen eller bruge et bogmærke (38%)
- Link fra en ekstern side, herunder Facebook (14%)

Især er det interessant, at strømmen af besøgende fra Facebook ser ud til at have stabiliseret sig. I 2016 kom bare 2% af besøgende fra Facebook, i 2017 og 2018 har tallet ligget på ca. 8%.

Sider om sygemelding, eksamensforsøg og vejledninger er mest besøgt

Vi kan se, at de besøgende særligt har behov for information om deres rettigheder i forbindelse med sygdom og eksamen. Der er også mange besøg på siderne med vejledning i at klage og søge om dispensation. Særligt populære er den samling trin-for-trin anvisninger af, hvad vi anbefaler studerende at komme omkring, hvis de gerne vil søge om dispensation, klage over en eksamen eller klage over en afgørelse.

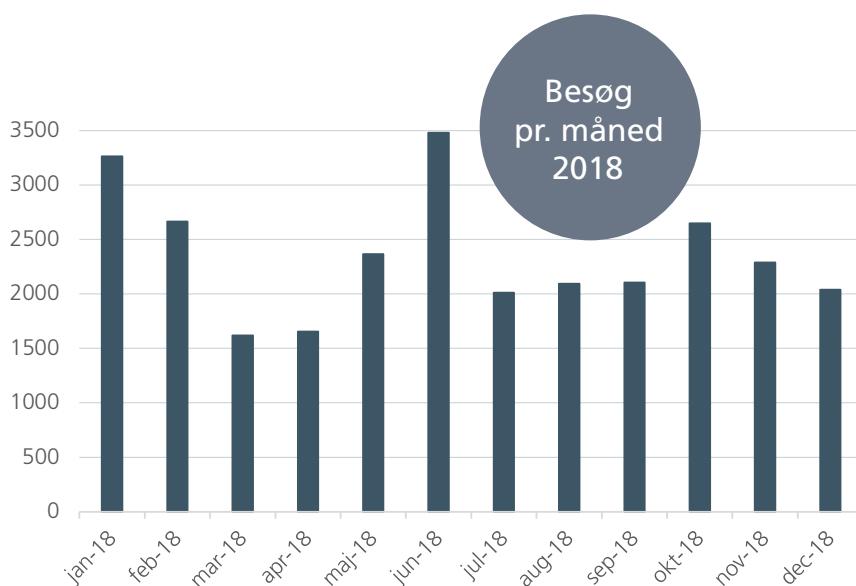
At rettigheder og pligter særligt i forbindelse med sygemelding og eksamensforsøg fylder meget, ser vi også i de henvendelser vi har modtaget i løbet af året.



Udsving gennem året

Der er forskel på hvor meget trafik der er på hjemmesiden i løbet af året. Her kan der være en del forskellige faktorer der spiller ind.

Først og fremmest er der årets almindelige forløb på universitetet, der naturligt falder i sæsoner. Eksamensklager og sygemelding fylder meget i maj til juli, imens klager over afgørelser topper i november/december.



Hertil kommer de aktiviteter som Studenterambassadøren har gennemført i løbet af året. Dels har jeg deltaget i en række arrangementer rundt om på fakulteterne. Dels har vi hen over året gennemført flere mindre kampagner på sociale medier. En aktivitet der er nærmere beskrevet i kapitlet "3.4.3 Sociale medier". Netop disse kampagner blev flittigt delt af andre enheder på KU og var formentlig årsagen til en del af trafikken hen over året. Samtidig medvirkede de sandsynligvis til, at en del af sidens besøgende som nævnt blev henvist via Facebook.

Til sammen bliver resultatet nogle meget markante toppe på oversigten over årets hjemmesidetrafik.

Redesign af hjemmesiden

Den stadig stigende trafik på Studenterambassadørens hjemmeside understreger vigtigheden af, at sidens information er ordnet enkelt og intuitivt. På den baggrund gennemførte vi i 2018 en grundig gennemgang af trafikken for at kortlægge brugernes vej til den tilgængelige information. Ønsket var at undersøge hvor "dybt nede" under forsiden forskellige typer information ligger, i forhold til hvor efterspurgt de er.

Efter den gennemgang har vi oprettet en testversion af hjemmesiden, som vi i slutningen af året afprøvede på et mindre testpanel af brugere. I 2019 vil vi på den baggrund gennemføre en grundig omstrukturering af indholdet på siderne. Som allerede nævnt ovenfor under "3.3.1 Klar, korrekt og rettidig kommunikation", vil vi i den forbindelse også arbejde på at flette vejledningsmaterialet på Studenterambassadørens hjemmeside tættere sammen med fakulteternes vejledninger på Studieinformationssiderne.

3.4.3 Sociale medier

Studenterambassadørens tilstedeværelse på sociale medier har også i 2018 været koncentreret om Facebook med Instagram som et mindre supplement. I modsætning til trafikken på hjemmesiden har Studenterambassadørens facebookside ikke oplevet en stor nettostigning i antallet af brugere. Snarere fortsætter den en årrække med langsom men stabil vækst. I 2018 steg antallet af følgere fra 1.550 til 1.591, svarende til ca. 2,5%. Det er dog værd at bemærke, at denne stabilisering dækker over en betydelig tilgang og frafald af følgere. Samtidig er den gennemsnitlige rækkevidde (antal personer, som har fået vist indhold på deres skærm) for et opslag faldet fra 289 i 2017 til 270 i 2018.

Samlet rækkevidde

Antal personer, som har fået vist indhold fra eller om din side på deres skærm. Dette tal er et estimat.





Studererambassadøren

30. marts ·

Viser: Dansk

Cirka hver femte henvendelse til Studerterambassadøren i 2017 handlede om såkaldt retlige klager. Det er sager, hvor den studerende oplever, at universitetet har afgjort en sag på et forkert eller utilstrækkeligt grundlag.

Typiske uenigheder:

- begrundelser og argumentation i en afgørelse
- er afgørelsen baseret på et tilstrækkeligt oplyst grundlag?
- er afgørelsen baseret på de relevante love og regler?



Årsagen til afmatningen skal nok søges flere steder. Dels ses et fald i populariteten af Facebook blandt yngre brugere⁴. Dels har facebook i stigende grad taget betaling for at eksponere indhold for brugere. Endelig har Studerterambassadøren i kraft af sit specialiserede område formentlig en naturlig begrænsning i, hvor bredt funktionen kan appellere.

Aktiviteterne på Facebook har i løbet af 2018 været karakteriseret af en målrettet og planlagt indsats. Strategien har været at holde en rytme med opslag hver 2.-3. dag.

Målet er at bevare et relevant fællesskab for dem som følger siden, tiltrække nye brugere og bidrage med Studerterambassadørens vinkel på de emner, der påvirker de studerendes retssikkerhed. I perioder har materialet været hentet i den daglige mediestrøm, i andre perioder har vi arbejdet målrettet med temaer og egenproduceret materiale. Eksempelvis kørte vi i marts en serie med udgangspunkt i statistikken for henvendelserne i 2017. I juni gentog vi en serie fra 2017 om studerendes rettigheder og pligter og i august var temaet ligestilling på KU.

Video som fortælling på sociale medier

I løbet af 2018 producerede vi en række film med det formål at fortælle om Studerterambassadørens rolle. Fordi videomateriale bliver favoriseret af Facebooks algoritmer, var forventningen, at egenproducerede levende billeder i et vist omfang kunne medvirke til at holde brugerne engagerede. I februar optog vi derfor en præsentation, som jeg holdt for nye studerende på SUND. I august lavede vi en video der præsenterede anbefalingerne fra årsrapporten 2017.

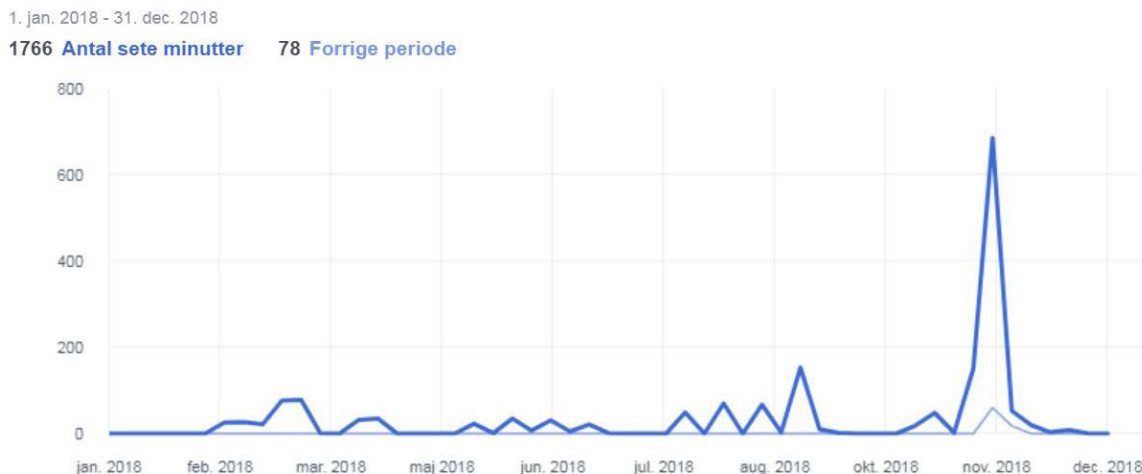
Vi optog også interviews med studerende, der har søgt vejledning hos Studerterambassadøren. I løbet af november 2018 gennemførte vi en mindre Facebook-kampagne om dispensationsansøgninger. Ønsket var at fokusere på, hvordan dispensationer kan gøre livet lettere for den studerende. Heri indgik to video-interviews med til sammen over 900 minutters visning. De to interviews nåede et bredt publikum og blev delt af flere enheder på KU.



4 Se bl.a. Kulturministeriet "Mediernes udvikling i Danmark": <https://silks.dk/mediernes-udvikling-2018/kort-nyt/brug-af-sociale-medier-i-2018/>

Studererambassadørens årsberetning 2018

I alt blev der vist næsten 1.800 minutters video fra Studerterambassadørens Facebookside i 2018. Til sammenligning blev der vist 77 minutter i 2017.



Selvom det er vanskeligt at vurdere den præcise kommunikationsmæssige værdi af den type engagement, er det vores vurdering, at videosatsningen har været en succes. Både som fast indhold på hjemmesiden, og som mere flygtigt kampagnemateriale på Facebook.

Facebook har i de seneste år været en mindre men central brik i Studerterambassadørens samlede kommunikationsindsats. Også i 2018 har mediet givet en velfungerende interaktion med en del af Studerterambassadørens målgruppe.

Selv med stagnerende engagement forventer vi at holde fast i engagementet i den nære fremtid. På lidt længere sigt ser der dog ud til at være grund til at overveje, hvad der skal afløse Facebook, hvis udviklingen fortsætter med faldende brugerantal og dalende engagement.

3.4.4 Deltagelse som neutral tredjepart ved møder mellem studerende og forvaltningen

KU's bestyrelse besluttede i efteråret 2017 at give Studerterambassadøren mulighed for at deltage ved møder mellem studerende og universitetets forvaltning som såkaldt neutral tredjepart med taleret.

I forbindelse med universitetets behandling af min årsberetning for 2017 i løbet af foråret 2018 drøftede jeg denne nye mulighed med blandt andet Københavns Universitets Uddannelsesstrategiske Råd, rektorat, dekaner, prodekaner for uddannelse og studiechefer.

På baggrund af drøftelserne besluttede jeg at indlede med at gå med til mindst et møde på hvert fakultet i løbet af studieåret 2018-2019. Dette meddelte jeg organisationen i et brev, som jeg sendte til alle fakulteter i oktober.

Jeg har i 2018 deltaget ved tre møder som neutral tredjepart. To møder mellem en studerende og forvaltningen om klager over chikane. Ét møde mellem en studerende med funktionsnedsættelse og forvaltningen.

3.4.5 National og international bevågenhed om funktionen

Mediedebatter om #MeToo og seksuel chikane

Studererambassadørfunktionen blev omtalt i mediedebatterne om #MeToo i foråret 2018 og om universitetets Retningslinjer for håndtering af krænkende adfærd som mobning og seksuel chikane i efteråret.

Funktionen blev blandt andet omtalt i de her artikler:

- Danske Universiteter 'ville have hørt om det', hvis seksuel chikane var et problem blandt de studerende
- Studerende bag åbent brev til rektorer: Sexchikane er et nationalt problem
- Politisk flertal åbner for, at danske studerende kan få en ombudsmand
- Hvornår rammer #MeToo Academia?

Projektnetværksmedlem i projekt i hovedstadsområdet om studerende med funktionsnedsættelser

I september inviterede Tænketanken Perspektiv Studerterambassadøren til at deltage som projekt-netværksmedlem i projekt i hovedstadsområdet om vilkårene for studerende med funktionsnedsættelser.

Formålet med projektet er at skabe mere inkluderende og åbne faglige og sociale fællesskaber for studerende. Projektet løber fra juli 2018 til december 2019.

Projektet startede en spørgeskemaundersøgelse i november. Blandt andet på den baggrund vil projektet forsøge at kortlægge og analysere de mest centrale barrierer for studerende med funktionsnedsættelser og handicap på de videregående uddannelser. Endvidere vil projektet skabe grobund for konkrete initiativer og indsatser på uddannelsesinstitutionerne.

Projektet tager blandt andet udgangspunkt i:

- Danske Studerendes Fællesråds undersøgelse af barrierer for studerende på de lange videregående uddannelser (2008)
- Danske Handicaporganisationers spørgeskemaundersøgelse fra 2017

Norsk lovforslag om studentombud i høring

I slutningen af august sendte Norges uddannelses- og forskningsministerium (Kunnskapsdepartementet) et lovforslag i høring om tilføjelser til blandt andet Norges universitetslov. I høringsnotatet kan man læse, at Norges folketing arbejder på, at alle institutioner, der udbyder videregående uddannelser, skal etablere et studentombud. Enten alene eller i samarbejde med andre institutioner.

Kunnskabsdepartementets høringsnotat berører blandt andet:

- studentombudets uafhængighed
- udvidet og præciseret tavshedspligt
- øget opmærksomhed på sagsgange, som skal forbedres

Når jeg sammenligner høringsnotatet med rammerne for Studenterambassadørfunktionen, bemærker jeg særligt konkretiseringerne af, hvordan studentombuddets uafhængighed og udvidede tavshedspligt bør understøttes.

Kunnskapsdepartementet nævner i notatet, at studentombudets uafhængighed bør omfatte, at ombuddet ikke kan gives instrukser om sin behandling af henvendelser. Derfor vil det samtidig være naturligt at placere myndigheden til at ansætte og afskedige studentombudet samt til at ændre i studentombudets mandat i institutionens bestyrelse. Det er naturligt at placere myndigheden i bestyrelsen, fordi både institutionen som arbejdsgiver og studentertillidsvalgte er repræsenteret her. Departementet nævner også, at studentombudet bør have sit eget journalsystem af hensyn til uafhængigheden.

Departementet foreslår, at studentombudets tavshedspligt udvides og præciseres. Udgangspunktet er den allerede gældende tavshedspligt i den norske forvaltningslov. Når en studerende overvejer at henvende sig til et studentombud, er det ofte afgørende, at vedkommende kan få råd og vejledning, uden at nogen oplysninger gives videre. Derfor mener departementet, at der er behov for en regulering af tavshedspligten, som er tilpasset studentombud.

Ifølge notatet viser de norske erfaringer med studentombud, at mange klagesager bliver bedre forberedt og at de studerende i de situationer oplever sig trygge og taget godt hånd om. Styrelsen vurderer samtidig, at studentombudene kan bringe opmærksomhed på kvalitetssvigt, som institutionen kan forbedre sine sags-gange ud fra. Desuden kan ordningen bidrage til at reducere frafald og forsinkelser på studierne. Derfor mener Kunnskapsdepartementet, at hver eneste studerende på et norsk universitet skal sikres nem adgang til et studentombud.

Departementet ser det som en bedre løsning, at mindre institutioner deler et studentombud, end at den enkelte institution slår en deltidsstilling som studentombud sammen med en anden deltidsstilling. Det vil skabe problemer, hvis samme person har forskellige roller, når institutionen ikke må give instruktioner til studentombud-rollen på grund af uafhængigheden. Departementet foreslår desuden, at det bør være op til den enkelte institution at fastsætte kompetencekravene for sit studentombud.