

Brugerrejsen

STARTE UDDANNELSE

December 2021



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Indhold

1. Resumé	side 4
2. Om projektet Baggrund, organisering og metode	side 5
3. Livssituationen Hvad oplever borgere, der ansøger og starter videregående uddannelse i dag? • Brugerrejsens 5 faser • 4 analytiske hovedindsigter fra interviewundersøgelsen • 14 pains for kommende studerende • 9 gains for kommende studerende	side 10
4. Guide på borger.dk: Når du vil studere	side 28

Kapitel 1

Resume

I dette afsnit præsenteres rapporten i korte træk.

Resuméet indeholder en kort beskrivelse af baggrund, formål, scope, metode, organisering og leverancer samt analytiske indsigter.

Resuméet er tiltænkt læsere, der ønsker en kort indføring i projektet.



Illustrationen viser de ord, der nævnes flest gange i projektets interviews med ansøgere til videregående uddannelser.

Illustration udarbejdet i Wordcloud

Resumé

Baggrund

Projektet "Starte uddannelse" er en del af indsatsen "Sammenhængende digitale brugerrejser", der har politisk ophæng i Digitaliseringspagten (2019). Arbejdet er forankret i den fællesoffentlige styregruppe for digital kommunikation. Det er aftalt, at der skal udvikles guides for 11 livssituationer, heriblandt "Starte uddannelse".

Formål

Formålet med projektet har været at give kommende studerende et bedre overblik og større sammenhæng i brugerrejsen, når deres ærinder går på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger.

Scope

Brugerrejsen "Starte uddannelse" omhandler kommende studerende i Danmark, der søger ind på en universitetsbachelor, en erhvervsakademiuddannelse eller en professionsbachelor. Tidsmæssigt fokuserer projektet på forberedelsestiden fra borgerne skal vælge videregående uddannelse til den dag, de skal starte på uddannelsen. Uden for projektets scope ligger således perioden efter studiestart samt målgruppen udenlandske studerende.

Metode

Der er gennemført 11 kvalitative interviews med nuværende og tidligere ansøgere til videregående uddannelser, som har været igennem brugerrejsen. Der er desuden afholdt ekspertinterviews med relevante aktører og de ansvarlige myndigheder. De deltagende myndigheder har bidraget til kvalificering af as is-kortlægningen, brugerindsigter og guidetekster gennem bl.a. fællesoffentlige arbejds møder og en as is-workshop. Der er ikke gennemført en to be-analyse af "Starte uddannelse".

Organisering

Projektets organisering er opdelt i 3 niveauer: projektgruppen, projektnære beslutningstagere og en fællesoffentlig styregruppe (Styregruppen for digital kommunikation) i regi af Digitaliseringspagten.

De deltagende myndigheder har været

- Uddannelses- og Forskningsstyrelsen,
- Styrelsen for It og Læring,
- Skattestyrelsen
- Digitaliseringsstyrelsen

Projektets leverancer

- 1) En guide, der giver overblik og guider kommende studerende gennem brugerrejsen. Guiden kan ses på www.borger.dk/videregåendeuddannelse.
- 2) Denne rapport, der indeholder en analyse af brugerrejsen og borgernes oplevede pains (udfordringer) og gains (muligheder).
- 3) Etablering af en fællesoffentlig projektgruppe, der mødes løbende – også efter projektets afslutning.

Hovedpointer fra analysen: Brugerrejsen indeholder typisk 5 faser

1. Studievalg
2. Ansøgning
3. Ventetid
4. Svar på optag
5. Forberedelse til studiestart

Hovedpointer fra analysen: Borgernes oplevelser kan sammenfattes i 4 hovedindsigter

1. Det opleves som stort og afgørende for fremtiden at skulle vælge og søge ind på en videregående uddannelse.
2. Venner og andre studerende er de primære sparingspartnere, snarere end vejledere og forældre.
3. Det er svært at få overblik over vejledningsmuligheder og ansøgningsprocessen, hvis man er ude af uddannelsessystemet (ved fx sabbatår).
4. At søge ind via kvote 2 er omstændeligt, og reglerne er svære at forstå.

Kapitel 2

Om projektet – baggrund, organisering og metode

I dette afsnit præsenteres det politiske og styringsmæssige ophæng for projektet samt baggrund, scope og organisering.

Desuden beskrives den metode, der er anvendt i projektet. En metode, der tager afsæt i borgernes oplevelser og livssituation.



Baggrund

Politisk ophæng

Projektet har sit politiske ophæng i Digitaliseringspagten, indgået marts 2019 og genbekræftet i aftaler om kommunernes og regionernes økonomi for 2020. Her blev det aftalt, at borgere i 11 udvalgte livssituationer skal opleve en mere sammenhængende digital service på tværs af myndigheder ved hjælp af løsninger, der guider borgerne igennem relevante ærinder på borger.dk.

En guide til borgere, der skal starte videregående uddannelse

"Starte uddannelse" er den sidste af de 11 udvalgte livssituationer, hvortil der udvikles en digital guide på borger.dk. Denne guide er blevet udviklet på baggrund af en analyse af, hvordan livssituationen opleves af ansøgere til videregående uddannelser.

Livssituationen

I 2021 var der 93.388 ansøgere* ansøgere til videregående uddannelser i Danmark. De kommende studerende skal navigere i og forholde sig til mange nye informationer, aftaler og deadlines på tværs af det offentlige. Udover at skulle vælge studie og forholde sig til frister og ansøgningsprocedurer skal de kommende studerende også forberede sig til en ny hverdag som studerende med styr på bolig, SU, studiejob og transport.

Formål

Formålet med projektet er at give borgere, der søger ind på videregående uddannelser et overblik over processen med at vælge, ansøge og forberede sig på studiestart. Ønsket med guiden på borger.dk er at skabe sammenhæng i brugerrejsen for de kommende studerende i forberedelsen til studiestart, hvor de har gøremål på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger.

Målet er at guide borgere trygt gennem brugerrejsen fra selve studievalget, gennem ansøgningsprocessen og indtil den nye hverdag som studerende begynder. Med guiden skal borgerne blive i stand til at kunne betjene sig selv, samtidig med at de oplever en større sammenhæng og bedre service.

Guiden skal hjælpe de kommende studerende med at forstå hvornår, hvor og hvordan, de skal i kontakt med forskellige myndigheder. Der er fokus på deadlines, muligheder og gøremål, de skal håndtere i forbindelse med at starte på en videregående uddannelse.

Bedre overblik og større sammenhæng i brugerrejsen vil hjælpe kommende studerende til at klare gøremål med det offentlige rettidigt og trygt til gavn for både borgere og myndigheder.

Brugerrejsens målgruppe

Brugerrejsen "Starte Uddannelse" omhandler kommende studerende i Danmark, der søger ind på en universitetsbachelor, en erhvervsakademiuddannelse eller en professionsbachelor. Ungdomsuddannelser, erhvervsuddannelser, efteruddannelser og kandidatuddannelser er uden for projektets scope.

Tidsmæssigt fokuserer projektet på forberedelsestiden fra borgerne skal vælge videregående uddannelse til den dag, de skal starte på uddannelsen. Projektet afgrænser sig således fra perioden efter studiestart. Fokus i projektet har været et bredt og holistisk blik på livssituationen med borgernes gøremål, deadlines, myndighedssamarbejder og sektorovergange i centrum.

* Kilde: <https://ufm.dk/uddannelse/statistik-og-analyser/sogning-og-optag-pa-videregaende-uddannelser>

Organisering og governance

Projektet "Starte uddannelse" er opdelt i tre niveauer: projektgruppen, de projektnære beslutningstagere og en fællesoffentlig styregruppe (Styregruppen for digital kommunikation) i regi af Digitaliseringspagten.

Projektgruppen

Projektgruppen har bestået af deltagere på medarbejderniveau i Digitaliseringsstyrelsen og relevante myndigheder. Et projektteam i Digitaliseringsstyrelsen har haft ansvaret for at planlægge, udføre og drive arbejdet. Ansvar for projektledelse, metode og kvalitativ vidensindsamling var derfor også placeret hos Digitaliseringsstyrelsen.

Desuden har medarbejdere fra de relevante myndigheder deltaget i projektgruppen. De deltog blandt andet i to fælles arbejds møder, en as-is workshop og ved løbende dialog med projektteamet med henblik på faglig kvalificering og koordinering internt i egen organisation.

De projektnære beslutningstagere

De projektnære beslutningstagere har været deltagere på chefniveau eller medarbejdere med beslutningsmandat.

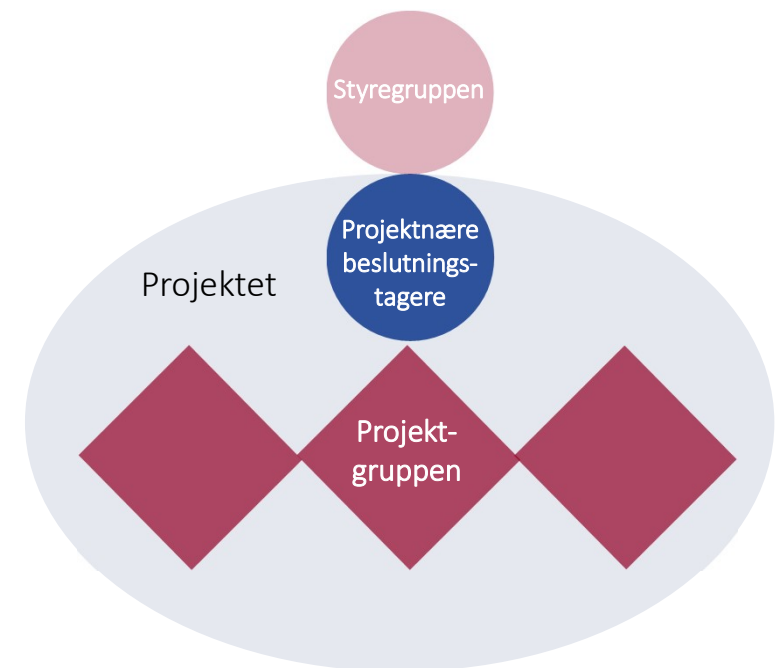
De projektnære beslutningstagere deltog på to reviewmøder undervejs i projektet, og deres rolle har været at sikre fremdrift i projektet ved at tage beslutning om projektets scope og de overordnede rammer for guiden.

Foruden Digitaliseringsstyrelsen har følgende myndigheder deltaget:

- Uddannelses- og Forskningsstyrelsen
- Styrelsen for It og Læring
- Skattestyrelsen

Styregruppen

Projektet refererer til Styregruppen for digital kommunikation i regi af Digitaliseringspagten. Styregruppen træffer beslutning om igangsættelse og afslutning af projektets designfase og orienteres efterfølgende om offentliggørelse af rapport og lancering af guide og eventuel videreudvikling af guidefunktionalitet.



Projektets metode

Deskresearch og vidensindsamling

I projektet "Starte uddannelse" er brugerrejsen først kortlagt gennem desk research, som dannede vidensgrundlag for arbejdet med brugerrejsen og blev anvendt til afgrænsning af projektets scope.

Interviewundersøgelse

I projektets videnindsamling er der gennemført 11 kvalitative interviews med ansøgere til videregående uddannelser. Nogle interviewede borgere stod midt i processen med at søge ind og forberede sig til studiestart, mens andre havde været igennem hele brugerrejsen inden for de seneste to år.

I den indledende fase af undersøgelsen, blev der afholdt fire videointerviews à 25 minutters varighed med ansøgere. Rekrutteringen blev iværksat i eget netværk. Herefter blev der afholdt 7 dybdegående interviews à en times varighed. Halvdelen af disse interviews fandt sted i Digitaliseringsstyrelsen, mens resten foregik som videointerview.

Interviewene har bidraget med indsigt i målgruppens livssituationen og tidlige forløb i tiden op til studiestart. Interviewene er foretaget med udgangspunkt i en semistruktureret spørgeguide med fokus på, hvordan borgerne har oplevet studievalg og ansøgningsproces samt håndteret praktiske ærinder i forberedelsen til studiestart som fx at finde bolig, søge SU og ungdomskort.

Interviewene har stillet skarpt på, hvilke informationskilder, ansøgerne har anvendt i livssituationen, hvilke barrierer de har mødt og hvad der har hjulpet dem i deres proces.

Der er anvendt to visuelle øvelser under interviewene med henblik på at skabe interaktion, åbne samtalen og dokumentere hovedindsigterne visuelt (se fotos til højre).

Rekrutteringskriterier

Følgende kriterier er blevet anvendt til at rekruttere informanterne:

- **Ansøgningsår:** Ansøgerne har søgt ind på videregående uddannelser i perioden 2019-2021.
- **Uddannelsesinstitution:** 5 af ansøgerne søgte ind på universiteter, 4 på professionsskoler og 2 på erhvervsakademier.
- **Geografi:** Ansøgerne har søgt ind på uddannelser i 4 forskellige regioner i landet.
- **Alder:** Ansøgerne er mellem 20 og 30 år.
- **Køn:** 7 kvinder og 4 mænd er blevet interviewet.
- **Ansøgningskvote:** Der er både udvalgt ansøgere, der har søgt ind via kvote 1 og via kvote 2.
- **I/uden for uddannelsessystemet:** Der er både udvalgt ansøgere, der søgte ind, mens de var på en ungdomsuddannelse og ansøgere, der har taget sabbatår eller haft job på ansøgningstidspunktet.

1. Resumé
2. Om projektet
3. Livssituationer
4. Guiden



Fotos: Visuelle øvelser fra kvalitative interviews med borgere, der har erfaring med livssituationen.

Ekspertinterviews

Der er gennemført ekspertinterviews med fagpersoner hos relevante myndigheder og andre aktører, der beskæftiger sig med målgruppen med henblik på at kortlægge brugerrejsens typiske touch points og kvalificere de indsigter, som fremkom af interview med borgerne.

As is-workshop

På as is-workshoppen deltog faglige medarbejdere fra Uddannelses- og Forskningsstyrelsen, Styrelsen for It og Læring og Skattestyrelsen.

På as is-workshoppen blev brugerrejsen, som den er i dag, kortlagt, og en række udfordringer (pains) og muligheder (gains) blev identificeret.

Samarbejde med myndigheder i projektgruppen

Projektdeltagere fra hver relevant myndighed i brugerrejsen har løbende deltaget i arbejdet. Hovedaktiviteterne har været fællesoffentlige arbejds møder

samt as is-workshoppen. Projektdeltagerne har hver især bidraget med at indsamle viden på deres faglige områder, løbende kvalificeret indsigter og as is-kortlægningen samt udpeget supplerende problemstillinger med udgangspunkt i egne fagområder.

Kvalificering af tekster til borger.dk-guiden

I projektets sidste fase er guiden blevet kvalificeret gennem brugertests med borgere samt i dialog med de relevante myndigheder.

Metodisk afgrænsning

Der er ikke gennemført en to be-analyse af brugerrejsen "Starte uddannelse".



Foto: As is-workshop med myndigheder fra den fællesoffentlige projektgruppe, hvor blueprints af brugerrejsen kvalificeres og beriges med myndighedernes viden.



Kapitel 3

Livssituationen

– hvad oplever borgere, der ansøger og starter videregående uddannelse i dag?

I det følgende præsenteres en analyse af borgernes oplevelse af at skulle forberede sig til at begynde på en videregående uddannelse – baseret på interviews med borgere, der har erfaring med livssituationen.

Brugerrejsens 5 faser er en forsimplet illustration af et tidsmæssigt forløb, som kommende studerende typisk går igennem med forskellige gøremål i hver fase frem til studiestart. Bruger-rejsens faser er kortlagt ud fra borgerinterviews og as is-workshoppen samt de relevante myndigheders input.

De 4 hovedindsigter er analytiske temaer fra interviewundersøgelsen med borgerne.

De 14 pains er udfordringer, der opstår i mødet mellem borgere og myndigheder i brugerrejsen.

De 9 gains er de muligheder, der har hjulpet borgerne og givet dem positive oplevelser i brugerrejsen.

Brugerrejsens 5 faser

Studievalg



Undersøger uddannelsesmuligheder digitalt (ug.dk)



Spejler sig i venner og netværk



Søger evt. vejledning eller deltager i åbent hus på uddannelser

Ansøgning



Undersøger frister og ansøgnings-procedurer



Får sparring fra netværk og søger evt. vejledning



Udformer og sender ansøgningen (optagelse.dk)



Evt. optagelses-prøve



Evt. optagelses-samtale

Ventetid

Limbo

Svar på optag



Får bekræftelse eller afslag på ansøgning



Accepterer eller afslår studieplads

Forberedelse til studiestart



Søger bolig og boligstøtte samt flytter adresse



Søger SU



Søger studiejob eller studielån



Retter evt. skatte-oplysninger



Undersøger transport fx søger ungdomskort



Får info om studiestart fra uddannelsen

Brugerrejsens 5 faser

1. Resumé
2. Om projektet
3. **Livssituationen**
4. Guiden

Selv om der findes fællestræk i brugerrejsen, oplever alle ansøgere deres eget, individuelle forløb. Udover at skulle vælge studie, holde styr på frister og ansøgningskrav og udforme selve ansøgningen, skal de også forberede sig på en ny hverdag som studerende med styr på fx bolig, SU, studiejob og transport.

”Jeg lavede en liste i hånden, fordi der var så mange ting, jeg skulle huske. Ikke alene skal du søge ind, du skal have styr på din bolig-situation, din økonomi og købe studiebøger.
- Asta

I brugerrejsen ”Starte Uddannelse” går de kommende studerende typisk gennem et tidsmæssigt forløb i 5 faser med forskellige gøremål på tværs af myndigheder. En illustration af brugerrejsen ses på forrige side.

Fase 1: Studievalg

Borgerne opsøger information om deres uddannelsesmuligheder og beslutter, hvilke studier de vil søge ind på. De vigtigste informationskilder er ug.dk og deltagelse i åbent hus på de videregående uddannelser. Venner er værdifulde sparrings-partnere i overvejelserne om studievalg.

Fase 2: Ansøgning

Borgerne orienterer sig i ansøgningsfrister, optagelseskraav og påbegynder ansøgningsprocessen. Venner giver ofte sparring på motiverede ansøgninger og videregiver råd om ansøgningsprocessen. Borgene ansøger via portalen optagelse.dk, der kan være svær for dem at finde rundt på. Nogle ansøgere skal også til optagelsessamtale og/eller optagelsesprøve.

Fase 3: Ventetid

Det kan være svært for borgerne at forberede sig på studiestart i tiden frem til, at de får svar på, om de er blevet optaget på studiet. Fasen kan derfor føles som et limbo eller et ingenmandsland for ansøgerne. Det gør planlægningen af fx studiebolig, SU og transport svær. Anderledes ser det dog ud for ansøgere, der har karakterne noget over sidste års adgangskvotient og derfor med en hvis sikkerhed allerede kan begynde forberedelsen til studiestart.

Fase 4: Svar på optag

Det er en betydningsfulde dag, når borgerne får svar på, om de er kommet ind på en uddannelse, har fået afslag eller bliver tilbudt en standbyplads. Ansøgere kan have søgt ind på flere uddannelser i prioriteret rækkefølge, men de får kun tilbudt plads på ét studie, mens andre bliver afvist.

Hvis ansøgerne får tilbudt en studieplads, skal de takke ja eller nej til pladsen for endeligt at blive indskrevet på uddannelsen.

Fase 5: Forberedelse til studiestart

Borgerne skal have styr på mange praktiske gøremål op til studiestart fx at finde bolig, melde flytning, søge SU, finde studiejob og undersøge transportmuligheder til studie-stedet. Tiden fra svaratoen på optag og frem til studiestart kan føles presset, da der er kort tid til at få styr på det hele, inden en ny hverdag som studerende begynder.

Borgerne modtager desuden information fra uddannelsesinstitutionen om studiestart.

To afgørende faser og øjeblikke

Faserne ‘Studievalg’ og ‘Ansøgning’ fylder særligt meget for borgerne i brugerrejsen. Tanker og gøremål forbundet med uddannelsesmuligheder og at udforme ansøgningen opleves som komplekst og afgørende. Det er i disse faser, at borgerne støder på flest barrierer.

Det er bemærkelsesværdigt, at fasen ‘Forberedelse til studiestart’ fylder forholdsvis lidt i borgernes beskrivelser af brugerrejsen, trods de mange forskellige gøremål i fasen. Det kan bl.a. skyldes, at der

primært er tale om praktiske gøremål for de interviewede, mens der i faserne ‘Studievalg’ og ‘Ansøgning’, ud over det praktiske, også er store eksistentielle overvejelser og præstationspres på spil.

En anden faktor kan være, at nogle af borgerne var midt i brugerrejsen på interviewtidspunktet og endnu ikke havde fået svar på, om de var blevet optaget på studiet. Derfor havde flere af dem ikke taget stilling til gøremålene i fasen ‘forberedelse til studiestart’, der kan være svære at handle på, før man som ansøger har fået svar på, om man er kommet ind på et studie og hvilket.

I brugerrejsen er der to afgørende øjeblikke for de kommende studerende: Når de sender ansøgningen afsted, og når de modtager svaret på, om det er blevet optaget på studiet. Her kan borgerne føle det som om, at hele deres fremtiden bliver afgjort.

Brugerrejsens to afgørende faser og øjeblikke

Studievalg



Undersøger uddannelsesmuligheder digitalt (ug.dk)



Spejler sig i venner og netværk



Søger evt. vejledning eller deltager i åbent hus på uddannelser

Ansøgning



Undersøger frister og ansøgnings-procedurer



Får sparring fra netværk og søger evt. vejledning



Udformer og sender ansøgningen (optagelse.dk)



Evt. optagelses-prøve



Evt. optagelses-samtale

Ventetid

Limbo

Svar på optag



Får bekræftelse eller afslag på ansøgning



Accepterer eller afslår studieplads

Forberedelse til studiestart



Søger bolig og boligstøtte samt flytter adresse



Søger SU



Søger studiejob eller studielån



Retter evt. skatte-oplysninger



Undersøger transport fx søger ungdomskort



Får info om studiestart fra uddannelsen

4 Hovedindsigter om ansøgernes oplevelser

1

Det er 'stort' og 'afgørende' for fremtiden at vælge og søge ind på en videregående uddannelse



2

Venner og andre studerende er de primære sparringspartnere frem for vejledere og forældre



3

Det er svært at få overblik over vejledningsmuligheder og ansøgningsprocessen, hvis man er ude af uddannelsessystemet



4

At søge ind via kvote 2 er omstændeligt, og reglerne er svære at forstå



Hovedindsigt 1

Det er 'stort' og 'afgørende' for fremtiden at vælge og søge ind på en uddannelse

At søge ind på en uddannelse kan være en turbulent overgang til en ny livsfase

Det er ofte forbundet med både praktiske, taktiske og eksistentielle overvejelser at stå i livssituationen, hvor man søger ind på en videregående uddannelse. Det er en tid fyldt med dilemmaer og svære valg. At vælge uddannelsesretning og at komme ind på et studie kan føles som en livsomvæltning, der har afgørende konsekvenser, ikke blot for de kommende år som studerende, men for borgernes fremtidsmuligheder.

” *Det var meget spændende, for det var afgørende. Mit studievalg afgjorde, hvor jeg endte henne.*
— Lotus

At starte på en videregående uddannelse er begyndelsen på en ny livsfase med en ny hverdag og identitet som studerende.

” *Det er en helt anden verden, man åbner op for [når man ansøger].*
— Hannibal

Derfor er der store følelser på spil i brugerrejsen, og det beskrives som: 'stort', 'afgørende', 'voksant', 'et kæmpe skridt' og 'en rutsjebanetur'.

” *Der var mange op-og-ned-følelser i den proces, fordi man håbede på, man kom ind, men der var en chance for, man ikke kom ind og hvad skulle man så? Det var en rutsjebanetur af følelser.*
— Asta

” *Det her er noget større. Det er et kæmpe skridt.*
— Dorte

Store følelser, når ansøgningen sendes og svaret modtages

Borgerne husker tydeligt dagene, hvor ansøgningen sendes afsted og hvor svaret på ansøgningen modtages. Disse dage kan være præget af store, ambivalente følelser, der beskrives med ord som 'angst' og 'nervepirrende', men også som 'en forløsning' og 'lettelse'.

” *Jeg var lettet over, at den var sendt afsted, men også meget angst for, at jeg måske havde glemt et eller andet og måske havde glemt at vedhæfte den motiverede ansøgning.*
— Lea

” *Det var nervepirrende, men også en slags forløsning.*
— Marlene

Når ansøgningen er sendt, kan der opstå stor

usikkerhed hos borgerne, om ansøgningen er udfyldt korrekt eller om de har glemt noget, så adgangskravene ikke opfyldes. Dette usikkerhedsmoment er mindre udtalt hos de interviewede kvote 1-ansøgere, der blot skal indsende deres karakterbevis fra ungdomsuddannelsen og ikke udfærdige en motiveret ansøgning, indhente dokumentation for relevant erfaring som kvote 2-ansøgerne eller deltage i en optagelsesprøve.

På svardagen for studieoptag er det ikke kun et spørgsmål om, hvorvidt borgerne er kommet ind, men også på hvilken af de ansøgte uddannelser. Borgerne har mulighed for at søge ind på hele otte uddannelser i prioriteret rækkefølge, men får kun tilbudt højst én studieplads. Flere af de interviewede har siddet oppe om natten på svardatoen for at få den afgørende besked hurtigst muligt.

” *Det var klokken 12 om natten, hvor resultatet offentliggøres. Jeg kan huske, at jeg sad i den kø i en time [online], for alle skal ind og tjekke deres svar på samme tid. Mit hjerte bankede. Jeg græd af glæde og hoppede op og ned.*
— Asta

Selv hvis borgerne er så heldige at få tilbudt en plads på drømmestudiet, kan der være venner, der ikke er kommet ind på deres. Det er derfor både en 'glædens og sorgens dag', som en borger beskriver det.

Ikke kun et spørgsmål om studie og karrierer, men identitet og livsvej

Borgerne vælger ikke kun studieretning ud fra hvilket fag, de gerne vil læse og hvilken karriere, de drømmer om. De interviewede borgere gør sig også overvejelser om, hvad studievalget betyder for deres identitet og retning i livet på personligt niveau.

Derfor er det ikke kun praktiske spørgsmål om adgangskrav, studiebolig og SU, der præger livssituationen, men også overvejelser af mere eksistentiel karakter om, hvem de vil gerne vil være som menneske og hvilken livsstil, der passer bedst til dem. Disse store overvejelser præger de fleste af de interviewede borgers brugerrejser og deres oplevelserne af livssituationens som afgørende for fremtiden.

Hovedindsigt 1 - Det er 'stort' og 'afgørende' for fremtiden at vælge og søge ind på en uddannelse (fortsat)

Spejling i ligesindede har indflydelse på studievalget

Ansøgerne spejler sig ofte i folk de kender, der studerer eller arbejder inden for fagfeltet, som de overvejer at søge inden for.

De interviewede forklarer, at de vurderer, om det er mennesker, de i øvrigt kan identificere sig med som persontyper og hvis livsstil, de kan forestille sig at skulle have. Samtaler med ligesindede i netværket og studerende til åbnet hus på uddannelserne kan derfor have stor indflydelse på studievalget.

Ydre forventninger kan skabe pres på studievalget

Borgene kan også opleve et pres fra ældre generationer, der kan have forventninger om, at de unge ved, hvad de vil studere eller "blive til". Det står i kontrast til de komplekse overvejelser og den tvivl, som borgerne kan opleve i livssituationen.

Borgerne kan også møde ydre forventninger om, at "man" afslutter den uddannelse, "man" er startet på. Det kan lægge et pres på ansøgerne om at træffe det rigtige studievalg fra start.

” Jeg kunne ikke støde ind i en familiefrokost uden, at farmor spurgte, hvad jeg ville være. (...)

Mine forældre kommer fra et helt andet sted, end mig og mine venner. (...)
Principperne er noget helt andet og hvis man starter på noget, så skal man gøre det færdigt
— Karl

” Det var afgørende at tale med nogen fra statskundskab, som jeg kunne spejle mig i og som er rare og sympatiske mennesker, som interesserer sig for noget af det samme som mig. Jeg kunne se, hvad man er for en type og hvad man bliver. Jeg kunne se mig selv i det og det gjorde udslaget.
— Mille



Op- og nedture i studievalg og ansøgning om særlig støtte

Foto: Billedkort brugt i de kvalitative interviews med borgere. Borgeren "Asta" har valgt kortet med 'rutsjebanen' til at beskrive, hvad der fyldte mest i hendes brugerrejse. Det repræsenterer for "Asta" de store følelsesmæssige op- og nedture i hendes ansøgningsproces.

Hovedindsigt 2

Venner er primære sparingspartnere frem for vejledere og forældre

1. Resumé
2. Om projektet
3. Livssituationen
4. Guiden

Jævnaldrende rådgiver i øjenhøjde

Når de kommende studerende skal gøre sig overvejelser om studievalg og skal navigere i og ansøgningsprocessen, er deres venner afgørende sparingspartnere, forklarer de interviewede borgere. Officielle vejledere og forældre er derimod ikke deres førstevalg at række ud efter, når de står over for brugerrejsen 'Starte uddannelse'.

”Der kom anekdoter fra andre: 'Jeg har hørt, at han gjorde sådan her.' (...) Der var mange, der læste ansøgningen. Jeg tog ikke fat i studievejledningen.”
– Karl

Det gør sig både gældende, at vennerne spørges til råds, når borgerne skal forstå optagelseskrav og begreber relateret til at søge ind, når de skal udfærdige en motiveret ansøgning til kvote 2 og når de skal indtaste oplysninger på ansøgningsplatformen optagelse.dk.

”Vi startede alle sammen studie samtidig. (...) Jeg snakkede rigtig meget med mine venner om, hvad deres fornemmelse var af forskellige fag. Det gav mig rigtig meget. (...) Jeg sad med mine veninder, og har søgt og snakket om 'trykker du også på det nu?'”
– Lotus

Vennerne er også det primære valg til sparring vedrørende eksistentielle spørgsmål om, hvad fremtiden skal bringe og at veje 'for og imod' forskellige uddannelsesretninger og ansøgningsstrategier. Vennerne står ofte i den samme livssituation, hvor de skal til at begynde eller for nylig er startet på en videregående uddannelse. De har derfor nyttig, konkret viden og erfaring, og de forstår de svære og komplekse valg i brugerrejsen.

De interviewede borgere, som ikke har et netværk af venner, der kan hjælpe i ansøgningsprocessen, sidder til gengæld tilbage med en følelse af at have stået alene i brugerrejsen og at skulle klare det hele selv. Hvis ansøgerne ikke benytter officiel vejledning, kan deres sociale situation derfor spille ind på oplevelsen af brugerrejsen.

Nuværende studerende

Studerende på de videregående uddannelser, hvor borgerne overvejer at søge ind, spiller også en rolle i studievalget og forberedelsen til studiestart. Til åbent hus på uddannelserne besvarer studerende spørgsmål fra de fremmødte og giver dem indblik i både den faglige og sociale del af studielivet. I tiden inden studiestart beskriver flere borgere også, at deres tutorer har besvaret deres spørgsmål om den første studietid allerede inden studiestart.

Det kan have betydning, at jævnaldrende venner og studerende benytter sig af lignende sprogbrug og referenceramme og derfor kan tale i øjenhøjde med ansøgerne.

”Jeg blev forelsket i studiet. (...) Man kunne snakke med nuværende studerende efter oplægget [til åbent hus]”
– Karl

Fravalg af officiel vejledning

Der er et fravær af officielle vejledere i de interviewede borgers beskrivelser af brugerrejsen. Selvom ansøgerne har behov for rådgivning i deres ansøgningsproces, op søger de interviewede typisk ikke officiel studievejledning. Vejledningstilbud er ellers tilgængelige i form af Studievalg på ungdomsuddannelser samt vejledning på de videregående uddannelsesinstitutioner. Derudover tilbyder eVejledningen og Studievalg Danmark, at ansøgerne uanset uddannelsesretning kan chatte eller ringe sammen med en vejleder og deltage i webinarer om ansøgningsprocessen.

Det er svært for de interviewede at forklare, hvorfor de ikke har opsøgt vejledning, når de beskriver brugerrejsen som kompleks og fyldt med svære valg. Det kan spille ind, at de ofte er i starten af voksenlivet, hvor de er i gang med at forme deres egen tilværelse og generelt læner sig mere op ad venner end autoriteter og de ældre generationer.

Derudover gør det sig generelt gældende for "Generation Z", som er født i 1995-2010, at de er digitalt indfødte, ofte googler sig til svar og i høj grad benytter sig af deres sociale netværk både online og offline.

Blandt de interviewede borgere er det trygt at tage dialogen med venner, der er let tilgængelige og kender livssituationen, som de komplekse overvejelser om studievalg og ansøgning ofte er relateret til. I kontakten med en eventuel vejleder vil borgerne skulle finde frem til den rettet type vejledning, tage kontakt og dernæst sætte vejlederen ind i den specifikke situation for at få svar på de komplekse spørgsmål, der kan række ud over oplysninger om regler og procedurer vedrørende studievalg og ansøgning.

Forældre tages ikke med på råd

Forældre spiller en stor rolle i at hjælpe deres børn med at søge ind på ungdomsuddannelser*, men de er ikke fremtrædende 'go-to-personer' hos de interviewede. En forklaring kan være, at borgerne er blevet ældre og mere selvstændige, når de skal søge ind på de videregående uddannelser. Det er heller ikke sikkert, at forældrene har en opdateret viden om, hvordan man søger ind på de forskellige videregående uddannelser i 2021.

*Se mere på <https://www.digst.dk/blivdigitalborger>

Hovedindsigt 3

Det er svært at få overblik over vejledningsmuligheder og ansøgningsprocessen, mens man er uden for uddannelsessystemet

På egen hånd i ansøgningsprocessen

Borgere forklarer, at de har vanskeligt ved at få et samlet overblik over vejledningstilbud, vigtige ærinder og frister for hele deres forløb fra studievalg til studiestart.

” Det er med at holde tungen lige i munden. Får jeg nu de rigtige oplysninger? Har jeg tjek på det, jeg skal have tjek på? - Asta

Det gør sig særligt gældende for borgere, der har afsluttet deres ungdomsuddannelse og holder sabbatår eller er på arbejdsmarkedet på ansøgningstidspunktet. Når borgerne er uden for uddannelsessystemet, kan de blive forvirrede over, hvor de kan få vejledning til at vælge studie, forstå adgangskrav og ansøgningsprocessen.

” Jeg vidste ikke, hvem jeg skulle snakke med. (...) Jeg søgte på det selv 'hvordan søger jeg ind på en uddannelse?' - Dorte

Det manglende overblik kan hænge sammen med, at det ofte er første gang, at borgeren er helt på eget hånd med at søge ind på en uddannelse.

I folkeskolen hjælper lærere, vejledere og forældre ofte med at søge ind på en ungdomsuddannelse, men ved ansøgning til en videregående uddannelse ligger ansvaret for første gang hos de unge selv.

” Når man starter på gymnasiet og højskole, er der nogen, tager en i hånden (...), men sådan er det ikke, når man søger ind på en videregående uddannelse. Så skal du selv have styr på, om du har gjort det rigtig og har søgt. - Mille

Svært at holde styr på datoer og frister

Flere borgere har svært ved at holde styr på de vigtige datoer i brugerrejsen, mens de er ude af uddannelsessystemet. På ungdomsuddannelserne bliver borgerne typisk mindet om ansøgningsfrister for de videregående uddannelser. Som sabbatister eller i job skal de derimod selv huske fristerne og binde brugerrejsens mange ærinder sammen.

” Det sværeste er at huske datoer, når man er ude af uddannelsessystemet og ikke bliver mindet om det. I 3.g kom de og sagde, 'hvis I skal søge kvote 2, så det er nu, og kvote 1 er først senere'. Pludselig var jeg helt ude af uddannelsesboblen. - Marlene

Mange informationskanaler

Det spiller i høj grad ind på borgerne beskrivelser, at information om vejledningstilbud, uddannelsesmuligheder og optagelsesprocedurer er spredt forskellige steder. Det kan gøre informationssøgningen forvirrende og uoverskuelig.

” Der var meget at holde styr på. Mange kanaler. - Maja

Der er fx information på de enkelte uddannelsesinstitutioners hjemmesider, på UG.dk, på optagelse.dk og på studievalg.dk. Men hvordan får man et samlet overblik?

” Når der fremgår information flere forskellige steder, kan man jo godt have overset noget. - Viktor

På optagelse.dk's tekniske support hotline, henvender en del borgere sig for at få mere generel vejledning til selve ansøgningen, da de har svært ved at skelne mellem optagelsesplatformens teknisk support og eVejledningens vejledningstilbud.

Et uddannelsessystem med mange aktører

Forvirringen hænger sandsynligvis også sammen med, at de unge borgere kan have svært ved at skelne mellem forskellige myndigheders ansvarsområder og ser uddannelsessystemet som et samlet hele.

Borgerne kan have en forventning om, at hvert vejledningstilbud kan svare på det hele og henvender sig derfor med spørgsmål de forkerte steder.

Hovedindsigt 4

At søge ind via kvote 2 er omstændeligt og reglerne er svære at forstå

Kvot 2 er et stort arbejde at søge

I interviewene er der en markant forskel på oplevelsen af brugerrejsen for borgerne, der har søgt ind via kvote 1 og via kvote 2. Kvot 1-ansøgere kommer forholdsvis hurtigt igennem ansøgningsfasen. For ansøgere, der søger ind via kvote 2, kan det derimod være en tidkrævende proces at ansøge, der fylder meget i den samlede oplevelse af brugerrejsen.

” Fordi jeg søgte kvote 2, skulle jeg skrive denne her ansøgning på 2 sider (...). Jeg brugte en måneds tid på at skrive den. Det var det, jeg brugte meget af min fritid på. Skrev på den, rettede, skrev mails til gamle arbejdsgivere og højskolelærere, fordi jeg ville have deres underskrift. – Karl

På nogle uddannelser kræver kvote 2, at ansøgere skriver en motiveret ansøgning, indhenter information om relevant erfaring og/eller deltager i optagelsesprøver og -samtaler. På disse uddannelser er ansøgningsfasen ofte spredt over flere uger med forskellige ”runder”, hvor ansøgere undervejs får at vide, om de er gået videre til det næste ansøgningstrin.

” Optagelse har fyldt rigtig meget. Det er klart når jeg har søgt en uddannelse på kvote 2, hvor alle man skal igennem en optagelsesprøve. Der har været meget forberedelse. – Marlene

En borger beskriver, at han gik videre til optagelsessamtale, men ikke følte sig informeret om, hvad samtalen indebar og derfor havde svært ved at forberede sig. Efterfølgende fik han et antal point for sin præstation, men ingen forklaring på, hvad pointene betød.

Borgerne udtrykker generelt et ønske om at få et samlet overblik over hele ansøgningssprocessen og vigtige datoer.

Når begreber og regler er uigennemskuelige

Det gør det ikke nemmere, at optagelseskra og -processer for kvote 2 er forskellige på de enkelte uddannelsesinstitutioner. Det skaber særligt forvirring for ansøgere, der søger ind på flere forskellige uddannelsesinstitutioner samtidig (fx to forskellige universiteter) og derfor skal navigere i forskelligartede ansøgningstrin.

Borgerne finder det generelt svært at gennemskue begreber og regler vedrørende kvote 2. Komplexiteten og forvirringen bliver større, hvis de samtidig søger ind på flere prioriteter eller uddannelsesinstitutioner og overvejer, om det kan betale sig at søge en standbyplads. For hvad betyder begreberne ’prioritet’, ’kvote 2’ og ’standby’ i relation til hinanden, og hvilken kombination giver bedst for mulighed for at komme ind på drømmestudiet? Dette er også spørgsmål, som Studievalg Danmark og eVejledning ofte får fra ansøgere.

Når ansøgere ikke kan ”knække koden”, kan de føle sig magtesløse og opgivende. En af de interviewede borgere forklarer, at hun syntes, at kvote 2 var så komplekst og uigennemskueligt, at hun droppede at søge det og i stedet satsede på at komme ind på sit karaktergennemsnit via kvote 1.

” Det her med kvote 2 og hvordan man kunne vælge sine prioriteter, som man ville ind på, det var svært at forstå. (...) Jeg var bekymret for kvote 2, for det krævede lidt mere, så jeg tænkte ’det går jo nok med kvote 1. Jeg prøvede at komme lidt uden om den ved at søge kvote 1. – Lotus

En anden borger følte sig stadig ikke afklaret om, hvorvidt han opfyldte vurderingskriterierne til kvote 2, da han sendte ansøgningen afsted. Det på trods af, at han havde læst op på lovgivning for at forstå reglerne om kvote 2 og havde taget fat i studievejledningen på de uddannelsesinstitutioner, som han søgte ind på. Hos studievejledningen oplevede han at blive sendt rundt mellem forskellige vejledere uden at få svar for til sidst at ende samme sted, som han startede. Derfor følte borgeren, at han endte med at gamble med sine fremtidsmuligheder, da han sendte ansøgningen afsted uden at vide, om han opfyldte kravene.

” Man skulle skrive en motiveret ansøgning, for jeg søgte kvote 2. Jeg fatter ikke alt det der med kvote 1 og 2. Jeg syntes, det er helt vanvittigt (...) Jeg prøvede bare lykken. Jeg ved ikke, om der mangler noget. (...) Jeg er ikke blevet afklaret på noget tidspunkt. – Victor

Brugerrejsens 14 pains

Studievalg



Undersøger uddannelsesmuligheder digitalt (ug.dk)

Spejler sig i venner og netværk

Søger evt. vejledning eller deltager i åbent hus på uddannelser

Pain

1

Ansøgning



Undersøger frister og ansøgnings-procedurer

Får sparring fra netværk og søger evt. vejledning

Udformer og sender ansøgningen (optagelse.dk)

Evt. optagelses-prøve

Evt. optagelses-samtale

Pain

2

Pain

3

Pain

4

Pain

5

Pain

6

Ventetid

Limbo

Pain

7

Svar på optag



Får bekræftelse eller afslag på ansøgning

Accepterer eller afslår studieplads

Pain

8

Forberedelse til studiestart



Søger bolig og boligstøtte samt flytter adresse

Søger SU

Søger studiejob eller studielån

Retter evt. skatte-oplysninger

Undersøger transport fx søger ungdomskort

Får info om studiestart fra uddannelsen

Pain

9

Pain

10

Pain

13

Pain

11

Pain

12

Pain

14

14 Pains



Udfordringer som borgerne oplever i brugerrejsen

1 Det er svært at gennemskue, hvem jeg skal have fat i, når jeg har brug for hjælp og vejledning til uddannelsesvalg og ansøgningsprocessen

Når borgerne først er ude af uddannelsessystemet efter at have afsluttet deres ungdomsuddannelse, kan det være svært for dem at finde ud af, hvor de kan få vejledning til studievalget og ansøgningsprocessen. Når borgerne ikke længere er tilknyttet en uddannelsesinstitution, skal de selv søge information om deres uddannelsesmuligheder og processen for ansøgningen, og der er mange informationskanaler at vælge imellem. Det kan gøre det svært at ansøge på et informeret grundlag.

2 Der er mange svære begreber og regler i ansøgningsprocessen, som kan være vigtige for, om jeg kommer ind på uddannelsen

Flere borgere forstår ikke, hvad de forskellige begreber betyder, der er relateret til at søge ind på en videregående uddannelse. Når borgerne ikke forstår begreberne, kan de blive i tvivl om konsekvenserne ved deres valg i ansøgningsfasen. Hvad betyder ord som 'kvote 1' og 'kvote 2', 'standbyplads' og 'prioriteringer'? Hvordan er begreberne relateret til hinanden, og hvilke regler knytter sig til begreberne? Flere borgere er forvirrede over, hvad forskellen er på kvote 1 og 2. En borger beskriver, at hun har brugt meget tid på ug.dk for at forstå, hvad der ville ske, hvis hun krydsede af i muligheden for at få en standbyplads. Regler for prioritering af de ønskede uddannelser i ansøgningen skaber også forvirring.

3 Optagelse.dk er svært at finde rundt på. Jeg mister derfor overblikket over, hvor jeg er i processen med ansøgningen, og hvornår jeg er færdig

Det er generelt en stor udfordring for borgerne at finde rundt på portalen optagelse.dk, når de skal igennem de forskellige ansøgningstrin for at søge ind på videregående uddannelser. 9 ud af 11 af de interviewede borgere beskriver at have oplevet barrierer på ansøgningsportalen, der har præget deres brugerrejse.

Det er denne pain med at navigere i optagelse.dk, som borgerne udtrykker størst frustration over i hele brugerrejsen. Det manglende overblik over ansøgningstrin skaber tvivl hos borgerne om, hvorvidt de har udfyldt alt rigtigt i ansøgningen eller har overset noget væsentligt, der kan have indflydelse på, om de bliver optaget på studiet.

Ansøgningsdagen(e) er et afgørende moment i brugerrejsen, der kan have indflydelse på borgernes fremtidsmuligheder, og de mange barrierer i forbindelse med at betjene ansøgningsportalen forstærker borgernes nervøsitet. Der er derfor et stort ønske for borgerne om, at optagelse.dk bliver mere brugervenlig at finde rundt på og får et mere intuitivt flow i de ansøgningstrin, som de skal igennem. Borgerne beskriver navigationen på optagelse.dk som: 'ikke intuitiv', 'mekanisk', 'bøvlet', 'robotagtig', 'forvirrende' og 'ikke tydelig'.

” Den er ikke intuitiv at bruge overhovedet (...) Man kunne optimere siden, så den løber hurtigere og der er et bedre flow. (...) Jeg havde svært ved rækkefølgen, og at vurdere, hvornår jeg var færdig, altså 'nu har jeg søgt rigtigt ind'. (...) Jeg brugte lang tid derinde og dobbelt-, triple- og tusindegange tjekkede, om jeg havde gjort det rigtigt. Jeg blev ret hurtigt forvirret og nervøs. - Karl

” Der var ikke bare en 'videre-knap'. Man skulle trykke 'hjem' og finde den næste fane i stedet for, at man bare kunne trykke 'videre' til det spørgsmål. - Lea

Efter ansøgningen er afsendt, fortsætter forvirringen over optagelse.dk, hvor borgerne har svært ved at finde den ansøgning, de har sendt afsted for at tjekke og berolige sig selv med, at alt er udfyldt korrekt.

” Når man har trykket 'send' efter sidste dato for at redigere, mister man lidt overblikket. - Steve

Det visuelle udtryk på optagelse.dk har også indflydelse på brugeroplevelsen. Det grafiske layout beskrives af de interviewede ansøgere som: 'oldschool', '2000-agtig', 'kikset', 'outdated', 'upersonlig', 'støvet'. En borger nævner, at det kan have betydning for hjemmesidens troværdighed, når det ikke ser ud som om, at den er blevet opdateret for nyligt.

” Den er, ift. andre hjemmesider, meget oldschool. Jeg ved ikke, om man kunne arbejde på at gøre den lidt mere up to date. (...) Når man kommer derind, er det hele lidt 2000-agtigt. - Marlene

Pains ...fortsat

4 På optagelse.dk forsvinder alt, jeg har indtastet, uden varsel, når sessionstiden udløber
 En borger blev overrasket og frustreret, da alt det, han havde indtastet på optagelse.dk, pludselig forsvandt uden varsel, mens han var ved at udarbejde ansøgningen. Da han ringede ind til optagelse.dk's tekniske support, fik han at vide, at man inden for en sessionstid på 30 minutter bør trykke 'gem' for at sikre sig, at de indtastede oplysninger ikke slettes. Optagelsesportalen kommer dog ikke med et varsel om, at sessionstiden er ved at udløbe, og at man skal gemme. Derfor måtte borgeren begynde forfra med indtastningen. Borgeren oplever sessionstiden som kort i betragtning af, at der er tidskrævende at skulle igennem de mange ansøgningstrin.

” Det er et system, hvor du logger ind og skal igennem en proces, som er tidskrævende, men der er begrænset sessionstid på dit login, som ikke er angivet på siden. (...) Du har 30 minutter fra du logger ind og til at gennemføre ansøgningsprocessen før sessionen udløber. Efter den er udløbet og du opdaterer din browser, vil tingene være forsvundet.
 - Victor

5 Jeg ved ikke, hvad jeg skal gøre, når jeg endnu ikke har afsluttet min ungdomsuddannelse, men skal uploade mit eksamensbevis på optagelse.dk
 Hvis borgerne har afsluttet deres ungdomsuddannelse, når de søger ind på en videregående uddannelse, kan de automatisk finde deres eksamensbevis frem på optagelse.dk og sende det med ansøgningen som dokumentation på at opfylde optagelseskravene. En udfordring kan dog opstå for de borgere, der endnu ikke har haft de afsluttende eksaminer på ungdomsuddannelsen på ansøgningstidspunktet og derfor ikke har et eksamensbevis at sende med ansøgningen.

En borger nævner, at hun i dette ansøgningstrin endte med at uploade en blank pdf i stedet for sit eksamensbevis, fordi hun ikke havde fået sine afsluttende karakterer endnu og derfor ikke vidste, hvad hun skulle gøre.

” Fordi jeg var i slutningen af mit eksamensforløb, kunne jeg ikke give dem en afsluttende karakter. (...) Jeg sendte en random PDF, så det bare talte. Det var enormt stressende. – Asta

6 Når jeg vil forstå de svære begreber, der bliver brugt på optagelse.dk, og derfor trykker på ikonet med spørgsmålstejn, er forklaringerne lange og kringlede

En borger nævner, at hun har benyttet sig af hjælpeeteksterne på optagelse.dk for at forstå de svære begreber i ansøgningsprocessen. De forklarende tekster var lange og indviklede. Samtidig oplevede hun, at skriftstørrelsen på portalen var for lille, og at de forskellige svarmuligheder lignede hinanden. Det krævede derfor dyb koncentration ikke at lave fejl i ansøgningen ved at sætte kryds i de forkerte felter.

” Skriften var meget lille, og det stod meget, meget tæt. Jeg ser godt, jeg har ikke briller. Men man skulle virkelig læse meget for at finde ud af, at her skal du trykke for at slette din ansøgning, her skal du trykke for at sende den. – Marlene

7 Ventetiden før jeg får svar på, om jeg er kommet ind på uddannelsen, er et limbo, hvor jeg ikke kan forberede mig på studiestart

I ventetiden frem til, at borgerne får svar på, om de er optaget på et studie og i så fald hvilket, kan det være svært for dem at handle på de mange gøremål relateret til studiestart. Det gælder særligt ansøgere, der søger ind på uddannelser i flere forskellige byer og derfor ikke kan flytte, før de har fået svar på ansøgningen blot en måned inden studiestart. Borgerne kan heller ikke søge SU, rejsekort eller ændre skatteoplysninger, før de er blevet optaget. Ventetiden kan derfor føles som et limbo eller ingenmandsland, hvor borgerne ikke ved, om de er på vej ind i en ny livssituation som studerende, eller må gå andre veje, og derfor heller ikke kan forberede sig praktisk på den hverdag, der venter.

” Da fristen så var ovre, var der en lang periode, før jeg fik svar. Så der gik jeg ligesom bare og ventede. - Karl

Det ser dog anderledes ud for ansøgere, der er så godt som sikre på at have karaktergennemsnittet til at komme ind på deres førstprioritet. Disse ansøgere beskriver brugerrejsen og ventetiden som mindre stressende end de øvrige interviewede. Borgerne kan allerede i ventetiden flytte til studiebyen og begynde at orientere sig og handle på de praktiske gøremål forbundet med studiestart.

Pains ...fortsat

1. Resumé
2. Om projektet
3. Livssituationen
4. Guiden

8 Jeg ved ikke, hvor jeg får svaret på, om jeg er optaget på studiet

I tiden op til at borgerne får svar på, om de er blevet optaget på en uddannelse, modtager optagelse.dk's supportlinje en del henvendelser fra borgere, der ikke er klar over, hvor de modtager svaret på ansøgningen.

Beskeden får borgerne fra selve uddannelsesstedet, men der findes ikke en fælles måde, hvorpå uddannelsesstederne giver svar til kommende studerende. Det varierer fra uddannelsessted til uddannelsessted, hvilken kanal der anvendes. Nogle ansøgere får svar på optagelse via e-mail, andre i Digital Post mens andre igen modtager svar på uddannelsesstedets egen portal. Særlig besværligt bliver det, når borgerne har søgt ind på studier på flere uddannelsesinstitutioner og ikke ved, hvilken af dem, de bliver optaget på og dermed får svar fra.

9 Det er stort at flytte hjemmefra og til en ny by i forbindelse med studiestart. Der er mange praktiske ting at skulle have styr på i forbindelse med flytningen

For nogle af borgerne er flytning op til studiestart en overgang fra at bo hjemme hos forældrene til en hverdag, hvor de for første gang skal stå på egne ben. Det kan derfor føles som at træde ind i voksenverdenen, hvor borgerne, måske for første gang, selv skal tage ansvar for fx indkøb, betaling af husleje og tøjvask i den nye tilværelse som studerende.

Nogle ansøgere skal flytte til en ny by i forbindelse med studiestart. Uddannelsesinstitutionen kan være placeret i en landsdel langt fra borgernes venner og familie, hvilket på én gang kan opleves som spændende og skræmmende. At falde til i den nye by er derfor også en del af de mange bekymringer forbundet med flytningen. Flere af de interviewede har været forbi deres nye studieby før studiestart for mentalt at forberede sig på den forandrede hverdag, der venter.

” Jeg skal både flytte, starte på nyt studie. Det er det hele. Nyt arbejde. Alt er nyt. Det er meget skræmmende (...) Jeg glæder mig helt vildt, men det er også nervepirrende, fordi alle mine venner er her og min familie er her. – Marlene

” Jeg er meget bekymret for at skulle helt til Esbjerg, for det er meget langt væk hjemmefra. (...) Jeg havde rigtig ondt i maven over at skulle afsted. – Lea

I forbindelse med flytningen skal borgerne både finde en studiebolig, arrangere selve flytningen af bohav, flytte folkeregisteradresse og eventuelt søge boligstøtte. Borgerne kan have store bekymringer ved at finde studiebolig, da der er mangel på billige boliger i mange studiebyer. De interviewede borgere, der er kommet igennem hele brugerrejsen, forklarer, at de har trukket på deres netværk for at finde et sted at bo.

Selve flytningen af folkeregisteradresse via borger.dk er ikke en udfordring for de interviewede. At søge boligstøtte kan derimod være svært, for de kommende studerende, der bor sammen med flere i en lejebolig. En borger fortæller, at hun flere gange har ”været i kontakt med boligstøtte” (Udbetaling Danmark), fordi hun ikke forstod reglerne, når man bor flere sammen i en lejlighed og derfor fandt det udfordrende at udregne sit budget som studerende.

” Det [boligstøtte] var rigtig svært at finde ud af, hvordan man skulle oplyse de værelser, der blev udlejet, så det gav mest mening. – Lotus

10 Jeg kan ikke forstå, hvorfor jeg får SU med hjemmeboende takst, når jeg er flyttet hjemmefra

SU-kontorerne modtager en del henvendelser fra studerende, der for nylig er flyttet hjemmefra og har søgt SU med udeboende takst i forbindelse med studiestart, men alligevel modtager SU med hjemmeboende takst ved første udbetaling.

Problemet opstår, når en studerende starter uddannelse, eksempelvis 1. september, og det samtidig er den dag, borgeren flytter hjemmefra og skifter folkeregisteradresse. Typisk vil den studerende have søgt SU et par uger før studiestart, hvor SU-systemet fastlægger taksten ud fra oplysninger i CPR-registret om, at borgeren bor hos forældrene. Det resulterer i, at udbetalingen af SU den første måned er en lavere hjemmeboende sats. Det bliver reguleret med ekstra udbetaling i den følgende måned. Det kan komme som en overraskelse og være svært at forstå for nye studerende.

Pains ...fortsat

11 Det er uklart hvilken dokumentation, jeg skal indsende, når jeg vil søge om handicaptillæg til min SU

En borger forklarer, at hun i forbindelse med studiestart skulle søge handicaptillæg til sin SU, men havde svært ved finde information om, hvilken dokumentation, hun skulle indhente og sende for at komme i betragtning til ydelsen. For at være på den sikre side indhentede hun hele sin sygdomshistorik fra diverse behandlere, hvilket var et stort arbejde, der strakte sig et halvt år ind i studietiden, før hun havde dokumentationen klar og søgte om handicaptillæg. Processen var opslidende og borgeren mener, at mindre ressourcestærke studerende kan opgive at ansøge, fordi de ikke har overskud til at skulle igennem den omfattende ansøgningsproces.

” Man skal have bevis på, at man ikke kan klare et studiejob ved siden af sit studie, så det er hele min psykiatriske historik, der skal indsamles. (...) Det er en kæmpe proces. (...) Jeg fik handicaptillæg, men det tog lige et halvt år at gennemgå alle de dokumenter. Det er en ret opslidende proces. – Asta

12 Jeg ved ikke, hvor meget jeg må tjene uden at blive trukket i SU

SU-kontorerne modtager mange henvendelser fra studerende, der har svært at forstå reglerne for indkomst, når man modtager SU. Ikke alle borgere er opmærksomme på, at der er en grænse for, hvor meget de må tjene, fx på studiejobbet, uden at blive trukket i SU. Hvis beløbsgrænsen overskrides, skal borgerne tilbagebetale SU. Det kan komme som en overraskelse for studerende, der ikke kender til reglerne på området eller glemmer at holde øje med deres indkomst løbende. En del borgere kontakter også SU-kontorerne, fordi de har hørt, at der eksisterer en beløbsgrænse, men er i tvivl om, hvornår den er nået. På su.dk kan borgerne finde en beregner til at udregne, om de har nået beløbsgrænsen.

13 Jeg tager ikke stilling til SKAT ved studiestart, fordi jeg ikke forstår det

I interviewene beskriver borgerne, at de generelt har svært ved at forstå regler og begreber forbundet med SKAT og ikke forholder sig til at ændre deres skatteoplysninger i forbindelse med studiestart. Borgernes indkomst ændrer sig typisk ved studiestart, hvor de fx går fra at være i fuldtidsjob eller på dagpenge til at få SU og eventuel løn fra et studiejob.

Størstedelen af de interviewede borgere, havde slet ikke tænkt over, at de skulle ændre deres skatteoplysninger ved studiestart. Borgerne forklarer, at de generelt har vanskeligt ved at gennemskue reglerne for 'hovedkort' og 'bikort', 'forskudsopgørelse' og 'årsopgørelse', 'brutto' og 'netto'. Borgerne fortæller, at de generelt søger vejledning om SKAT ved at ringe til SKAT's telefonsupport eller ved at kontakte deres forældre. En af borgerne har taget en ordbog i brug for at forstå de svære skattebegreber.

” Jeg ringer hele tiden ind [til SKAT], for det kan jeg stadig ikke finde ud af. Der var mange, der snakkede om hovedkort og bikort og SU, og det er jeg stadig ikke blevet klog på. (...) Der er jeg helt på bar bund og lukker hurtigt ned. Der er jeg hurtig til at ringe op. – Lotus

” Jeg søgte på SKAT's hjemmeside, men det var mest mine forældre, der hjalp mig. Det var noget med at få tastet de korrekte oplysninger ift. indkomst, brutto vs netto, har man den rigtige trækprocent, har man det rigtige kort? Jeg synes skat er svært. Vi kæmpede lidt med at forstå alle fagudtrykkene. Vi søgte på dem på ordbog.dk. – Asta

14 Det er stressende, at jeg ikke får den information om studiestart, som jeg har brug for

En stor del af borgerne beskriver, at de ikke føler tiltrækkeligt informeret om studiestart, forud for deres første studiedag, hvilket gør det svært at forberede sig. Informationen om fx mødested første dag på studiet, fag på første semester og indkøb af studiebøger, udsendes af de enkelte uddannelsesinstitutioner, der benytter sig af forskellige informationskanaler såsom e-mail og uddannelsesstedets egen webportal. I nogle tilfælde oplever borgerne, at der er for få oplysninger om den første studietid, mens andre overvældes af for meget information, der kan gøre det svært at finde frem til de væsentligste oplysninger.

” Det [mængden af information] var rimelig overvældende og uoverskueligt, fordi det var seks forskellige PDF-filer. – Karl

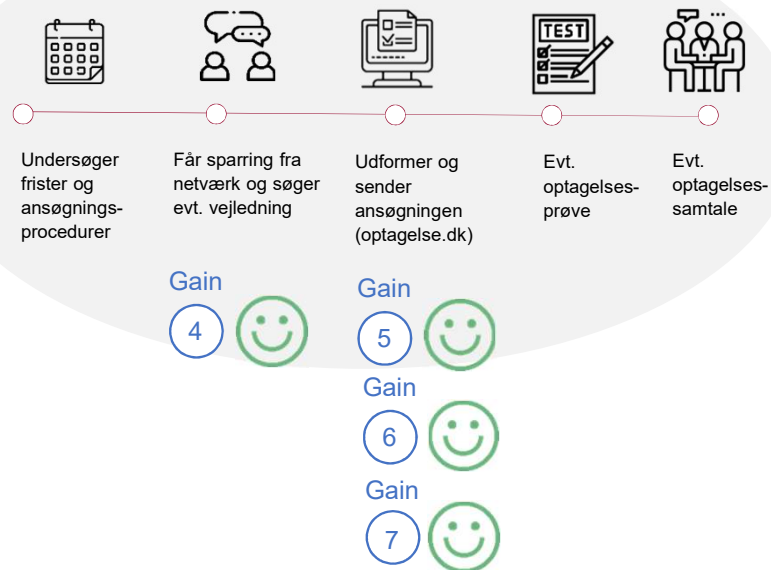
” Kommunikationen var ikke den bedste om, hvor jeg skulle møde op (...) Jeg gik rundt og spurgte en masse elever, om de vidste, hvor det var. – Hannibal

Brugerrejsens 9 gains

Studievalg



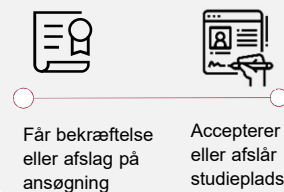
Ansøgning



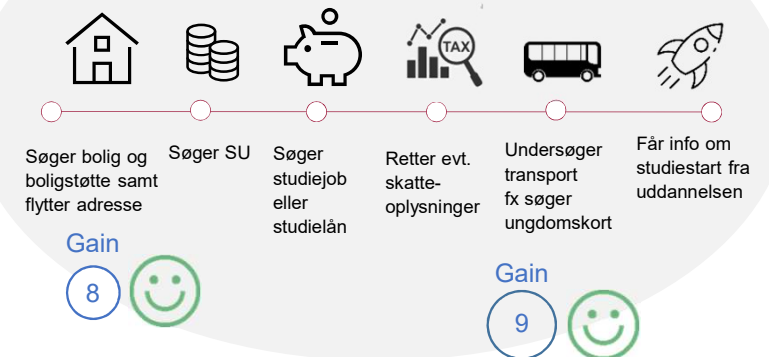
Ventetid

Limbo

Svar på optag



Forberedelse til studiestart



9 Gains 😊 Muligheder, som de kommende studerende oplever i brugerrejsen

1 UddannelsesGuiden gør mig klogere på mine uddannelsesmuligheder
UddannelsesGuiden (ug.dk) er blevet brugt af alle interviewede borgere til at danne sig overblik over deres uddannelsesmuligheder. Det gælder ikke kun under ungdomsuddannelsen, men også i deres sabbatår og mens de var i job. Borgerne er alle blevet introduceret til UG på deres ungdomsuddannelse og har anvendt hjemmesidens forskellige værktøjer til fx at læse om det faglige indhold på forskellige uddannelser samt til at undersøge adgangskrav, ansøgningsprocedurer og hvilke uddannelsesinstitutioner, der udbyder diverse studier. Derudover har flere af de interviewede brugt UG til at få indblik i studiemiljøet og jobmulighederne efter endt uddannelse. Borgerne beskriver oplevelserne med UG i positive vendinger og forklarer, at hjemmesiden har hjulpet dem i brugerrejsen – særligt i faserne 'Studievalg' og 'Ansøgning'.

” *Jeg har prøvet at bruge den [UG] til at danne mig et overblik over mine muligheder og at læse mere om specifikke uddannelser og se noget om adgangskrav og optagelse. (...) Jeg syntes, det er helt vildt vigtigt, at der er sådan en side. – Victor*

” *I forhold til at søge informationer, var det nærmest 100 % ug.dk. Det er der, jeg ved alt om det danske uddannelsessystem fra. (...) Mit indtryk er, at de nærmest kan svare på alt fra, hvad adgangskvotienten er på en uddannelse til, hvad et begreb overhovedet betyder og måden systemet er strikket sammen på. (...) Der er et værktøj, hvor man kan plotte fag ind, som man har bestået og niveauet, og så viser den, at det her kan du søge på kvote 1 og kvote 2. De har også et værktøj, hvor man kan se, hvad man kan forvente at få i startløn, hvis man tager en uddannelse og se trivslen på uddannelsen. – Karl*

Sparring med venner og andre studerende om studievalg, ansøgning og studiestart

2 Venner og studerende er en betydelig støtte for borgerne i faserne med at vælge uddannelse og ansøge. De to faser er fyldt med komplekse praktiske, taktiske og eksistentielle overvejelser. Borgerne deler de deres tanker om fremtiden og ansøgningsprocessen med jævnaldrende i netværket, der står – eller for nyligt har stået – i en lignende livssituation og kan komme med konkrete råd og eksempler fra deres proces. Sparring med venner og andre studerende optræder derfor som gains (styrker) flere steder i brugerrejsen.

4

9

”

Det var meget ligetil, for jeg kendte nogle, der var startet, som jeg kunne spørge til råds om, hvad jeg skulle gøre. – Hannibal

I ugerne op til studiestart bliver tutorer beskrevet som afgørende for forberedelsen til den første tid på studiet. På nogle studier opretter tutorer Facebook-grupper, hvor de kommende studerende kan præsentere sig for hinanden og få besvaret spørgsmål om.

”

I Facebook-gruppen [for nye studerende på uddannelsen] var der rigtig mange der spurgte, 'skal jeg købe en masse bøger og hvor skal jeg købe dem?'. Folk kunne spørge derinde og vores tutorer svarede. – Lotus

3

Åben Hus giver konkret indblik i livet som studerende på forskellige uddannelser

Åbent hus på de videregående uddannelser har givet flere af de interviewede borgere et konkret indblik i, hvad de forskellige uddannelser indeholder og hvad de enkelte uddannelsesinstitutioner tilbyder. Til åbent hus spiller peer to peer-kommunikation igen en væsentlig rolle, da borgerne har mulighed for at stille spørgsmål til de studerende om deres oplevelser med at læse det pågældende fag. Det kan afklare tvivlsspørgsmål og give borgerne en fornemmelse af, om de kan se sig selv som studerende på uddannelsen både fagligt og socialt.

”

Det bedste har været åbent hus-arrangementer. Der har jeg virkelig oplevet 'det her skal jeg ikke' eller 'det her skal jeg'. (...) Lige pludselig gav det hele bare mening – Marlene

”

UC Syd har haft sådan nogle introaftner, hvor man kunne snakke med en vejleder og en studerende, der holdt oplæg og [man] kunne stille spørgsmål bagefter. Det har jeg fået rigtig meget ud af det. Det gav mig en stemning af, hvordan det er at læse. – Lea

Gains 😊 ... fortsat

5

Det er nemt, at eksamensbeviset fra min ungdomsuddannelse kan hentes automatisk på optagelse.dk

En af de positive overraskelser for borgerne ved optagelse.dk er, at de kan finde deres eksamensbevis fra ungdomsuddannelsen på ansøgningsplatformen. Det gælder, selvsagt hvis ungdomsuddannelsen er afsluttet på ansøgningstidspunktet. Når borgerne har afsluttet deres ungdomsuddannelse, og skolen har indberettet eksamensbeviset til Eksamensdatabasen, bliver det automatisk uploadet til borgerens ansøgning på optagelse.dk.

” *Jeg var lidt nervøs for, hvor jeg skulle finde mine karakterer – men det hele var derinde [på optagelse.dk] i forvejen. – Dorte*

6

På optagelse.dk giver det tryghed, at der er muligheden for at gemme ansøgningen og arbejde videre på den på et andet tidspunkt

For borgerne, der arbejder på deres ansøgning over flere dage, er det beroligende, at der på optagelse.dk er mulighed for at gemme ansøgningen uden at sende den afsted. Det er vigtig for borgerne, fordi de er nervøse omkring ansøgningstidspunktet, og fordi de generelt har svært ved at få overblik over ansøgningstrinene på platformen. Funktionen med at gemme uden at sende ansøgningen giver borgene mulighed for at tjekke den igennem ad flere omgange, inden den sendes for at sikre, at alt er med, og at der er sat kryds i de rigtige svarbokse.

” *Der var nogle dage, hvor jeg kunne ændre i det. Fx rækkefølgen. Det var jeg glad for. Der er noget med, at man kan uploade uden at sende det ind. Det var rart – det gav ro på før deadline. – Maja*

7

Det er beroligende at få en bekræftelse fra optagelse.dk om, at ansøgningen er afsendt

Det giver borgerne ro i maven at modtage en mailbekræftelse fra optagelse.dk på, at deres ansøgning er modtaget i systemet, når den er sendt afsted.

De løbende beskæftigelser på, at uddannelsesstedet har modtaget ansøgningen og at eventuelle nye dokumenter er uploadet i systemet, giver borgerne en følelse af, at der er styr på ansøgningsprocessen.

En borger, der har afsluttet sin ungdomsuddannelse efter ansøgningsfristen, satte pris på, at modtage en bekræftelse fra optagelse.dk, da skolen efterfølgende havde uploadet eksamensbeviset på platformen, så den kunne tages i betragtning i ansøgningen.

” *Så fik jeg sådan en e-mail om, at den [ansøgningen] var uploadet og sendt til UC Syd og mit eksamensbevis blev sendt den og den dato. Det var fint. (...) Så fik jeg en igen, da mit eksamensbevis blev uploadet om, at et nyt bevis var blevet uploadet. Det syntes jeg var rigtig rart, for så kunne man se, at skolen havde husket det. – Lea*

8

Det er nemt at søge SU, for jeg kender det fra min ungdomsuddannelse

Borgere beskriver det som 'hurtigt' og 'intuitivt' at søge SU. Borgerne kan huske fra ungdomsuddannelsen, hvordan de skal søge ydelsen. Denne del af forberedelsen til studiestart opleves derfor som forholdsvis nemt at komme igennem for borgerne.

” *Det [SU] søgte jeg bare. Det var en ret hurtigt proces. Der googledde jeg bare "søg SU". (...) Det var rimeligt intuitivt. Så udfyldte jeg bare, hvilken uddannelse og fra hvornår. Så tikkede der bare penge ind fra første måned. Jeg har ikke kigget på det siden. – Karl*

” *Jeg gik ind på su.dk, og så var der et link til, hvor man kunne søge SU. Jeg havde gjort det i gymnasietiden, så det var bare at gå ind og klikke. – Hannibal*

” *Jeg kan godt huske fra gymnasiet, hvordan man søger SU. – Dorte*



Kapitel 4

Guide på borger.dk – Når du vil starte på videregående uddannelse

Projektets hovedleverance har været en guide på borger.dk, der skal give overblik og skabe sammenhæng for kommende studerende.

Formålet med guiden er at binde brugerrejsen bedre sammen på tværs af myndigheder og selvbetjeningsløsninger, så kommende studerende oplever øget overblik, viden og hjælp, når de skal vælge, søge eller starte en videregående uddannelse.

Guiden er udviklet med udgangspunkt i de brugerindsigter, som as is-analysen har tydeliggjort. Der har især været fokus på at kommunikere i et enkelt og klart sprog, der ikke forudsætter viden om området.

Guiden har ikke til formål at løse alle de 14 identificerede pains i livssituationen. Guiden kan hjælpe med at skabe overblik og kommunikere brugervenligt om allerede eksisterende arbejdsgange og gøremål. Hvis der skal arbejdes videre med at afhjælpe de 14 pains, anbefales det, at der gennemføres en to be-analyse af brugerrejsen.

Guide: Når du vil starte på videregående uddannelse

Projektets hovedleverance er en guide på borger.dk, der skal skabe sammenhæng for kommende studerende og give overblik over alt det, de skal vide og gøre før og i forbindelse med, at de starter på en videregående uddannelse.

Behov for ét samlet overblik

Kommende studerende kender og bruger allerede ug.dk og optagelse.dk, men de mangler et overblik over gøremål og frister, ligesom de ikke altid ved, hvor de kan søge hjælp. Det er uklart for dem, hvor de får svar på deres ansøgning, og de støder ofte på svære begreber og regler, som kan være vigtige for, om de kommer ind på uddannelsen.

Med en guide på borger.dk er det målet at kunne hjælpe dem i hele livssituationen og give et samlet, bredt overblik med al overordnet information, gode forklaringer og hjælp videre til andre relevante sider – også når det drejer sig om fx at flytte hjemmefra og få styr på skat ift. både SU og et eventuelt studiejob.

Kommunikation til målgruppen

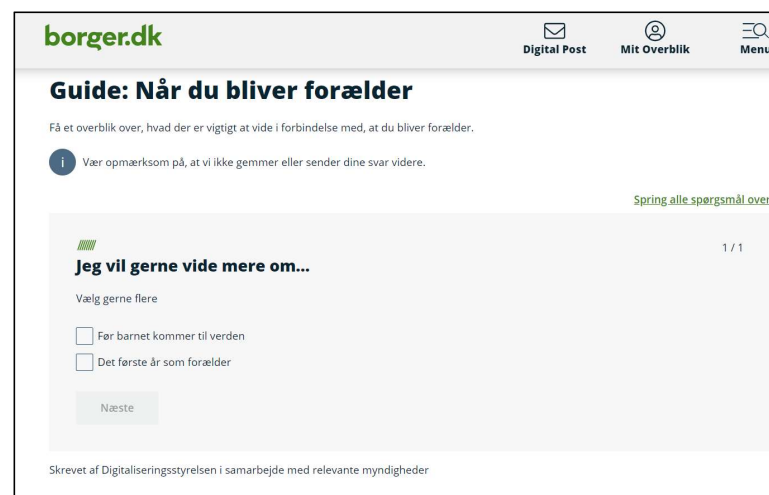
Med udgangspunkt i viden om målgruppen er der i guiden lagt vægt på et enkelt og klart sprog. Ord, som målgruppen måske møder for første gang, bliver forklaret, og der er flere steder brugt eksempler for at øge forståelse af teksten.

Guidens afsendere

- Uddannelses- og Forskningsstyrelsen
- Styrelsen for It og Læring
- Skattestyrelsen
- Digitaliseringsstyrelsen

Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Bedre overblik over forskellige gøremål og frister i forbindelse med ansøgning og optagelse
- Øget forståelse af regler og svære begreber, så gøremål klares korrekt første gang
- Svar på, hvor man kan få svar på, om man er optaget
- Mindre pres og færre spørgsmål til myndighederne og deres supportkanaler



Den færdige guide kan findes på: www.borger.dk/videregaaendeuddannelse



DIGITALISERINGSSTYRELSEN