

STUDENTOMBUDETS ÅRSRAPPORT FOR 2021



FORORD

I 2021 har Studentombudet tatt imot 324 henvendelser. Det er det høyeste antall henvendelser studentombudet har fått i løpet av de syv årene det har vært Studentombud ved OsloMet. Totalantallet er en stor økning fra 2020.

Studentene er opptatt av god kvalitet på undervisning og læring, at det fungerer å si fra om problematiske forhold, at eksamensresultatene kommer i tide, forutsigbarhet i undervisningssammenheng og generelt at rettighetene deres er oppfylt. Året har hatt med seg en del utfordringer knyttet til pandemi, og året har vært annerledes sammenlignet med et normalt år før pandemi. Samtidig har universitetet og studentene en lang periode med pandemi bak seg, og studentene er derfor mer tydelig og klare på hva som ikke fungerer, og er kanskje derfor mer opptatt av å si ifra.

Studentene jeg har møtt har vært slitne, mer oppgitt og mer klare for endring. Det har vært en økning i studenter som har det vanskelig, og noen har hatt det veldig tøft. Dette har blitt forsterket ved tappt studierett, ikke innvilget eksamensforsøk og flere saker om tilrettelegging.

Dessverre har den store økningen i antall henvendelser medført at studentombudet ikke har fått utført andre nødvendige oppgaver, fordi mesteparten av tiden er gått med til å besvare henvendelser. Tallene og saksmengden fra 2021 tilsier at OsloMet burde avsette mer ressurser til studentombudsstillingen.

I min rolle er jeg opptatt av forbedring, gode rutiner og et konstruktivt samarbeid med alle ansatte. Jeg er opptatt av at vi sammen – studenter og ansatte skal gjøre OsloMet enda bedre. Jeg vil takke alle ansatte som informerer om studentombudstjenesten, gladelig tar en prat med meg, diskuterer og er villige til å se forbedringer i arbeidet som gjøres for studentene. Takk også til dere som ikke er like fullt åpne for mine innspill, men synes jeg er brysom. Husk at samarbeidet med studentombudet er viktig for studentene og for OsloMet som utdanningsinstitusjon.

Jeg håper to år med pandemi og restriksjoner bidrar til å tenke nytt, løfte på noen steiner og finne nye løsninger som ivaretar studentene og undervisningen på en enda bedre måte enn tidligere. Studentombudet bistår gjerne i læringsprosesser, og jeg håper årsrapporten gir noen viktige punkter inn i dette arbeidet.

God lesning, og god arbeidslyst!



Med hilsen

Katrine Klyve,
studentombud

Jeløya,
12.05.2022

INNHold

| | |
|--|----|
| Forord..... | 2 |
| Studentombudet ved OsloMet – storbyuniversitetet..... | 3 |
| Hva gjør studentombudet..... | 3 |
| Studenthenvendelser i 2021..... | 4 |
| Henvendelser fordelt på fakultet..... | 5 |
| Koronarelaterte henvendelser..... | 6 |
| Henvendelser fordelt på kategori..... | 6 |
| Eksamenshenvendelser..... | 7 |
| Studierelaterte henvendelser..... | 8 |
| Henvendelser fordelt på kategori siste tre år..... | 9 |
| Læring i organisasjonen..... | 9 |
| Erfaringsutveksling..... | 10 |
| Kolliderende eksamen..... | 10 |
| Retningslinjer for håndtering av klager på undervisning og veiledning..... | 11 |
| Klare retningslinjer for innlevering av eksamen på nett..... | 11 |
| Tidligere erfaringer fra studentombudet..... | 11 |
| Vedlegg: Kategoribeskrivelser..... | 12 |

STUDENTOMBUDET VED OSLOMET – STORBYUNIVERSITETET

På OsloMet – storbyuniversitetet har det vært studentombudet siden januar 2015. Ifølge studentombudets mandat skal studentombudet avgi «årlig skriftlig rapport om sin virksomhet». Målet med rapporten er å gi en oversikt over hva studentombudet har gjort i løpet av året, hvilke henvendelser studentombudet får, dele saker med felles læringsverdi og trekke frem mulige forbedringsområder.

Årsrapporten og anbefalingene studentombudet kommer med er basert på henvendelsene studentombudet har fått, og er dermed representativt for studentombudet sitt arbeid. Fordi studentombudet kun har vært i kontakt med omtrent 1,4% av studentene på OsloMet, gir ikke årsrapporten nødvendigvis et riktig bilde av problemer generelt på OsloMet. Samtidig er dette 1,4% som har behov for å prate med en nøytral og uavhengig person med taushetsplikt.

Årsrapporten bygger stort sett på samme grunnlag som tidligere for å få best mulig sammenligningsgrunnlag. En del sammenligninger blir gjort med 2019, fordi det var året undertegnede sist skrev årsrapport. Dermed er henvendelsene kategorisert på samme måte. I 2020 ble det heller ikke eksamenshenvendelser og studierealterte henvendelser delt opp i underkategorier for bedre sammenligningsgrunnlag.

HVA GJØR STUDENTOMBUDET

Studentombudet skal «gi råd og bistand i saker om studentenes studiesituasjon», og «se til at sakene blir rettmessig behandlet». Studentombudet er politisk nøytral og etterlever verdiene uavhengig, konfidensiell, nøytral og uformell. Studentombudet er ikke advokat eller juridisk partsrepresentant for studenter ovenfor universitetet.

I det daglige arbeidet besvarer studentombudet løpende henvendelser fra studentene ved OsloMet. Henvendelsene må gjelde studiesituasjonen ved OsloMet. Det innebærer at også søkere eller studenter som har avsluttet studiene kan ta kontakt med studentombudet. I noen tilfeller kan studentombudet også gi veiledning til doktorgradsstipendiater.

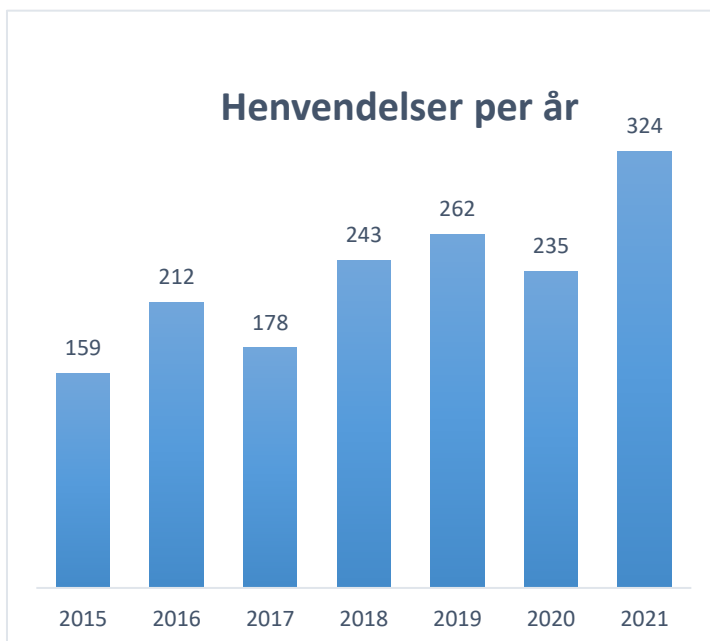
Normalt gir studentombudet veiledning i regelverket, hjelper til med å finne løsninger på problemer som har oppstått og legger frem ulike løsningsalternativ. Sammen med studenten vurderer studentombudet om og eventuelt hva studentombudet skal gjøre videre i saken. Studentombudet skal sikre at saker som omhandler studenter blir riktig og lovmessig behandlet. Først og fremst forsøker studentombudet å få studenten til å ordne opp og løse egen sak. I noen tilfeller er det derimot nødvendig å ta kontakt med riktig instans for å finne ut mer om saken, diskutere forbedringer på saksområdet, se til at saken blir riktig behandlet, eller bistå studenten i kommunikasjon som har stanset opp.

Studentene som kommer til meg er opptatt av å snakke med en utenforstående og nøytral person; en som ikke kan påvirke vedtak, sensur eller annet som kan tale mot dem. Studentene ønsker å vite om det er riktig det som studieadministrative eller faglige tilsatte sier, skriver, eller fatter vedtak om. Studentene har behov for å bli sett, møtt og ivaretatt, og det er ikke alltid mulig i en travel hverdag for studieadministrativt- og faglige tilsatte.

«Tusen takk for rask og god hjelp i går! Det ordnet seg for **! Og takk igjen for hjelpen du ga meg for et par år tilbake. Jeg vet ikke om jeg hadde klart å fullføre studiet uten! Du gjør en utrolig viktig jobb, og du gjør den fantastisk!»

- juni, 165/2022

STUDENTHENVENDELSER I 2021



Statistikken viser at det har vært en kraftig økning i antall henvendelser i 2021 sammenlignet med 2020. De fleste studentombud i Norge merket en nedgang i antall henvendelser i 2020, og en oppgang i 2021.

For OsloMet er det en økning fra 2020 på 38 %, med 89 flere henvendelser. Å besvare henvendelser fra studenter er hovedprioritet. Derfor har det dessverre ikke vært tilstrekkelig tid til å bidra med informasjon om studentombudstjenesten ovenfor studenter og ansatte, forbedringer, diskusjoner og løpende dialog med relevante enheter og personer på OsloMet.

I 2021 har det kun vært 5 henvendelser som har falt utenfor studentombudets mandat. Det er en halvering av feilsendte henvendelser fra i fjor. 22/324 henvendelser ble henvist til andre instanser på OsloMet, fordi studentombudet ikke er riktig første instans for henvendelsene. Studentombudet skal ikke overta arbeidet til

andre instanser på OsloMet, men være en tilleggstjeneste for å ivareta rettssikkerhet og sørge for at henvendelsene blir rettmessig behandlet¹.

«Tusen, tusen takk for at du har tatt deg tid til å høre på meg, og la meg prate uavbrutt og møtt meg som person - ikke bare avbrutt meg etter tre minutter. Det er første gang av alle mennesker jeg har møtt i forbindelse med saken.»

- april, 117/2022

Håndtering av henvendelsene

| | |
|-----------------|------------|
| henvist | 22 |
| informasjon | 92 |
| rådgivning | 130 |
| bistand | 71 |
| kopimottaker | 4 |
| utenfor | 1 |
| løst uten hjelp | 4 |
| | 324 |

løst med informasjon - informasjon til studenten. Trenger ikke slå opp, gjøre undersøkelser. Enkel informasjon.

løst med veiledning - frem og tilbake noen ganger med informasjon, rådgivning og fremgangsmåte

løst med bistand - kommunikasjon med andre for å få mer informasjon, kommunikasjon på vegne av student, eller bistand i møter

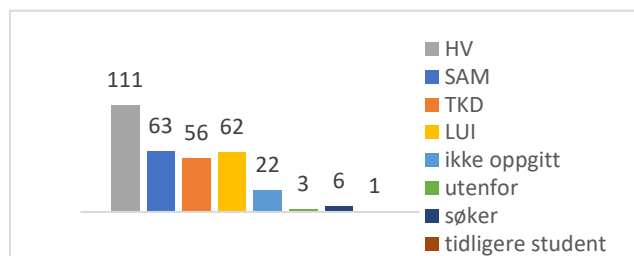
løst uten hjelp – kopimottaker, løst uten at en ser nærmere på henvendelsen eller gjør undersøkelser

løst med henvisning – besvart med henvisning til annen instans på eller utenfor OsloMet, uten lengre informasjon

Et mindretall av henvendelsene er løst i løpet av en e-post eller telefonsamtale. De fleste henvendelser krever mer tid, undersøkelser og prat med studenten eller universitetet. Det viktigste i møtet med studentene er at studenten får verktøy som kan benyttes til å løse saken på egenhånd. Jeg er restriktiv med å bistå studenten mer direkte. Likevel krevde et stort antall henvendelser (22%) bistand fra studentombudet; for eksempel kontakt med universitetet eller som observatør i møter.

HENVENDELSER FORDELT PÅ FAKULTET

For å illustrere saksmengden fra ulike fakultetet følger denne tabellen. Jeg vil understreke at antall henvendelser per fakultetet ikke nødvendigvis skyldes at fakultetet har mest utfordringer eller problemer. Årsaken kan være antall studenter ved fakultetet, at flere kjenner til tilbudet, ansatte som er gode til å markedsføre tilbudet der en føler en ikke strekker til, studenter med god erfaring av å prate med studentombudet eller at studentene er mer opptatt av sine rettigheter.



Helsevitenskap har normalt flest henvendelser. Årsaken kan være antallet studenter og mange studenter i praksis. Sammenlignet med tidligere har SAM noen flere henvendelser, og TKD betydelig flere henvendelser. Sammenlignet med i 2019 har TKD hatt mer enn en dobling i antall henvendelser.

Studentombudet har hatt møter med fakultetene som har hatt en oppgang i antall saker, og påpekt noen likheter i henvendelsene. Ideelt sett bør studentombudet ha flere møter med studieadministrasjonene og utdanningsavdelingen i løpet av året, men grunnet stort antall henvendelser har det ikke vært mulig.

¹ Studentombudets mandat. Punkt 1.

KORONARELATERTE HENVENDELSER

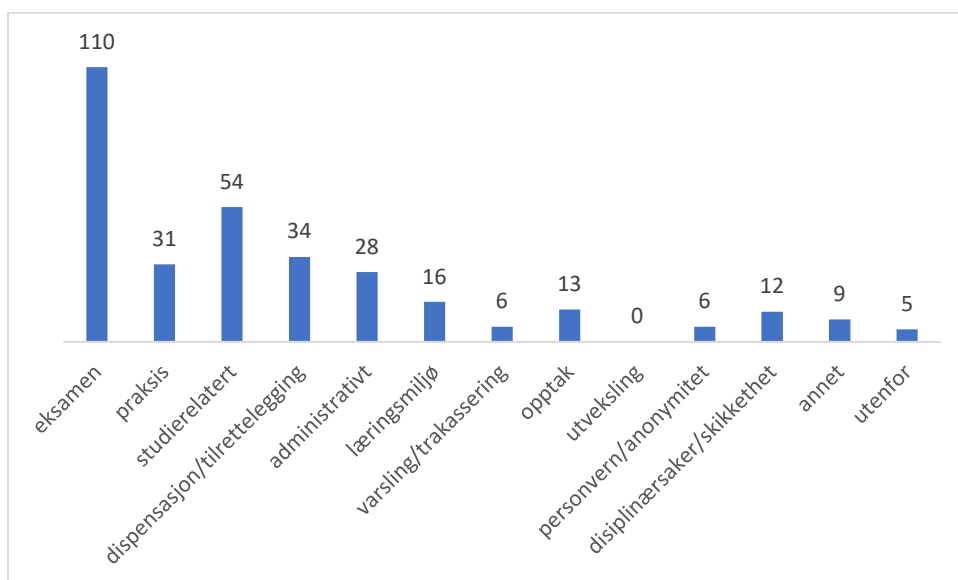
I 2020 hadde studentombudet 59 koronarelaterte henvendelser. I 2021 var det 36 saker, henholdsvis 11% av saksmengden. Det har vært en nedgang fra 2020. Likevel er det flere henvendelser enn statistikken viser som kan ha hatt koronarelaterte sider uten å telle som klare koronarelaterte saker; eksempelvis henvendelser om formelle feil og tilfredshet med studiet.

Koronarelaterte henvendelser har vært studenter som ikke ønsker å delta i undervisning eller praksis grunnet egen underliggende sykdom, fare for å smitte personer i husstanden som har underliggende sykdom eller frykt for korona. Studentene har hatt spørsmål om fraværsgrenser grunnet karantenetid, isolasjon og syke barn. Videre har henvendelsene omhandlet brudd på nasjonale anbefalinger om smittevern på campus og i undervisning. Noen studenter har ønsket mer undervisning med oppmøte, andre mindre, og en del studenter har hatt det tøft de siste årene. Sistnevnte gruppe ønsker permisjon, tilrettelegging av studieløpet eller har mistet studieretten som følge av fravær eller at en ikke har klart å henge med på studiet. Det har også vært flere henvendelser om at undervisningsplaner ikke er oppdatert eller kommer i siste liten som gir studentene minimal mulighet for forutsigbarhet og planlegging av hverdagen.

I 2021 har det vært mange klager på formelle feil. Flere av grunnene studentene oppgir er koronarelaterte. Studentene påpeker at eksamensoppgaven har vært for lang og krevende for oppsatt tid, eller at sensuren har vært for streng. Årsaken kan være at eksamensformen ikke har vært egnet for faget, at eksamen bærer preg av å være hurtig omgjort fra skoleeksamen eller at det er vanskelig å sensurere hjemmeeksamen hvor hjelpemidler er tilgjengelig.

HENVENDELSER FORDELT PÅ KATEGORI

I 2021 har det vært flest henvendelser om eksamen og studierelaterte henvendelser. Dette er likt med tidligere år, og prosentandelen er omtrent den samme. I henholdsvis 2019 og 2021 har antallet eksamenshenvendelser vært på 33% av henvendelsene.



Henvendelser om praksis, dispensasjon/tilrettelegging og administrative henvendelser skiller seg ut fra resten av kategoriene.

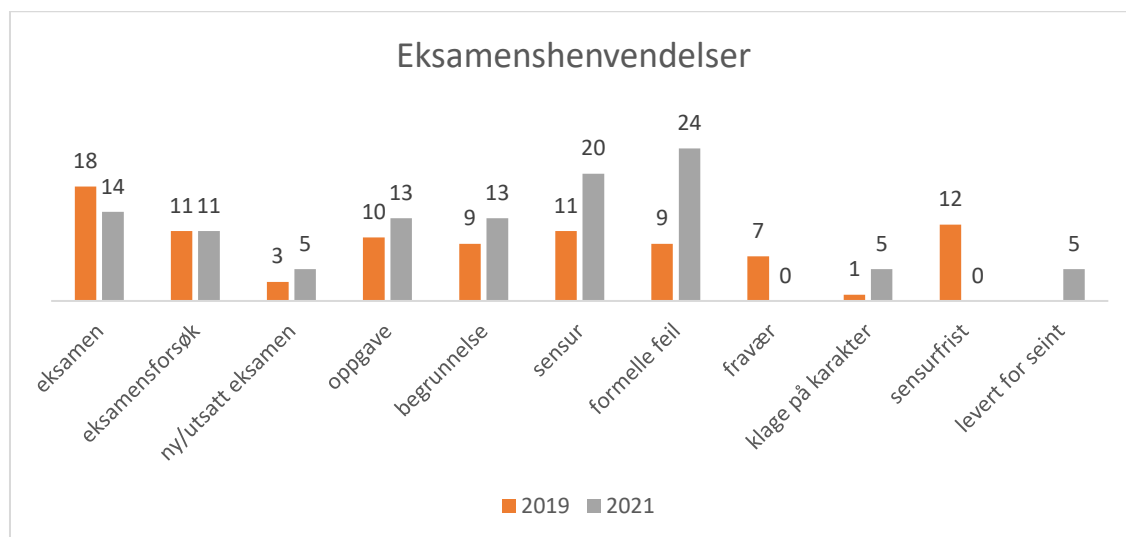
Til tross for at det har vært et rekordhøyt antall henvendelser, er det betydelig færre saker som faller utenfor ordningen. Det har heller ikke vært saker om utveksling dette året. Studierelaterte henvendelser er på samme nivå som tidligere, men 18 flere henvendelser enn 2019.

I løpet av året har det vært mange henvendelser med svært fortvilede studenter. Antallet dispensasjon- og tilretteleggingssaker ligger på samme prosentnivå som i 2019, men problemstillingen er også satt på spissen i henvendelser kategorisert på annen måte. For eksempel kategorisert som eksamen, studierelatert (progresjon) og administrative henvendelser (tap av studierett). Derfor gir ikke statistikken et helt riktig bilde.

Et utdrag fra saksoversikten viser at det har vært 55 henvendelser (17%) som har hatt behov for hjelp fra studentombudet i saker om progresjonskrav, tap av studierett, behov for permisjon og tilrettelegging. SHOT-undersøkelsen fra 2021² viser at «annenhver student sliter psykisk». Tallet er økt fra 2018. Dette stemmer overens med studentombudets inntrykk, diskusjoner med studentprest og studieadministrasjonene, samt utdrag fra statistikken for året som har vært.

EKSAMENSHENVENDELSER

For å illustrere bedre det store antallet eksamenshenvendelser er henvendelsene gruppert i underkategorier. De generelle 14 eksamenshenvendelsene lar seg ikke gruppere. Eksamenshenvendelsene har blant annet omhandlet endring av eksamensform kort tid før eksamen, endring av skoleeksamen til hjemmeeksamen, fravær på eksamen, forskjellsbehandling i forberedelsestid til eksamen, samt opptak av fag og oppmelding til ny/utsatt eksamen. De to sistnevnte blir direkte henvist til studieadministrasjonen. Studentene etterspør i stor grad lovligheten av, hvilke krav som stilles til endringer i eksamensform og informasjonsplikt.



Det har vært en økning fra 2019 i henvendelsene om eksamensforsøk, sensur og klage på formelle feil. Sensur er slått sammen med sensurfrist, og har således en nedgang fra 2019 i antall sensurhenvendelser. Nedgangen kan bety at det ikke lenger er så mye forsinket sensur på eksamen, og hvis den er forsinket gis det informasjon til studentene i tråd med forvaltningsloven § 11a³.

Det er få spørsmål omkring ny/utsatt eksamen, ingen spørsmål om fravær på eksamen og få henvendelser om klage på karakter. Dette er spørsmål studieadministrasjonen i første rekke bør besvare, og jeg ber studentene ta kontakt med riktig instans før studentombudet ser om det er problemer ved saksbehandling eller annet.

Studentene hadde også i 2021 spørsmål om begrunnelse. De fleste spørsmålene handler om begrunnelsen oppfyller kravene i Universitets- og høyskoleloven § 5-3 og § 5-2, 3.ledd.

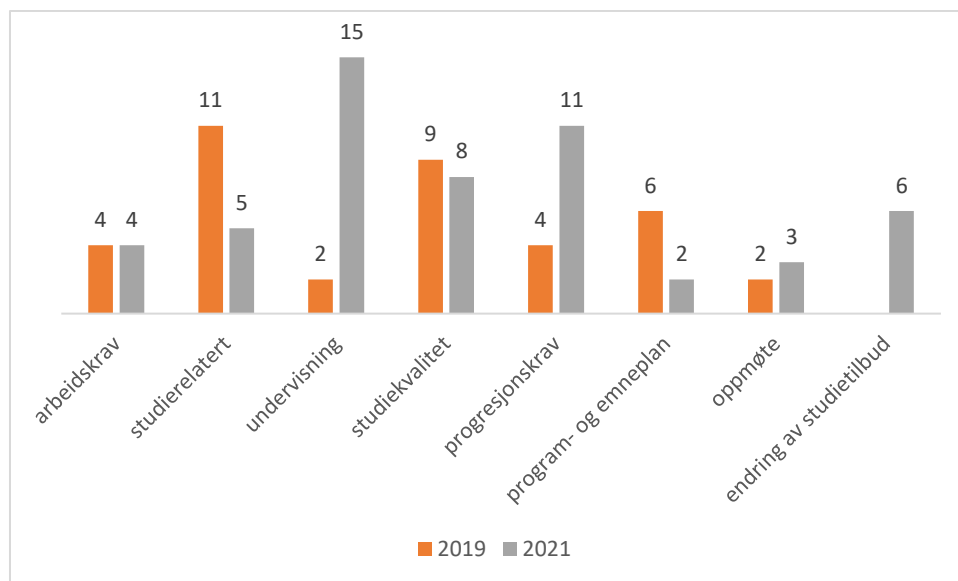
² Studenthelse, *Annenhver student sliter psykisk*. Lastet ned 05.05.2020 fra: <https://studenthelse.no/artikkel/26-04-21-annenhver-student-sliter-psykisk>

³ Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker.

Hvert år får studentombudet en rekke henvendelser om formelle feil, i 2021 var det rekordmange. Jeg har nevnt at dette kan sees i sammenheng med koronarelaterte forhold. Se punktet over. Studentene har spørsmål om hvordan en kan klage på formelle feil, hva som er formelle feil, og hva en kan gjøre med avslag på at det har skjedd formelle feil. Studentene ønsker å ta problemstillingen med studentombudet fordi en er bekymret for at studieadministrasjonen eller faglige tilsatte ikke er tilstrekkelig nøytrale eller gir relevante råd.

STUDIERELATERTE HENVENDELSER

16 % av henvendelsene i 2021 omhandlet studierelaterte hendelser. I 2021 var det en del problemer knyttet til undervisning. Se punktet om koronarelaterte henvendelser.



Endring av studietilbud er en ny underkategori. Kategorien viser til studenter som går studieløp hvor det har skjedd endringer; valgfag som er fjernet, utfasende utdanning eller opptak av fag som er opphørt. Dette er omfattende saker. Studentene er opptatt av å få tilbudet som en søkte seg inn på, og er fortvilet når det skjer endringer som gjør at valgfag faller bort. Derfor er det ekstremt viktig at prosessene med nedleggelse og endring av fag skjer på riktig måte, og gjennom involvering, kommunikasjon og forutsigbarhet til studentene.

Det har vært en kraftig økning i henvendelser om undervisning og progresjonskrav. Studentene er opptatt av god undervisning, samtidig som det har vært en del spørsmål om undervisning i koronaperspektiv. Se punktet om koronarelaterte henvendelser. Studentene er misfornøyde med «elendige forelesere», om det er konkrete krav til at undervisningen er obligatorisk, bytte av klasse, og endring i undervisningstilbud. Igjen er det tydelig at pandemien har satt sine spor i studentene, og det har vært rekordmange som har tatt kontakt fordi de ikke får fortsette på studiet grunnet manglende progresjon. For mange har det vært ekstra tungt å bli møtt med dette etter å ha kommet seg gjennom en pandemi med håp om mer normale studiedager og en mindre ensom tilværelse.⁴

«Jeg setter stor pris på tiden du har brukt på saken og til hjelpen du har bidratt med. Du gjør en kjempejobb og det er betryggende at man som student kan nå ut til deg. Saken har for meg dessverre vært psykisk belastende og har vært preget av alt for nye usikkerhet til å kunne ha kontroll på pensum samtidig. Jeg har derfor tatt kontakt med mitt forrige studiested og fortsetter mitt studieløp der. Takk for hjelpen.»

- 222/20222

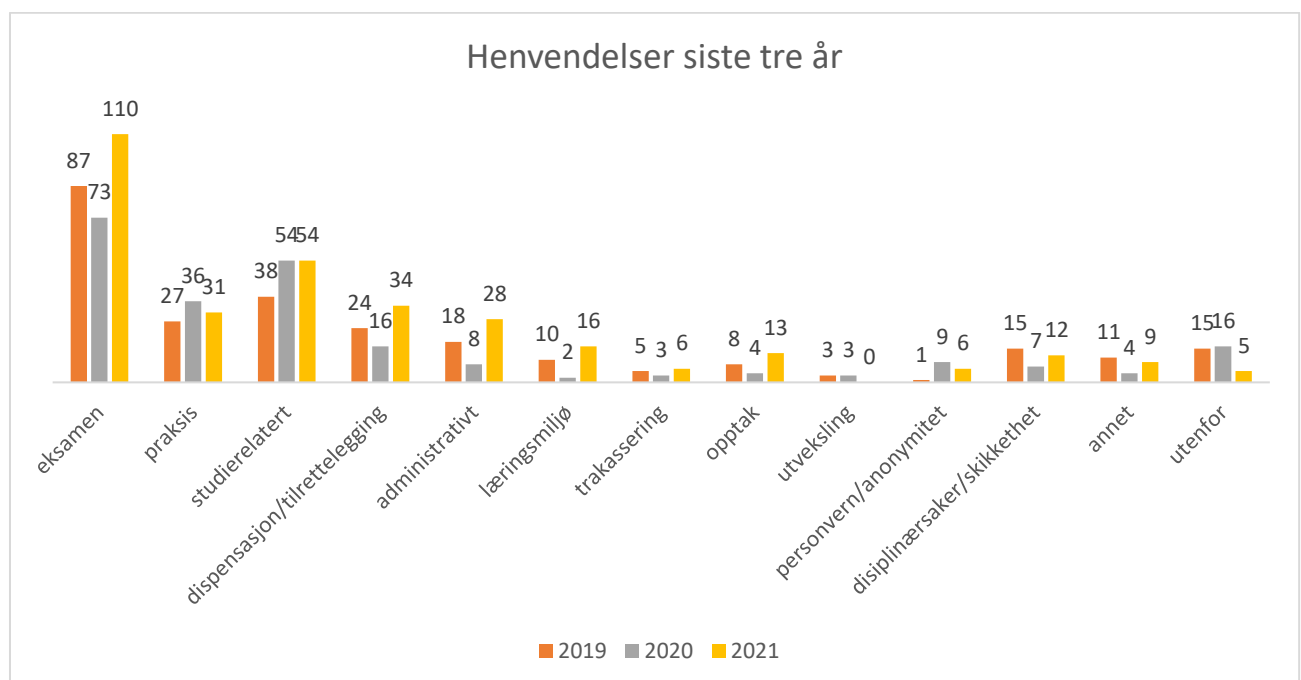
⁴ Ref.: SHOT undersøkelsen 2021, samt egne erfaringer etter samtaler med studentene.

HENVENDELSER FORDELT PÅ KATEGORI SISTE TRE ÅR

For å gi et bedre sammenligningsgrunnlag er statistikken over henvendelser 2019-2021 tatt med i rapporten. En del av ulikhetene er påpekt tidligere, og kommenteres ikke nærmere. Statistikken viser at henvendelser om læringsmiljø har økt fra 2020. Året har brakt med seg flere konflikter mellom studenter og ansatte. Det har tydeliggjort at det er behov for mer kunnskap og bedre rutiner på dette feltet.

Sammenlignet med 2020 har det vært en dobling i henvendelser om tilrettelegging. En av grunnene kan være at det er mange studenter som har fått det vanskelig etter en lang periode med pandemi. Det er både henvendelser om tilrettelegging av eksamen og av studiehverdagen.

I kategorien annet er det i 2021 fire vitnemålshenvendelser. I to av henvendelsene hadde studentene ventet flere måneder på vitnemålet, og fikk ikke kommunikasjon med fakultetet. Det løste seg raskt etter kontakt med studentombudet. Noen henvendelser har vært i skjæringspunktet av hva som er innenfor studentombudsordningen, eks: studentassistenter som har arbeidet uten kontrakt og ikke fått utbetalt lønn.



Til tross for den store andelen fuskesaker ved OsloMet har det vært få henvendelser om fusk. Av 12 henvendelser om disiplinær/skikkethet er 7 av henvendelsene om fusk, og resterende skikkethet. Studentene som kommer til studentombudet med fuskesaker opplever ofte urimelighet i avgjørelsen og er svært bekymret for anklagen.

I 2021 har det også vært en større andel opptakssaker enn i 2020. Det har vært studenter som ikke har kommet inn på masterutdanning grunnet ikke godkjente fag, men hvor det har løst seg ved å sende inn mer informasjon om fagene studentene tidligere har hatt. Studentene forstår ofte ikke vedtaket, lov og forskrift finnes ikke på engelsk, og det er mangler ved informasjonen som ligger på nettsiden. Studentombudet er kjent med at det er planlagt noen tiltak for å bedre forholdet.

LÆRING I ORGANISASJONEN

Ifølge mandatet skal studentombudet «være i jevnlig kontakt med relevante enheter i organisasjonen», og «ta initiativ til læring hos tilsatte knyttet til studentenes situasjon». Hvis studentombudet blir involvert i saken forsøker jeg alltid å løse saken på lavest mulig nivå. Studentombudet er blant annet i kontakt med faglærere,

studieledere, rådgivere, kontorsjefer og seksjonssjefer i studieadministrasjonen. Gjennom diskusjoner og innspill skjer det læring innad i organisasjonen. Det innebærer at læringsverdien av sakene skjer gjennom tilbakemelding og diskusjoner i sakene der de oppstår.

Dessverre har saksmengden det siste året vært så stor at studentombudet ikke har fått gjennomført øvrige oppgaver i mandatet. Det er uheldig at jeg ikke har fått bidratt med læring, diskusjoner og jevnlig kommunikasjon med øvrige parter som på sikt kan bidra til færre henvendelser.

Avslutningsvis deler rapporten noen punkter med læringsverdi for hele OsloMet. Studentombudet håper læringspunktene blir gjort kjent for aktuelle parter, og at studentombudets erfaringer kan inspirere til å se nærmere på forskjellige problemstillinger. Studentombudet er tilgjengelig for en prat om rapporten, samarbeid eller konkrete problemstillinger. Ta gjerne kontakt.

ERFARINGSUTVEKSLING

Doktorgrad: Studentombudet bemerker at det er svært viktig å være oppdatert på regelverket og retningslinjene rundt doktorgradsavhandlinger, slik at stipendiatene får riktig veiledning og saksbehandling av arbeidet sitt.

Godkjenning av fag: I søknadssaker om fritak for fag har det i flere tilfeller vært for lang saksbehandlingstid, og svært strenge krav til å få godkjent fag. Det har medført at studenter som har søkt seg over til OsloMet fra andre studiesteder har valgt å avslutte nylig oppstartet utdanning ved OsloMet. Derfor bør OsloMet se nærmere på hvordan disse sakene behandles, og om prosessen rundt sakene fungerer optimalt slik det blir utført i dag.

Veiledningsplikt: Etter forvaltningsloven § 11 har forvaltningsorgan alminnelig veiledningsplikt innenfor sitt saksområde. I første ledd står det videre: «*Formålet med veiledningen skal være å gi parter og andre interesserte adgang til å vareta sitt tarv i bestemte saker på best mulig måte. Omfanget av veiledningen må likevel tilpasses det enkelte forvaltningsorgans situasjon og kapasitet til å påta seg slik virksomhet*». I år har det vært mange henvendelser med tap av studierett, nedsatt studieår grunnet manglende progresjon og i den forlengelsen søknad om ekstra eksamensforsøk. Flere studenter har påpekt manglende tilrettelegging ved studiet som årsak til at en ikke har klart å følge studiet eller bestå eksamen. Dette kan være et brudd på veiledningsplikten etter forvaltningsloven.

Studentombudet forstår at studieadministrasjonene allerede har mye arbeid, men anbefaler å se på muligheten for enklere løsninger. Kanskje er det mulig å opplyse om tilrettelegging eller permisjon på et tidlig tidspunkt der en ser at studenten ikke følger med studiene på normal måte. Dette kan enkelt løses med en setning i e-postkorrespondansen hvor en oppfordrer til å se på mulighetene for tilrettelegging eller permisjon fra studiene, dersom en student opplyser om sykdom, låber motivasjon, andre vanskeligheter, eller har strøket flere ganger på en eksamen.

KOLLIDERENDE EKSAMEN

I forskriften om studier og eksamen § 5-7 er det regulert når en har gyldig fravær på eksamen, og dermed rett til å gjennomføre ny og utsatt eksamen.

I år har studentombudet hatt to henvendelser med studenter som har hatt eksamen på samme dag på OsloMet. Det var ulike grunner til sammenfallende eksamensdato. Jeg har fått høre at dette er et sjeldent problem, og som oftest lar seg løse. Likevel er det viktig at dette ikke er et lovtomt område, og at OsloMet har et regelverk eller retningslinjer å støtte seg på dersom eksamen kolliderer. Et regelverk sørger for at sakene blir håndtert på samme måte ved ulike fakultetet.

Studentombudet oppfordrer til at det utarbeides retningslinjer for behandling av eksamen som faller på samme dag.

RETNINGSLINJER FOR HÅNDTERING AV KLAGER PÅ UNDERVISNING OG VEILEDNING

Hvert år har studentombudet flere saker hvor jeg henviser til retningslinjer for håndtering av klager på undervisning og veiledning.⁵ I 2021 har det vært flere enn normalt, og jeg har fulgt behandlingen av flere saker over tid. Jeg har også sett hvordan behandlingen av sakene er ulik fra fakultetet til fakultet, og studie til studie.

Flere ganger har hvem som håndterer saken vært problematisk, fordi vedkommende ofte er den ansattes nærmeste overordnede. Da er det vanskelig å være tilstrekkelig nøytral i saken. Jeg har opplevd at saken ikke blir håndtert på en gunstig måte, og at det tas parti med den ansatte. Jeg vil også bemerke at noen saker blir håndtert helt utmerket, hvor alle involverte er godt ivare tatt gjennom en helhetlig og konstruktiv prosess med informasjon til alle involverte. Studentombudet skulle gjerne vært med i enhver klagesak som et nøytralt ledd og bistandsperson til alle parter i saken, men dessverre er ikke arbeidstiden tilstrekkelig.

Studentombudet oppfordrer til gjennomgang av retningslinjene. OsloMet bør vurdere om prosessen kan løses på annen måte, og om det bør være noen eksperter på hvert fakultet, i studieadministrasjonen eller sentralt som kan bistå i disse sakene. Studentombudet er gjort oppmerksom på at det er planlagt en gjennomgang av denne retningslinjen når ny forskrift om studier og eksamen foreligger.

KLARE RETNINGSLINJER FOR INNLEVERING AV EKSAMEN PÅ NETT

Praksis er klar på at det er nulltoleranse for eksamen som er innlevert etter tidsfristen, men det er viktig at saker knyttet til dette blir håndtert på riktig måte. Derfor bør det utarbeides felles retningslinjer og rutiner for dette på tvers av fakultetene.

Studenten bør få mulighet til å klage på avgjørelsen, og klagen bør håndteres etter reglene i forvaltningsloven. Det er også viktig at informasjon om innlevering er lik i alle fag, og at det er en samleside på nett med felles og tydelig informasjon. Det bør stå hvem en skal ta kontakt med hvis det skjer feil ved innlevering og hvor oppgaven eventuelt kan sendes for å få mulighet til å bli vurdert. Det bør være iberegnet tid til å levere i eksamenstiden (15-20 minutt før). Det bør også være klarere punkter over hva en skal vurdere i hvert tilfelle; eks: årsaken til forsinkelsen/at eksamen ikke er levert på riktig måte, tidspunkt for levering, innsats for å levere, kontakt med (rett instans oppgitt i informasjonen), tidspunktet for kontakten. Dette er en skjønnsmessig vurdering, og det er rom for ulikhet, selv om målet er likebehandling.

TIDLIGERE ERFARING FRA STUDENTOMBUDET

Studentombudet har tidligere delt erfaringer basert på henvendelsene som kommer inn. Det har vært klare punkter til forbedring eller områder det er viktig å se nærmere på. Jeg vil igjen kort nevne viktigheten av:

- å behandle innsynskrav fra studentene på riktig måte. (årsrapporten for 2018)
- forsøke å gi studentene klagesensur før ny eksamen, og hvis det ikke lar seg gjøre, sørge for at studenten får mulighet til å ta eksamen så raskt som mulig hvis en stryker etter klagesensur. (årsrapporten for 2016)
- veiledningsavtaler for forutsigbarhet i veiledningsrelasjonen både for studentene og for veilederen. (årsrapporten for 2018)

«Tusen takk skal du ha for god respons! Veldig mye viktig informasjon her. Kommer til å fortsette kommunikasjonen med faglærerne mine, og takk igjen!»

- November, 27/2022

⁵ [Retningslinjer for håndtering av klager på undervisning og veiledning | Regelverk - Student - minside \(osloMET.no\)](#)

VEDLEGG: KATEGORIBESKRIVELSER

Beskrivelsene er en klargjøring av hvilke spørsmål og situasjoner som faller inn under hver kategori. Beskrivelsene av kategoriene er ikke uttømmende.

EKSAMEN

- Alle former for eksamen; skoleeksamen, hjemmeeksamen, mappeeksamen, muntlig eksamen
 - Avsluttende oppgaver; Bachelor- og masteroppgave
 - Formelle feil ved gjennomføringen av eksamen
 - Begrunnelse for eksamenskarakter
 - Klage på eksamenskarakter
 - Andre forhold som angår eksamen
-

PRAKSIS

- Alle obligatoriske praksisperioder:
 - Formelle feil under praksisperioden
 - Klage på forhold som har oppstått på praksisstedet
 - Rettigheter og plikter i praksisperioden
 - Psykososiale forhold som oppstår på praksisstedet
-

STUDIERELATERT

- Pensum
 - Obligatorisk aktivitet
 - Undervisning
 - Oppmøte
 - Endring av studietilbud
 - Program- og emneplaner
 - Studiekvalitet
 - Andre forhold som er relatert til studiet, unntatt eksamen/praksis
-

DISPENSASJON (FRITAK FRA REGELVERK)/TILRETTELEGGING

- Forsinkelsesregler/studieprogresjon
 - Utsatt tid for innlevering
 - Dispensasjon fra obligatorisk oppmøte/innlevering
 - Fritak for fag
 - Permisjon
 - Tilrettelegging grunnet funksjonsnedsettelse, graviditet, fødsel og amming
 - Klage på tilretteleggingsvedtak
-

ADMINISTRATIVT

- Saksbehandlingstid
- Begrunnelse for vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Klage på vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner eller tilrettelegging, eks:
 - Tap av studierett
 - Ikke innvilget permisjon
- Veiledningsplikt etter forvaltningsloven
- Andre saksbehandlingsregler etter forvaltningsloven, for eksempel; plikten til å informere om klagerett, klagefrist, fremgangsmåte for klage, partsrettigheter og innsynsrett
- Annet som gjelder OsloMet sin saksbehandling som forvaltningsorgan

LÆRINGSMILJØ

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

VARSLING/TRAKASSERING

- Alle former for trakassering slik det blir uttalt i likestillings- og diskrimineringsloven §§ 6 og 13.
- Rådgivning og bistand i forbindelse med trakasseringssaker

OPPTAK

- Opptak til studieprogram eller enkeltemner på OsloMet
- Masteropptak
- Andre forhold som ikke er regulert, men knytter seg til opptak

UTVEKSLING

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

PERSONVERN/ANONYMITET

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

DISIPLINÆRSAKER/SKIKKETHET

- Mistanke om fusk/vitenskapelig uredelighet
- Skikkethetsvurdering
- Politiattest
- Andre saker som gjelder bortvisning/utestenging

ANNET

- Spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med henvendelser som ikke passer inn i øvrige kategorier, men er relatert til studiesituasjonen. For eksempel:
- Vitnemål

UTENFOR ORDNINGEN

- Alle henvendelser som faller utenfor studentombudets mandat og oppgaver, for eksempel:
- Studenter ved andre utdanningsinstitusjoner
- Spørsmål eller situasjoner knyttet til Studentsamskipnaden, Lånekassen eller NAV.
- Henvendelser som ikke er relatert til studiesituasjonen