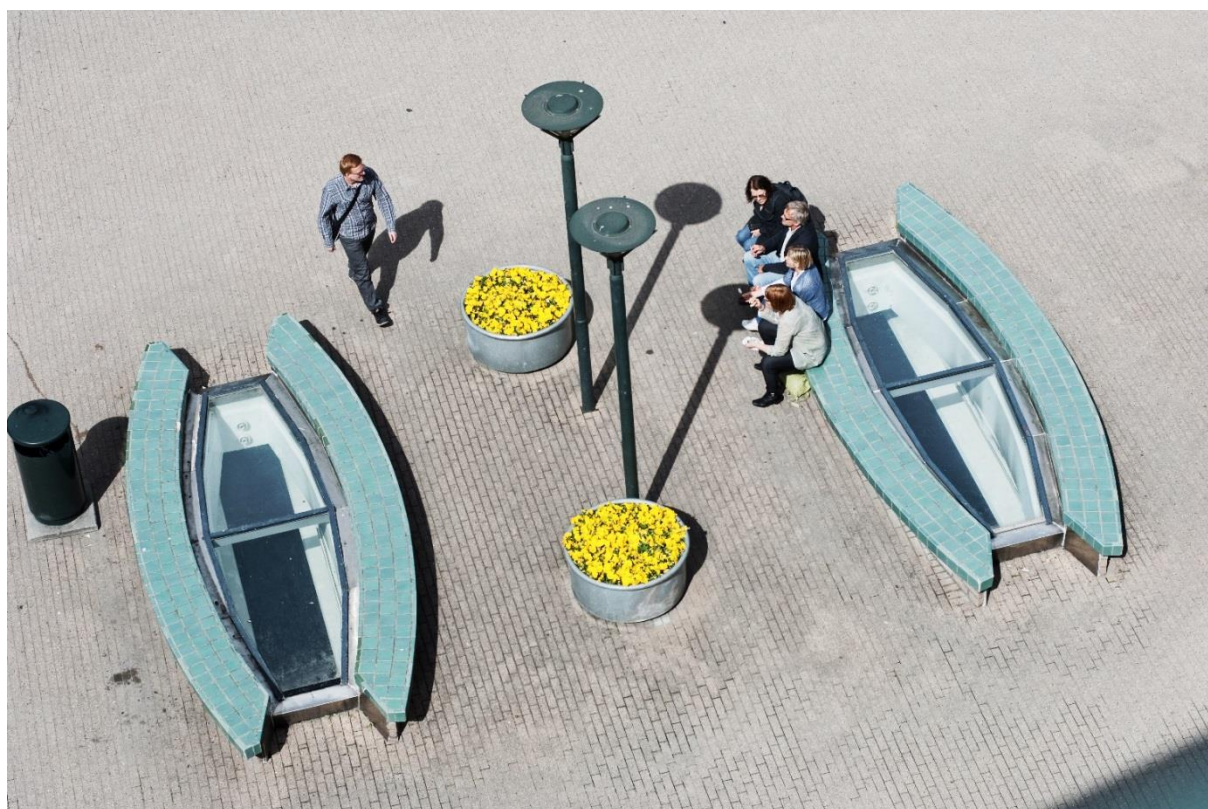


HØGSKOLEN I OSLO
OG AKERSHUS

Halvårsrapport våren 2016



Studentombudet ved Høgskolen i Oslo og Akershus

Innhold

1. Om rapporten – oppsummering og konklusjoner
2. Om Studentombudet
3. Henvendelser fra studenter
4. Profilering av ordningen
5. Nettverk og utvikling
6. Vedlegg

1. Om rapporten – oppsummering og konklusjoner

Det følger av Studentombudet ved Høgskolen i Oslo og Akershus (HiOA) sitt mandat¹ at ombudet skal rapportere til høgskolestyret halvårlig. Dette er Studentombudets rapport for første halvår 2016². Rapporten gjelder for perioden 1. januar 2016 til 30. juni 2016.

Rapporten har først og fremst som mål å gi en oversiktlig fremstilling av Studentombudets arbeid våren 2016. Dette blir illustrert med tall og grafer, som til sammen skal vise rekkevidden av- og behovet for ordningen. Rapporten er betydelig kortet ned i forhold til fjorårets halvårsrapport. Tidligere har den inkludert eksempler på saker og anbefalinger basert på ombudets erfaringer. Disse vil i stedet fremgå av ombudets årsrapport, som blir lagt frem for styret i begynnelsen av 2017.

Våren 2016 har vært preget av en markant økning i antallet henvendelser. Sammenliknet med første halvår 2015 har ombudet fått 45% flere henvendelser fra studenter som søker råd og bistand om sine rettigheter. Håndtering av enkelthenvendelser har derfor, naturlig nok, tatt mesteparten av Studentombudets tid i perioden.

Nytt for denne halvårsrapporten er at det for første gang vil fremgå hvor ofte Studentombudet har sett behov for å involvere seg, og når studenten bare har hatt behov for råd eller veiledning, uten at Studentombudet har involvert seg videre. Ved å publisere disse tallene håper Studentombudet å tydeliggjøre funksjonen ytterligere.

Det siste halvåret ser Studentombudet en økning i antallet henvendelser som gjelder læringsmiljø. Dette er ofte saker der studenter føler at HiOAs ansatte eller personer på praksisstedene oppfører seg på en ikke-akseptabel måte, som påvirker studentens læringsmiljø (såkalte varslings-saker). I slike saker er Studentombudet en svært viktig instans fordi det gir studenten mulighet til å snakke om saken helt anonymt, få veiledning om hvordan man eventuelt varsler, og få informasjon om prosessen videre og om hvilke konsekvenser en varslings sak kan få. Studentombudet tror økningen i antallet henvendelser er et resultat av at ordningen er blitt mer kjent blant studentene og at studenter og tilsatte begynner å få tillitt til ombudet. Dette er svært positivt, og viser at arbeidet som ble lagt ned i 2015 for å synliggjøre ordningen har hatt en effekt.

Det er studentene selv som bestemmer om og når de tar kontakt med Studentombudet. At både studentene og alle HiOAs ansatte kjenner til ordningen er derfor svært viktig. I denne rapporten kan du lese mer om Studentombudets arbeid med synlighet.

Studentombudet er fremdeles i etableringsfasen, og erfaringsutveksling og kvalitetsutvikling er særlig viktig. Antallet henvendelser i perioden har ikke gitt like mye rom for dette som tidligere, men Studentombudet er fortsatt en aktiv deltaker i både det norske, det skandinaviske og det europeiske nettverket for Studentombud, og ser at dette samarbeidet er med på å heve kvaliteten på tilbudet.

¹ <https://blogg.hioa.no/studentombudet/files/2015/02/Mandat-studentombudet-ved-H%c3%b8gskolen-i-Oslo-og-Ake.pdf>

² Rapporten bygger på modell av Studentombudet ved Universitetet i Oslo sine årsrapporter og Studenterambassadøren ved Københavns Universitet sine kvartalsrapporter.

2. Om Studentombudet

Studentombudet er et gratis lavterskeltilbud for studenter på Høgskolen i Oslo og Akershus som har spørsmål om sine rettigheter som student, eller som trenger hjelp til å løse problemer og få en konfidensiell og uformell gjennomgang av ulike alternativer i en sak. Studentombudet gir også opplæring til studenter om deres rettigheter og plikter.

Formålet med Studentombudet HiOA er å sikre at saker som omhandler studenter blir rettmessig behandlet, og at ulike problemer blir løst på lavest mulig nivå. Studentombudet skal hjelpe studenter med å finne løsninger på de problemer som kan oppstå, og vurderer selv, i samråd med studenten, om og eventuelt på hvilken måte det skal jobbes videre med en sak. I tillegg til å håndtere enkeltsaker skal Studentombudet løfte prinsipielle problemstillinger som har betydning for studenters rettssikkerhet i organisasjonen.

HiOA er den første høgskolen i landet med eget studentombud, som startet opp 1. januar 2015, inspirert av modellen til Universitetet i Oslo. Studentombudet er en uavhengig instans, som er organisert i Enhet for internrevisjon og rapporterer direkte til høgskolens styre. Studentombudet er selv ansvarlig for profilering av ordningen.

Ombudet skal være politisk nøytral og representerer ikke enkeltpersoner overfor høgskolen. Fire verdier skal ligge til grunn for Studentombudets virke: Uavhengig, konfidensiell, nøytral og uformell.

Studentombudet har en egen blogg, facebook-side og twitterkonto³.

³ <http://blogg.hioa.no/studentombudet/>
<http://www.facebook.com/studentombudethioa>
https://twitter.com/HiOA_Ombudet

3. Henvendelser fra studenter

3.1 Innledning

Studentombudet har mottatt 110 henvendelser i perioden. Dette er en økning på 45% sammenliknet med våren 2015, og 32% mer enn høsten 2016. Den markante økningen kan forklares med at Studentombudet nylig hadde startet opp sin virksomhet i tilsvarende periode i fjor, og at det har tatt litt tid for studenter og tilsatte å få kjennskap og tillit til ordningen.

Studentombudet besvarer alle henvendelser, men det kan være stor variasjon i hvor mye tid hver henvendelse tar⁴. Noen henvendelser kan enkelt besvares med en epost eller telefon, mens andre er mer omfattende eller komplekse og kan kreve tett oppfølging over tid.

3.2 Rådgivning eller bistand

De fleste som kontakter Studentombudet har bare behov for, eller ønsker bare, råd om sine rettigheter. Disse henvendelsene er kategorisert som «rådgivning», og kan dreie seg om at studenten ønsker å finne ut av hva rettighetene sine er, at vedkommende ønsker å klage på noe eller noen, eller at studenten av andre grunner er i en situasjon der vedkommende føler behov for å snakke om rettighetene sine med en uavhengig instans. Når studenten kjenner regelverket og har fått muligheten til å diskutere ulike løsninger med Studentombudet, er vedkommende i de fleste tilfeller rustet til å selv vurdere hvordan han eller hun ønsker å ta saken sin videre. Det kan enten være gjennom en klage, via tillitsvalgte eller ved direkte kontakt med en lærer eller en administrativt tilsatt. Studentombudets bistand i disse sakene vil vanligvis ikke være synlig for høgskolen.

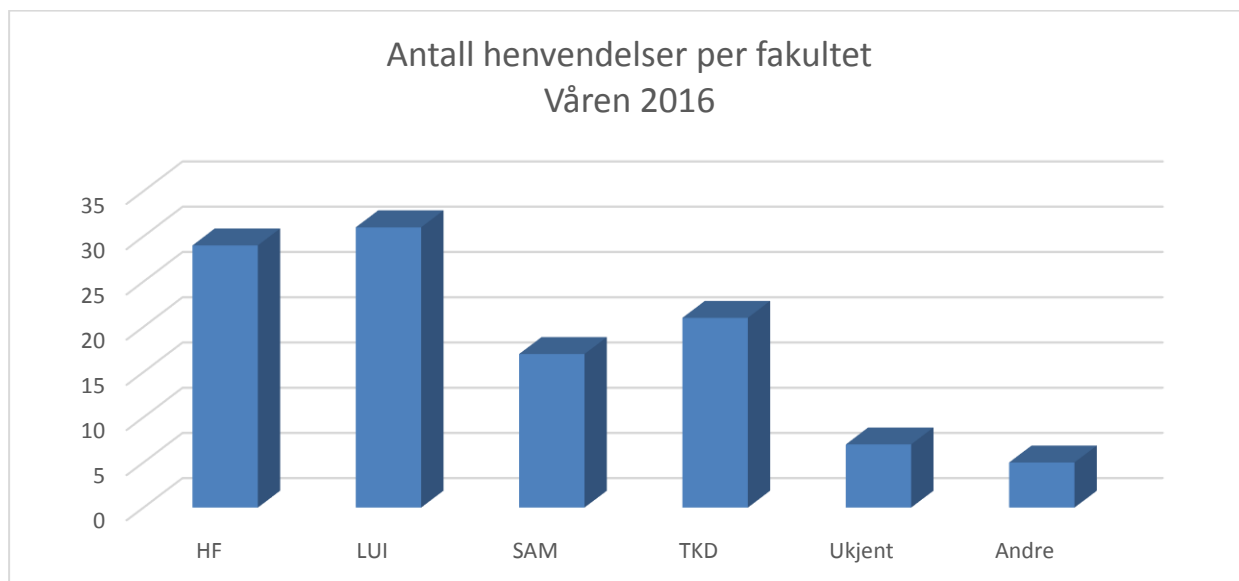
Studentombudet skal imidlertid også «*se til at [saker om studentenes studiesituasjon] blir rettmessig behandlet*»⁵. Derfor er det i noen tilfeller behov for å involvere seg i saken overfor den aktuelle enheten. Dette kan være fordi ombudet oppdager feil som bør påpekes overfor det aktuelle organ. Det kan også være fordi faktum i saken er så alvorlig eller komplekst at Studentombudet ser det som nødvendig å innhente mer informasjon for å kunne gi studenten riktige råd. Det er ikke alltid et klart skille mellom disse typetilfellene, da innhenting av informasjon også kan føre til at ombudet oppdager og/eller påpeker feil.

I denne halvårsrapporten er disse sakene blitt skilt ut, og er kategorisert som «bistand». Det er opp til studenten selv å gi Studentombudet tillatelse til å gå videre med en sak. I noen tilfeller har ombudet også vurdert det som at det ikke vil være den beste fremgangsmåten for studenten at ombudet involverer seg videre, selv om det er avdekket feil. Det kan også være tilfeller der Studentombudet har involvert seg, men der det har vist seg at det ikke var begått noen feil, eller der feilen er blitt rettet før Studentombudet tok kontakt. Tallene som fremgår av denne statistikken vil derfor aldri bli helt nøyaktige.

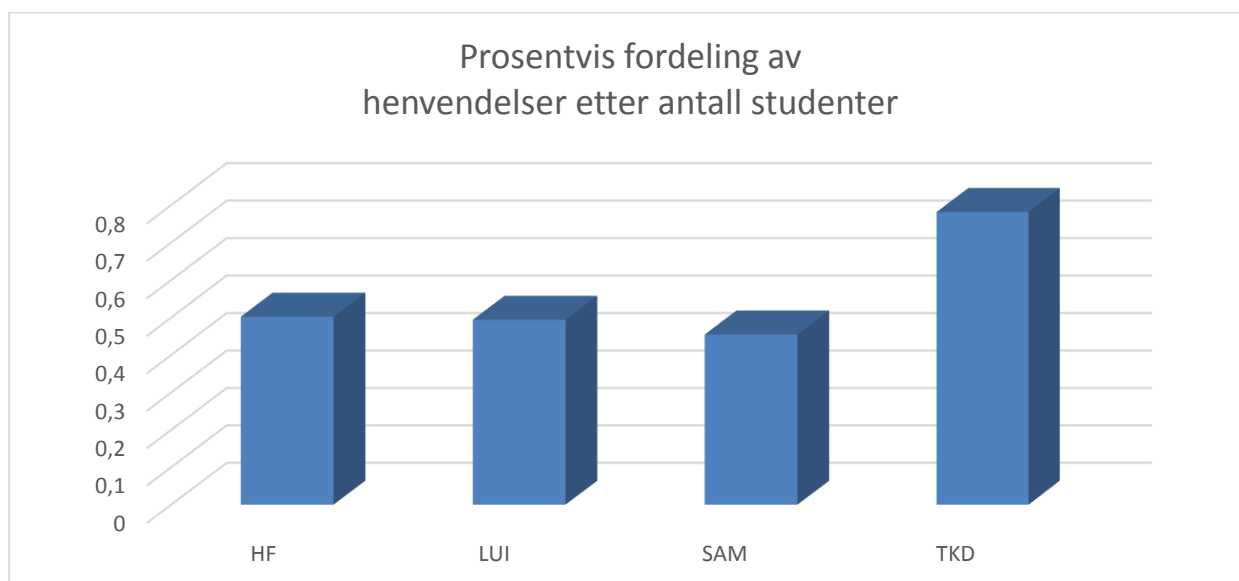
⁴ Studenter og tilsatte som henvender seg til Studentombudet for å få informasjon om ordningen regnes ikke som henvendelser. Det gjør heller ikke henvendelser eller spørsmål som Studentombudet får i møte med studenter eller andre for eksempel i forbindelse med presentasjoner eller arrangementer. Studentombudet spør ikke de som henvender seg hvilket fakultet de studerer ved, med mindre det er nødvendig for saken. Derfor er ikke alltid fakultetstilhørigheten kjent.

⁵ Jf. Studentombudets mandat: <https://blogg.hioa.no/studentombudet/files/2015/02/Mandat-studentombudet-ved-H%c3%b8gskolen-i-Oslo-og-Ake.pdf>

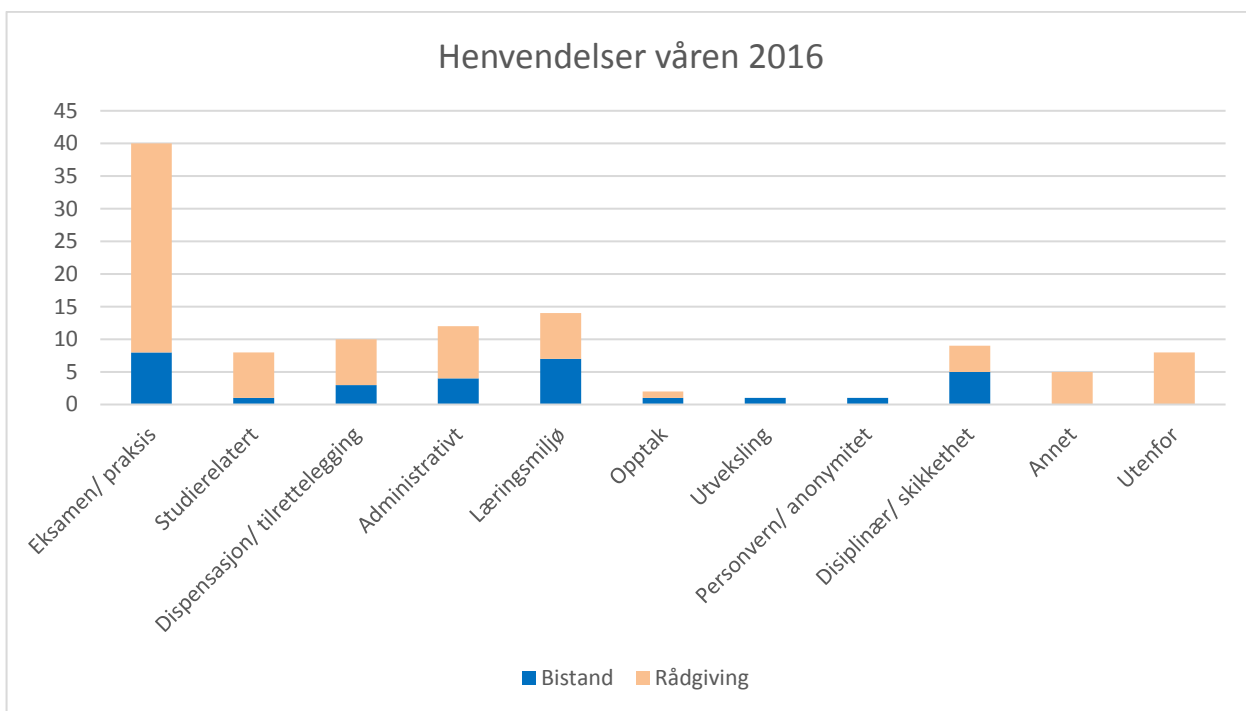
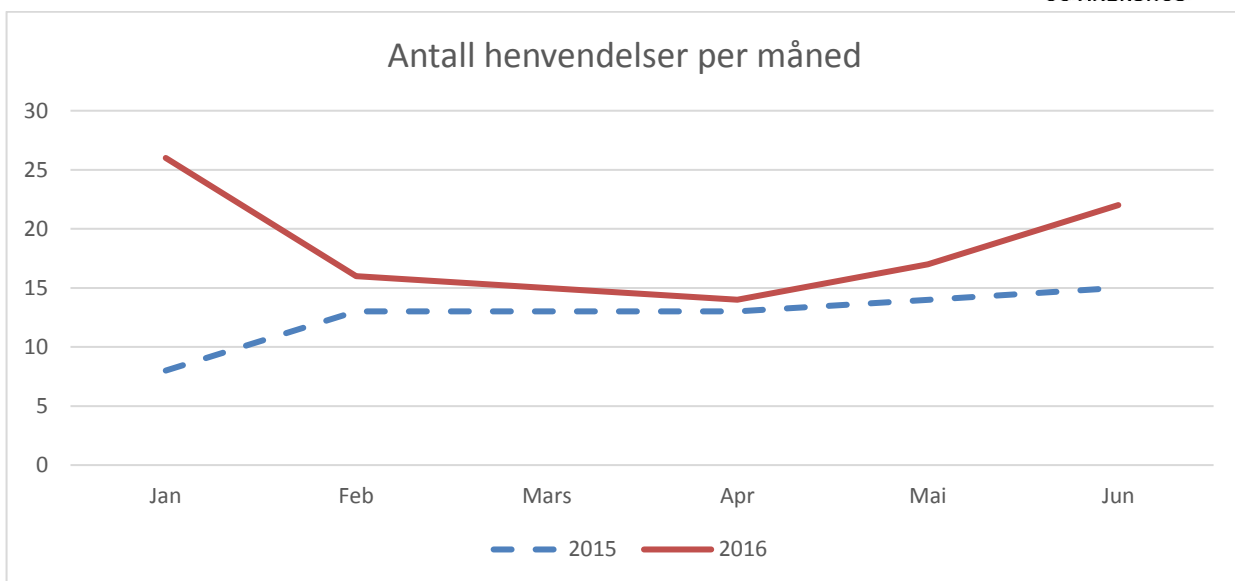
3.3. Grafer



Se forklaring på forkortelser i vedlegg punkt 6.1



Prosentandelen er basert på informasjon i database for statistikk i høyere utdanning. Se vedlegg punkt 6.2.



Studentombudet har sortert henvendelsene i 11⁶ kategorier basert på en vurdering av hva som er hovedinnholdet i henvendelsen. Skillet mellom råd og bistand er nærmere forklart i kapittel 3.2.

⁶ Kategoriene tilsvarer de kategorier som er brukt i Studentombudet på UiO sin årsrapport fra 2014, men noen små endringer. Se vedlegg punkt 6.3

4. Profilering av ordningen

Nytt kontor i Pilestredet 46 har bidratt til å gjøre ombudet mer synlig for både studenter og tilsatte. På grunn av den store økningen i antallet henvendelser har Studentombudet imidlertid ikke hatt like mye tid til å være fysisk tilstede på de andre campusene (Sandvika og Kjeller) som tidligere.

Ombudet har prioritert å synliggjøre seg gjennom Studentombudets facebook-side og blogg. På bloggen publiseres det jevnlig artikler om studenters rettigheter og plikter. Studentombudet har fått svært gode tilbakemeldinger av studenter og tilsatte som bruker disse artiklene. Studentombudet har også en twitter-konto, og har i tillegg bidratt til HiOAs Snapchat-konto i forbindelse med eksamensperioden. Studentombudet har også vært synlig i media denne våren, og har vært omtalt i flere artikler både nasjonalt og internasjonalt⁷.

I tillegg har ombudet sørget for at informasjonsmateriell om ordningen nå skal være tilgjengelig på alle infosentrene på HiOA, samt på servicetorget, hos Studentparlamentet og på internasjonalt kontor. Studentombudet har også informert om ordningen i en rekke fora på høgskolen, både for studenter og tilsatte.

5. Nettverk og utvikling

Et godt nettverk, både lokalt på HiOA, nasjonalt og internasjonalt er avgjørende for at Studentombudet skal kunne tilby en tjeneste av høy kvalitet.

I tillegg til alle de tilsatte som Studentombudet jevnlig har kontakt med, har Studentombudet også et godt samarbeid med Studentparlamentets arbeidsutvalg. Dette halvåret har Studentombudet også opprettet kontakt med studenttillitsvalgte utenfor HiOA, slik som Norsk Sykepleierforbund og Norsk Studentorganisasjon. Studentombudet har også opprettet samarbeid med Elev- og Lærlingombudet i henholdsvis Oslo og Akershus.

Våren 2016 har Studentombudet prioritert å nå ut til internasjonale studenter, og har derfor opprettet kontaktpunkter med tilsatte som jobber med dette og med studenttillitsvalgte blant de internasjonale studentene.

Ved utgangen av denne perioden er det seks høgskoler og universitet i Norge som har studentombud. Norske studentombud samarbeider jevnlig, og dette halvåret har det blitt gjennomført to nettverksmøter. Ett møte på Norges Handelshøyskole og ett på Universitetet i Oslo, i forbindelse med at norske studentombud var invitert til Kunnskapsdepartementet for å presentere ordningen for prosjektgruppa som jobber med stortingsmeldingen om kvalitet i høyere utdanning.

Studentombudet er også medlem av det skandinaviske og det europeiske nettverket for studentombud (ENOHE). Disse nettverkene har ikke hatt møte i perioden, men Studentombudet holder jevnlig kontakt med sine kollegaer i resten av verden gjennom sosiale medier, epost og telefon.

⁷ En fullstendig oversikt over medieomtale av Studentombudet finnes på:
<https://blogg.hioa.no/studentombudet/omstudentombudet/i-media/>

6. Vedlegg

6.1 Forklaring på forkortelser

HF – Fakultet for helsefag

LUI – Fakultet for lærerutdanning og internasjonale studier

SAM – Fakultet for samfunnsfag

TKD – Fakultet for teknologi, kunst og design

Andre – Studenter fra andre utdanningsinstitusjoner enn HiOA

Ukjent – Personer som ikke har oppgitt fakultetstilhørighet

6.2 Antall studenter på HiOA våren 2016

Fakultetsnavn	Vår 2016
	Studenter totalt
Fakultet for helsefag (HF)	5776
Fakultet for lærerutdanning og internasjonale studier (LUI)	6277
Fakultet for samfunnsfag (SAM)	3740
Fakultet for teknologi, kunst og design (TKD)	2687
Sum	18481

Kilde: Database for statistikk i høgre utdanning

6.3 Kategoribeskrivelser

Beskrivelsene av hver kategori er ikke uttømmende, men ment for å danne et bilde av hva som eksempelvis kan være omfattet av den enkelte kategori.

Eksamen/ praksis

Med eksamen menes alle former for eksamen og avsluttende oppgave, slik som skoleeksamen, hjemmeeksamen, mappeeksamen, muntlig eksamen, bachelor- og masteroppgave. Med praksis menes obligatoriske praksisperioder.

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- Formelle feil ved gjennomføring av eksamen eller praksisperiode
- Begrunnelse for eksamens- eller praksiskarakter
- Klage på eksamenskarakter
- Andre forhold som angår eksamen/ praksis

Studierelatert

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- Pensum
- Obligatorisk aktivitet
- Undervisning
- Endring av studietilbud
- Programplaner og emneplaner

- Andre forhold som er relatert til studiet, unntatt eksamen/ praksis

Dispensasjon/ tilrettelegging

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- Forsinkelsesregler
- Antall eksamensforsøk
- Utsatt tid for innlevering
- Dispensasjon fra obligatorisk oppmøte/ innleveringer
- Annen form for tilrettelegging
- Andre forhold som handler om tilrettelegging eller dispensasjoner

Administrativt

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- Saksbehandlingstid
- Begrunnelse for vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Klage på vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Veiledningsplikt etter forvaltningsloven
- Andre saksbehandlingsregler etter forvaltningsloven, slik som for eksempel plikten til å informere om klagerett, klagefrist og fremgangsmåten for klage
- Annet som gjelder HiOAs saksbehandling som forvaltningsorgan

Læringsmiljø

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- Ansattes opptreden
- Fysisk læringsmiljø
- Psykososialt læringsmiljø – på studiestedet og i praksis
- Andre forhold relatert til helse, miljø og sikkerhet

Opptak

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- Opptak til studieprogram eller enkeltemner på HiOA
- Masteropptak
- Andre forhold som ikke er regulert

Utveksling

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- Adgang til utveksling
- Avtaler som blir inngått i forbindelse med utveksling
- Andre forhold som ikke er regulert

Personvern/ anonymitet

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- Oppbevaring og behandling av personopplysninger
- Anonymitet i vurderingen av faglige prestasjoner

Disiplinærsaker/ skikkethet

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- Mistanke om fusk/ vitenskapelig uredelighet

- Skikkethetsvurderinger
- Andre saker som gjelder utestenging/ bortvisning

Annet

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til andre saker som ikke passer inn i kategoriene over, men som er relatert til studiesituasjonen.

Utenfor ordningen

- Studenter fra andre utdanningsinstitusjoner
- Spørsmål eller situasjoner knyttet til Studentsamskipnaden, SiO, Lånekassen, eller andre eksterne aktører knyttet til studiesituasjonen
- Andre henvendelser som ikke er knyttet til studiesituasjonen på HiOA