

Årsrapport 2015



Studentombudet HiOA

blogg.hioa.no/studentombudet

Innhold

1. Forord
2. Om Studentombudet
3. Om rapporten
4. Henvendelser fra studenter
5. Profilering av ordningen
6. Nettverk og utvikling
7. Noen utvalgte utfordringer
8. Konklusjon
9. Vedlegg

1. Forord

Dette er Studentombudet HiOA sin første årsrapport. Rapporten er skrevet i samsvar med Studentombudets mandat og er offentlig.

2015 var året Høgskolen i Oslo og Akershus fikk Studentombud. Det første året har vært lærerikt og intensivt. Det har vært spennende å bygge opp en ny institusjon. Studentombudet har blitt tatt godt imot både av studenter og tilsatte, og stort sett alle har vært positive og villige til å bidra til at det skal bli et godt og solid tilbud for de studentene som har behov for det.

Studentene forteller at de er glad for at tilbudet finnes og at dette er noe de har savnet tidligere. I tillegg har flere tilsatte uttrykt at Studentombudet er en viktig bidragsyter i kvalitetssikringsarbeidet, ved at ombudet kan påpeke utfordringer og i noen tilfeller komme med forslag til løsninger. På den måten kan man avdekke svakheter i systemet og iverksette tiltak for å rette opp i dem.

Denne rapporten gir en oversikt over Studentombudet HiOAs første virkeår. Her finner du statistikk på hvor mange som har søkt råd og bistand og hva de har spurt om. I tillegg vil jeg komme med noen utfordringer til HiOA, som jeg håper kan bidra til å øke kvaliteten på HiOAs studietilbud. Utfordringene er valgt ut med bakgrunn i noen av de henvendelsene jeg har fått i løpet av året, og blir illustrert med reelle eksempler.

I tillegg til håndtering av enkeltsaker, har profilering av ordningen vært et viktig fokusområde for Studentombudet i 2015. Rapporten gir en kort oversikt over det arbeidet som er gjort for å gjøre Studentombudet synlig for både tilsatte og studenter. Du kan også lese om Studentombudets arbeid med nettverksbygging ved HiOA, i Norge og i resten av verden.

God lesning!

Oslo, januar 2016
Anita Tøien Johansen
Studentombud



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 Stabsenhet 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 twitterkonto¹.

3. Om rapporten

I Studentombudets mandat er det bestemt at ombudet skal rapportere til styret halvårlig. Dette er årsrapporten for Studentombudets første virkeår. Rapporten bygger på modell av Studentombudet ved Universitetet i Oslo sine årsrapporter og Studenterambassadøren ved Københavns Universitet sine kvartalsrapporter.

Disse rapportene er brukt som modell fordi Studentombudets mandat bygger på deres mandat. Det er derfor naturlig at rapportene vil være tilsvarende. Slik likhet kan gjøre det mulig å dra noen sammenlikninger med disse ordningene.

Rapporten gjelder for perioden 1. januar 2015 til 31. desember 2015.

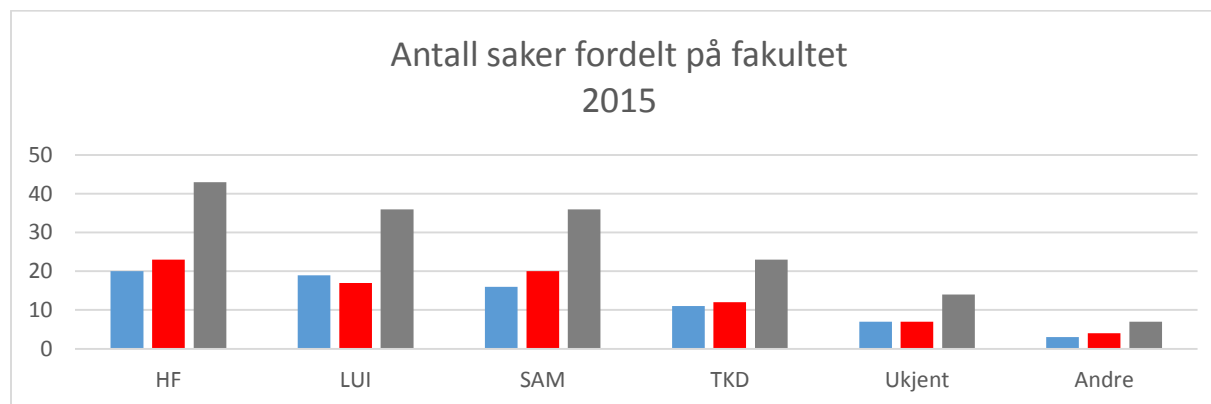
¹ <http://blogg.hioa.no/studentombudet/>
<http://www.facebook.com/studentombudethioa>
https://twitter.com/HiOA_Ombudet

4. Henvendelser fra studenter

Studentombudet har mottatt 159 henvendelser i perioden. Samtlige har fått svar og mange har fått oppfølging og bistand. Det er stor variasjon i hvor mye tid hver henvendelse tar. Noen kan besvares med en epost eller en telefon, andre er mer omfattende og komplekse og krever tett oppfølging over tid. Det varierer også hvor alvorlige henvendelsene er. Noen ganger avdekker ikke Studentombudet brudd på regelverket, mens det i andre tilfeller avdekkes forhold som kan løses. I noen tilfeller har Studentombudet oppdaget flere eller alvorlige regelbrudd eller regelbrudd som viser feil i systemet.

Studenter og ansatte som henvender seg til Studentombudet for å få informasjon om ordningen regnes ikke som henvendelser. Det gjør heller ikke medie henvendelser eller spørsmål som Studentombudet får i møte med studenter eller andre for eksempel i forbindelse med presentasjoner eller arrangementer.

4.1 Antall henvendelser per fakultet



*Blå: Første halvår, rød: Andre halvår, grå: Totalt
Se forklaring på forkortelser i vedlegg punkt 9.1.*

Det har kommet inn henvendelser fra studenter på alle fakultetene i perioden. Flest henvendelser har kommet fra fakultet for helsefag (43).

Justert for antall studenter² er det studenter fra TKD som oftest har tatt kontakt, etterfulgt av SAM, HF, og til slutt LUI³. Forskjellen fra fakultet til fakultet kan bygge på mange ulike årsaker. Blant annet er det varierende hvor mange studenter som kjenner til ordningen. Det er antakelig også av betydning at enkelte fakultet har mer praksis og flere eksamener, og derfor også gjør flere vedtak som gjelder studenter i løpet av året.

Studentombudet har også mottatt henvendelser fra personer som ikke går på HiOA. De har stort sett kjent til at Studentombudet er for studenter på HiOA, men har likevel bedt om råd fordi de ikke har

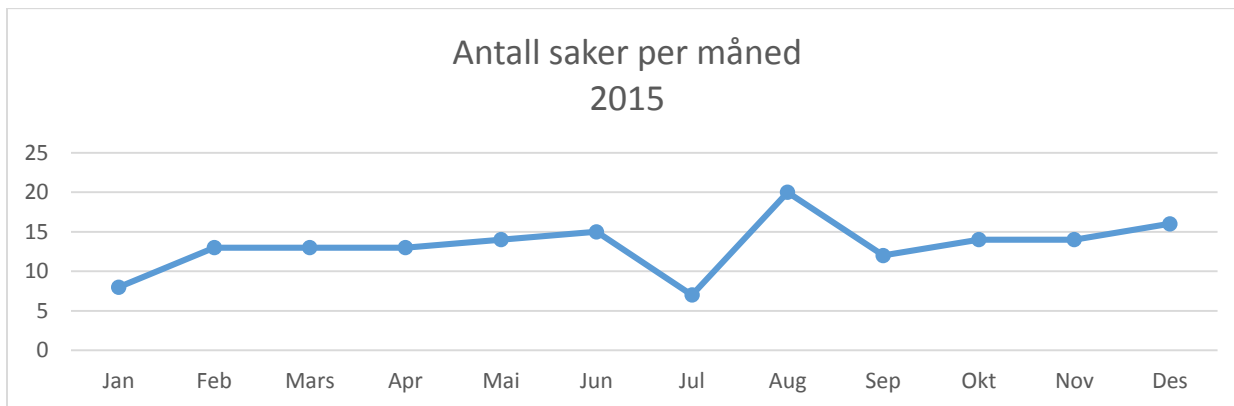
² Prosentandelen er basert på informasjon i database for statistikk i høyere utdanning. Se vedlegg punkt 9.2.

³ HF: 0,36%, LUI: 0,28%, SAM: 0,47%, TKD: 0,43%

tilgang på tilsvarende tilbud. Studentombudet har besvart disse henvendelsene, men rådene har vært begrenset til generell veiledning.

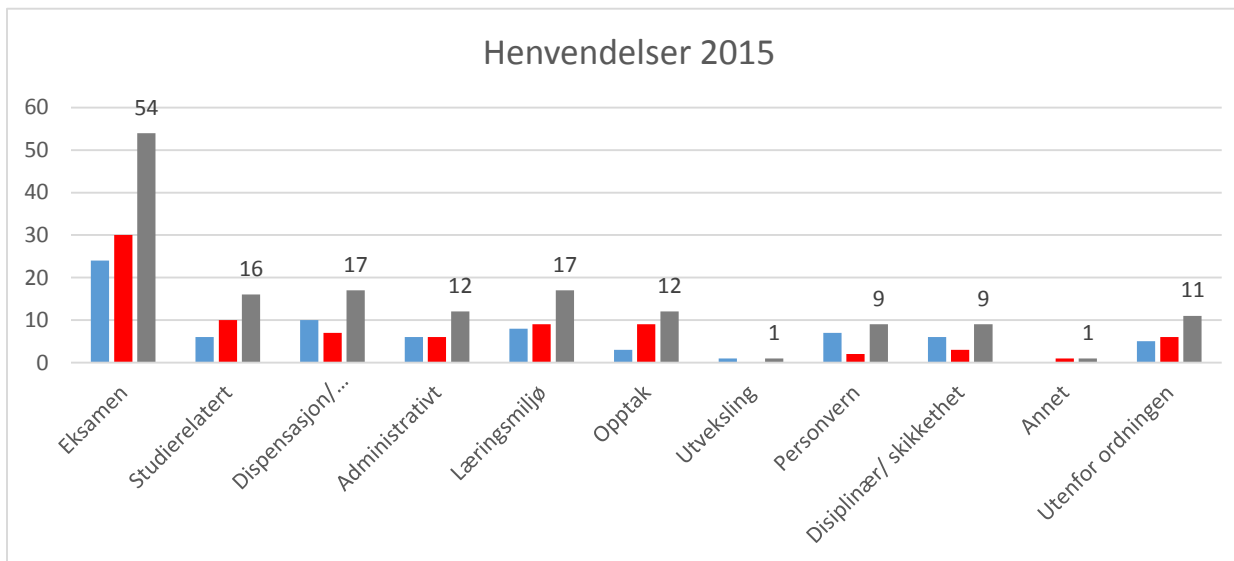
Studentombudet spør ikke de som henvender seg hvilket fakultet de studerer ved med mindre det er nødvendig for saken. Derfor er ikke alltid fakultetstilhørigheten kjent.

4.2 Antall henvendelser per måned



Det er tidspunktet for førstegangskontakt som registreres. Det har vært en jevn økning i antall henvendelser gjennom året, med topper rundt eksamensperiodene og studiestart.

4.3 Henvendelsesårsak

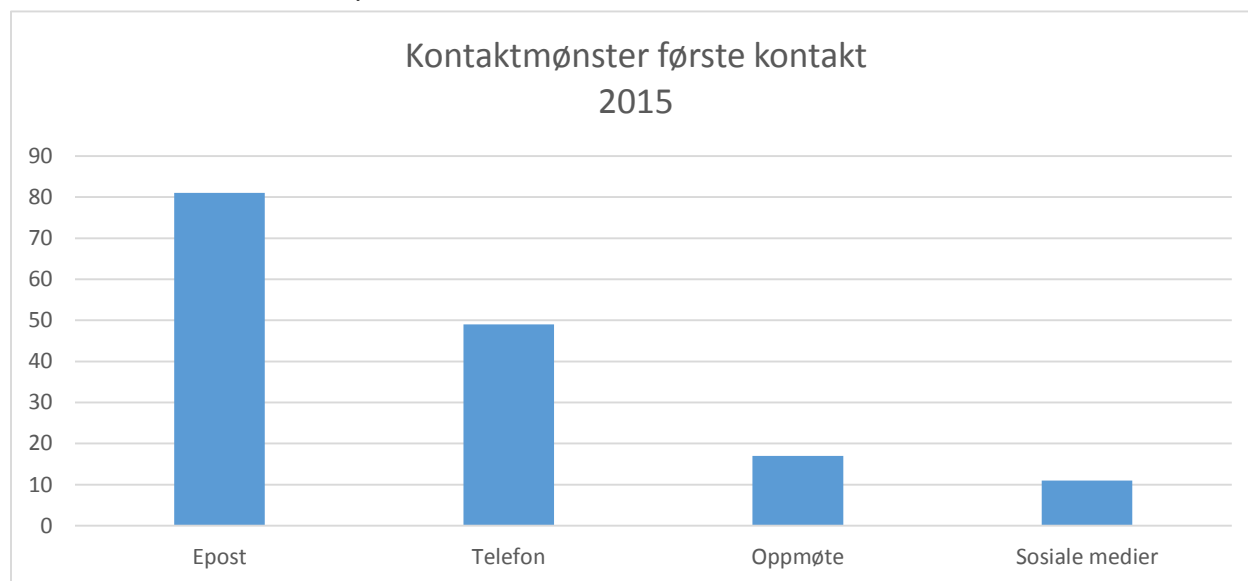


Blå: Første halvår, rød: Andre halvår, grå: Totalt

Studentombudet har sortert henvendelsene i 11⁴ kategorier basert på en vurdering av hva som er hovedinnholdet i henvendelsen. Mange saker er komplekse og kan ofte passe inn i flere kategorier.

Det er også stor forskjell på hvor lenge en student har behov for bistand og hvor tidkrevende det er å finne en løsning for studenten. I vedlegget i punkt 9.3 kan du finne en oversikt over hva slags type saker som sorteres under hver kategori. Eksempler fra noen av kategoriene er også å finne i Studentombudets halvårsrapport fra våren 2015⁵.

4.4 Henvendelsesmåte ved første kontakt



Grafen over viser hvordan studentene har tatt kontakt med Studentombudet første gang. Tallene sier ikke noe om på hvilken måte studenten har blitt fulgt opp videre.

5. Profilerings av ordningen

Profilerings av ordningen har vært viktig for Studentombudet det første året. For å sikre at studenter får tilgang til tjenesten er det viktig at både studenter og tilsatte er klar over at den finnes og hva den innebærer. Studentombudet har derfor forsøkt å være synlig både rundt på fakultetene og i administrasjonen, på sosiale medier og i media.

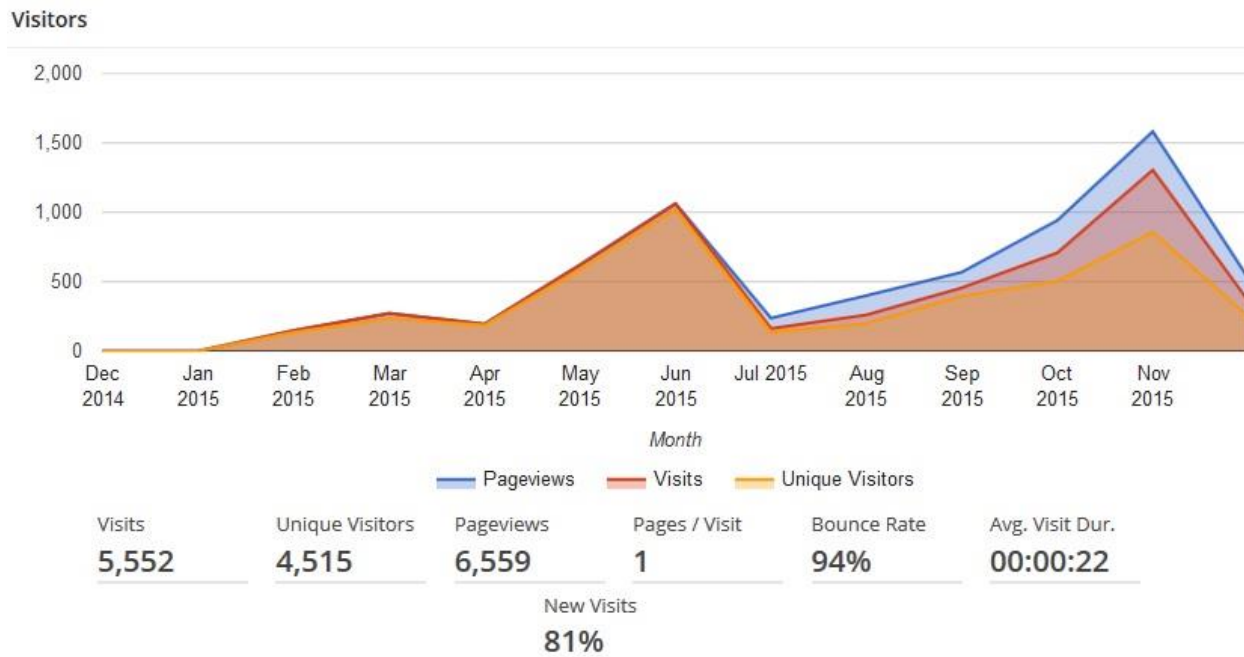
Studentombudet har opprettet en facebook-konto, en twitter-konto og en blogg. De tre mediene brukes på litt ulik måte, men formålet er å formidle hva Studentombudet er og hvordan man kan få bistand. Sosiale medier er en effektiv måte å spre informasjon på og gir mulighet til å bygge nettverk med andre studentombud både nasjonalt og internasjonalt.

⁴ Kategoriene tilsvarer de kategorier som er brukt i Studentombudet på UiO sin årsrapport fra 2014, men noen små endringer er gjort. Blant annet er praksis inkludert i kategorien «eksamen» og kategorien «saksbehandling» har endret navn til «administrativt». Se vedlegg punkt 9.3.

⁵ <https://blogg.hioa.no/studentombudet/files/2015/02/Halv%C3%A5rsrapport-for-Studentombudet-p%C3%A5-HiOA-v%C3%A5ren-2015.pdf>

Studentombudets blogg har både vært en god informasjonskanal og et sted å samle tanker om ordningen. Bloggen er også en del av Studentombudets arbeid for å gi studenter kunnskap om sine rettigheter og plikter. Den har hatt et stigende antall lesere i løpet av perioden. Flest besøkende hadde bloggen i november, med 1582 sidevisninger. Under vises en oversikt over antall klikk på bloggen det siste året. Bloggen ble opprettet i januar 2015.

Studentombudet har også vært synlig i media i 2015, og har vært omtalt i en rekke artikler både nasjonalt og internasjonalt⁶.



Figur: Statistikk for besøk på Studentombudets blogg per 22.12.2015

6. Nettverk og utvikling

To faktorer som er svært viktige når man skal etablere en ny institusjon, slik som Studentombudet er kompetanseheving via erfaringsutveksling og avklaring av roller og forventninger.

Studentombudet HiOA var det andre studentombudet i Norge og det første på en høgskole. Å etablere en god dialog med tilsatte og studenter og å bygge opp et nettverk har derfor vært viktig.

6.1 Møte med studenter og tilsatte

I tillegg til å håndtere henvendelser fra studenter og promotere ordningen utad har det vært viktig for Studentombudet å bruke tid på å avklare forventninger, innarbeide rutiner og skape kjennskap om tilbudet for tilsatte og studenter.

⁶ En fullstendig oversikt over medieomtale av Studentombudet finnes på: <https://blogg.hioa.no/studentombudet/omstudentombudet/i-media/>

God kontakt med studenttillitsvalgte, spesielt Arbeidsutvalget til Studentparlamentet (AU), har vært viktig for å kartlegge hvilke forventninger studentene har til ordningen og få frem hvor skillet går mellom deres politiske virksomhet og Studentombudets mandat. Studentombudet har deltatt på flere møter og arrangementer i regi av Studentparlamentet for å sikre at de tillitsvalgte kjenner til ordningen. Høsten 2015 holdt Studentombudet også kurs for tillitsvalgte studenter på alle fakultetene. Kursene var veldig populære, og tilbakemeldingene var gode. Studentombudet var også på Høgskolen i Bergen og holdt kurs for studenttillitsvalgte der.

Studentombudet har etablert god kontakt med tilsatte med erfaringer som er relevante. Blant annet verneombudet, HMS-ansvarlig, studentpresten, SiO rådgivning, kommunikasjonsavdelingen, tilsatte som jobber med «si-ifra» systemet og tilsatte som jobber med veiledning og tilrettelegging, i tillegg til flere tilsatte i studieadministrasjonen både sentralt og ute på fakultetene, samt en rekke faglig tilsatte.

Det er noen personer ved HiOA som det er naturlig for Studentombudet å ha mer kontakt med. Studentombudet er organisert i Stabsenhet for internrevisjon, og har derfor jevnlig kontakt med leder her. Ombudet har også en god dialog med sekretariatet for klagenemnda, skikkethetsansvarlig og tilretteleggingstjenesten.

Studentombudet har møtt ledere for studieadministrasjonen på alle fakultetene, og har også holdt presentasjoner for blant annet læringsmiljøutvalget, rektors ledermøte, bli kjent-dager for studenttillitsvalgte, Skikkethetsdagen på HiOA, Læringsmiljøutvalget på Høgskolen i Bergen og sykepleiere på Aker sykehus som har studenter i praksis.

Studentombudet har hatt stands både i Pilestredet og på Kjeller for å promotere ordningen.

6.2 Nettverksbygging eksternt

Studentombudet HiOA tok raskt kontakt med Studentombudet på Universitetet i Oslo og har hatt et godt samarbeid med dem gjennom året. I løpet av året har det også kommet studentombud på Universitetene i Stavanger, Bergen og Tromsø. Det er en utvikling som har vakt oppmerksomhet både nasjonalt og internasjonalt fordi den har kommet så sent, men til gjengjeld gått så raskt⁷. Det var viktig for de norske Studentombudene å få på plass en arena for samarbeid og kompetansedeling så raskt som mulig. De norske studentombudene møttes til sitt første nettverksmøte i oktober. Studentombudet HiOA var vertskap for møtet⁸.

Siden Norge er i startgropen med oppbygging av studentombudet som et tilbud har det også vært viktig med et godt internasjonalt nettverk. I flere deler av verden har studentombud eksistert i over 50 år, og det er derfor veldig mye å lære av de erfaringene som er gjort andre steder. Studentombudet har blitt medlem av det europeiske nettverket for ombud i høyere utdanning, ENOHE, og deltok i mai på deres årlige konferanse. Temaet for konferansen var «30 Years of Solitude? University Ombudsmen`s Pioneering Past, Confident Present, Challenging Future»⁹. Ombudet har også hatt kontakt med kollegaer

⁷ Mer om dette her: <https://blogg.hioa.no/studentombudet/2015/08/31/velkommen-til-nye-studentombud/>

⁸ Mer om dette møtet på: <https://blogg.hioa.no/studentombudet/2015/10/29/forste-mote-for-norsk-nettverk/>

⁹ Mer om denne konferansen på: <https://blogg.hioa.no/studentombudet/2015/06/04/enohe/>

I USA, og hadde i juli besøk av Studentombudet ved University of Denver, Jenna Brown, som har drevet ombudskontor siden 1999 og er en ildsjel i studentombudsverdenen.

Studentombudet HiOA er også medlem av Skandinavisk nettverk for Studentombud. Nettverket hadde møte på Universitetet i Lund i Sverige i september. Studentombudet HiOA deltok og holdt en workshop på dette møtet. Der ble det også vedtatt at den neste skandinaviske konferansen skal avholdes i Oslo, med Studentombudet HiOA som vertskap¹⁰.

7. Noen utvalgte utfordringer

I hver årsrapport ønsker Studentombudet å trekke frem noen utfordringer som har blitt avdekket dette året. Utfordringene vil bli illustrert med eksempler. Eksempelene er tatt fra reelle saker som Studentombudet har jobbet med i 2015¹¹.

7.1 Veiledet praksis¹²

Eksempel 1

En student kontaktet Studentombudet etter å ha blitt informert om at hun hadde strøket i praksis. Studenten hadde ikke på noe tidspunkt fått beskjed om at hun stod i fare for å stryke og hadde vanskelig med å kjenne seg igjen i den begrunnelsen som var blitt gitt. Hun hadde gjentatte ganger forsøkt å få en forklaring på hvorfor hun ikke bestod, men fikk bare beskjed om at det ikke var mulig å klage på vedtaket. Studenten kontaktet Studentombudet og ba om bistand. Studentombudet hjalp studenten med å utforme en klage på formelle feil ved gjennomføringen av praksisperioden. Studenten hadde rett på å få vite at hun stod i fare for å stryke allerede ved midtveisvurderingen, og skulle ha fått tett oppfølging etter dette. Dette var ikke skjedd. Vedtaket om ikke bestått praksis ble derfor annullert, men studenten måtte likevel vente ett år på neste praksisperiode. Studentombudet hjalp også studenten med å få til et møte med fakultetet for å få en ordentlig begrunnelse for hvorfor hun ikke hadde bestått og en avtale om oppfølging neste gang praksisperioden skulle gjennomføres.

Eksempel 2

En student ba Studentombudet om bistand etter at han hadde fått «ikke bestått» praksis. Studenten hadde opplevd praksisstedet som dårlig forberedt og kjemien med praksisveileder hadde vært vanskelig. Praksisveileder hadde flere ganger fortalt studenten at hun ikke egentlig hadde tid til å være veileder. Studenten hadde ikke turt å si ifra til lederen på praksisstedet eller praksislæreren på HiOA fordi han var redd det kunne gjøre situasjonen verre. Studentombudet hjalp ham med å undersøke om det kunne ha skjedd en formell feil. Han fikk også veiledning om hvordan og til hvem han kunne klage på praksisstedet.

¹⁰ Mer om dette møtet på: <https://blogg.hioa.no/studentombudet/2015/09/25/nordisk-nettverk-for-studentombud/>

¹¹ Alle sakene er anonymisert og gjengitt med tillatelse fra de involverte studentene. Saksgangen kan være forenklet og studentens kjønn kan være endret av hensyn til anonymiseringen.

¹² Eksempel 1 og 5 er tilsvarende som i Studentombudets halvårsrapport for våren 2015

Studentombudet får mange henvendelser fra studenter som møter utfordringer i forbindelse med veiledet praksis. Studentene opplever det som en særlig utfordring at de ikke har mulighet til å klage på den faglige vurderingen. Noen studenter som blir vurdert til «ikke bestått» mener at vurderingen er basert på utenforliggende hensyn, eller er blitt påvirket for eksempel av at veiledere i praksis har hatt lite tid til studenten eller for høye forventninger til vedkommendes kunnskapsnivå. De har ikke mulighet til å få en ny vurdering av praksis på samme måte som de ville fått ved en skriftlig eksamen.

Regelverket for praksis inneholder bestemmelser som er ment for å sikre studentenes rettsikkerhet i tilfeller der de står i fare for å ikke bestå. For å hindre at slike situasjoner som er nevnt i eksempel 1 og 2 oppstår, er det viktig at både studentene selv, veiledere i praksis og HiOAs faglige- og administrativt tilsatte kjenner til regelverket og bruker det på riktig måte.

I flere saker har Studentombudet avdekket at regelverket ikke er blitt fulgt. I tillegg til de studentene som har tatt kontakt, har Studentombudet snakket med både praksisveiledere og lærere med ansvar for studenter i praksis, for å undersøke hvorfor feilene oppstår. Studentombudet har avdekket at feil ofte skjer fordi veilederne i praksis ikke kjenner regelverket godt nok og er usikre på hva de skal gjøre når utfordringer oppstår. For å hindre brudd på regelverket for veiledet praksis mener Studentombudet derfor at HiOA må sikre at praksisveiledere får tid til opplæring i regelverk og konflikthåndtering før problemene oppstår. Det er også vesentlig at både studenter og veiledere blir fulgt opp jevnlig for å avdekke utfordringer tidlig, slik at de kan bli håndtert på en god måte.

I enkelte tilfeller har Studentombudet også avdekket at regelverket er mangelfullt eller kan være vanskelig å forstå. Studentombudet har gitt innspill til en arbeidsgruppe som jobber med å gjennomgå og forbedre HiOAs regelverk for praksis. Studentombudet mener at dette arbeidet er svært viktig for å sikre studentenes rettsikkerhet, og håper HiOA vil prioritere det i tiden fremover.

7.2 Lang saksbehandlingstid

Eksempel 3

En student kontaktet Studentombudet og ba om bistand etter at hun hadde blitt nektet å gå ut i praksis fordi hun manglet et fag. Studenten hadde tatt deler av utdanningen på en annen utdanningsinstitusjon i Norge og hadde i god tid før studiestart søkt om å få godskrevet deler av studiet derfra. Saksbehandlingen hadde tatt over to måneder, og var enda ikke ferdig. Dette var grunnen til at studenten ikke fikk gå ut i praksis. Konsekvensen for studenten var at hun måtte vente ett helt år til neste gang praksis skulle arrangeres. Studentombudet kontaktet fakultetet, som straks behandlet studentens søknad om godskriving av fag. Praksisperioden var da allerede i gang, men fakultetet klarte å tilrettelegge for en ny praksisperiode for studenten, slik at hun kunne fortsette som vanlig på studiet.

Eksempel 4

En student hadde klaget på en eksamenskarakter. Fakultetet brukte lang tid på å behandle klagen, og svaret kom først etter at ny utsatt eksamen var blitt gjennomført. Studenten hadde gått ned til karakteren F. På grunn av progresjonskrav på studiet kunne studenten ikke fortsette før denne eksamenen var bestått. Han kontaktet Studentombudet etter at han hadde fått beskjed om å vente til neste ordinære eksamen, som var om 10 måneder. For studenten ville dette medføre at han ble hengende etter med ett år i studiene. Studentombudet avdekket at dette var vanlig praksis på HiOA, selv om HiOAs eget regelverk sier at studenter som ikke består eksamen har rett på ny utsatt eksamen «innen rimelig tid». Studentombudet tok saken videre til studiedirektøren, som igangsatte et arbeid for å finne en løsning på dette.

Eksempel 5

En student henvendte seg til Studentombudet og ba om bistand i forbindelse med at han hadde klagt på en eksamenskarakter. Det hadde gått over et halvt år siden klagen ble sendt inn. Studentombudet hadde fått flere liknende henvendelser fra samme fakultet og fikk derfor tillatelse fra studenten til å skrive et brev til fakultetet der de ble gjort oppmerksom på problemet. Fakultetet svarte at de skulle gjennomgå sine rutiner for å forkorte saksbehandlingstiden på denne typen klager.

Studentombudet har fått flere henvendelser i 2015 fra studenter som opplever at HiOA ikke følger sine egne og lovgivers regler for saksbehandlingstid. I noen tilfeller kan dette få store konsekvenser for studentene, slik eksemplene over viser. Stadige brudd på regelverket gjør også studentene usikre fordi saksbehandlingen kan oppleves som uforutsigbar og vanskelig å forholde seg til.

Studentombudet tror at reglene for saksbehandlingstid er godt kjent i organisasjonen, men likevel blir de ikke alltid fulgt. Ombudet har forståelse for at manglende ressurser og ulike administrative prosesser kan gjøre det vanskelig å overholde saksbehandlingsfrister i enkelte tilfeller. I flere saker som Studentombudet har fått innsyn i har høgskolen imidlertid gått over saksbehandlingsfristene med flere måneder.

Studentombudet har også avdekket at fakultetene i noen tilfeller planlegger å bruke lengre tid enn det reglene for saksbehandlingstid tillater. Det gjøres for eksempel ved at studentene får beskjed om at de må regne med seks ukers behandlingstid for klage på karakter, når HiOAs regelverk sier fire uker.

Studentombudet vil derfor anbefale HiOA å gjennomgå sine rutiner for saksbehandling og vurdere tiltak for å forkorte saksbehandlingstiden, særlig i saker som er utsatt og der konsekvensene av lang saksbehandlingstid for studentene kan være store. Dette gjelder for eksempel klage på karakter, klage på formelle feil ved eksamen eller praksis, søknad om godskrivning av fag og søknad om tilrettelegging.

8. Konklusjon

I løpet av det første virkeåret har Studentombudet blitt en etablert tjeneste for studenter på HiOA. Antallet henvendelser har vært høyt og Studentombudet har blitt godt mottatt av både studenter og tilsatte. I tillegg til kontakt med studentene har arbeid med nettverksbygging både internt og eksternt vært en viktig del av ombudets arbeid. Det har bidratt både til å bygge opp ombudets kompetanse, etablere samarbeid, avklare forventninger og gjøre ordningen kjent. Studentombudet har også vært ansvarlig for sin egen profilering.

Det første virkeåret har vist at behovet for et studentombud på HiOA er stort, og studentenes tilbakemelding er at de er veldig glad for å ha fått en person de kan henvende seg til for å få råd og veiledning i vanskelige saker. Samtidig kan Studentombudet være en viktig bidragsyter i kvalitetssikringsarbeidet, ved at ombudet kan påpeke utfordringer og i noen tilfeller komme med forslag til løsninger. På den måten kan HiOA avdekke svakheter i systemet og iverksette tiltak for å rette opp i dem.

Studentombudet skal bidra til å undersøke om regelverket er fulgt, men skal også være en nøytral, uavhengig person som hører på hva studenten har å si og forsøker å hjelpe studentene med å finne frem til løsninger på ulike utfordringer. I denne rapporten har Studentombudet satt fokus på særlig to utfordringer som Studentombudet mener HiOA kan jobbe videre med: kjennskap til og forbedring av regelverket for veiledet praksis, og lang saksbehandlingstid.

9. Vedlegg

9.1 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

Ukjent – Personer som ikke har oppgitt fakultetstilhørighet

Andre – Personer som ikke er studenter på HiOA

9.2 Antall studenter på HiOA i 2015

Fakultetsnavn	Vår 2015	Høst 2015
	Studenter totalt	Studenter totalt
Fakultet for helsefag (HF)	5 633	6190
Fakultet for lærerutdanning og internasjonale studier (LUI)	5 842	6709
Fakultet for samfunnsfag (SAM)	3 701	3997
Fakultet for teknologi, kunst og design (TKD)	2 534	2873
Sum	17 710	19769

Kilde: Database for statistikk i høgare utdanning

9.3 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 på eksamen
- Formelle feil ved gjennomføring av praksisperioden
- Begrunnelse for eksamens- eller praksiskarakter
- Klage på eksamenskarakter
- Forhold som ikke er regulert, men 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
- Forhold som ikke er regulert, men 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
- Forkunnskapskrav
- Forhold som ikke er regulert, men 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

Utteksling

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
- Henvendelser som ikke er knyttet til studiesituasjonen