

# Halvårsrapport våren 2015



## Studentombudet HiOA

[blogg.hioa.no/studentombudet](http://blogg.hioa.no/studentombudet)

# Innhold

1. Forord
2. Om Studentombudet
3. Om rapporten
4. Henvendelser fra studenter
5. Promotering av ordningen
6. Nettverk og utvikling
7. Konklusjon
8. Vedlegg

## 1. Forord

*Det du holder i hånden er første halvårsrapport til Studentombudet HiOA. Rapporten er skrevet i samsvar med Studentombudets mandat og er offentlig.*

*Første januar 2015 begynte jeg i stillingen som studentombud, med hodet fullt av ideer om hvordan det skulle bli og hva jeg ønsket å gjøre. Det første halvåret har vært lærerikt og intensivt og det har vært spennende å bygge opp et nytt tilbud og en ny institusjon. Jeg har blitt tatt godt imot både av studenter og tilsatte, og stort sett alle jeg har vært i kontakt med har vært positive og villige til å bidra til at dette skal bli et godt og solid tilbud for de studentene som har behov for det.*

*Antallet henvendelser dette første halvåret har vært høyt, men det er likevel noen som ikke kjenner til ordningen, både av studenter og ansatte. For å nå studentene er det viktig at jeg har med meg både tilsatte og studenttillitsvalgte på laget. Studieveiledere, lærere, administrasjonen og tillitsvalgte må vite at tilbudet finnes og hva det er slik at de kan henvise studenter som kan ha behov for meg videre. Jeg håper denne rapporten kan bidra til å belyse hva slags arbeid jeg gjør og hvordan det er et gode både for studentene og for høgskolen at dette tilbudet finnes.*

*Da jeg tiltrådte stillingen i ved årsskiftet var det som det andre studentombudet i landet, og det første på en høgskole. Straks etter fikk Universitetet i Stavanger også studentombud, og like før perioden var over ansatte Studentombudet på UiO en person til. I løpet av sommeren har også UiT og UiB fått på plass sine studentombud, og det er mye som tyder på at også HiBV vil komme etter ganske snart. Dette betyr at vi antakelig kan snakke om å ha gått fra ett til kanskje syv studentombud i Norge i løpet av 2015. Dette er en spennende utvikling som jeg gleder meg til å ta del i, blant annet med oppbyggingen av et nytt norsk nettverk for studentombud.*

*God lesning!*

Oslo, august 2015  
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 kan også gi opplæring til studenttillitsvalgte om studenters rettigheter og plikter, og er selv ansvarlig for profilering av ordningen.

Mange statlige etater og selskaper har ombudskontorer. For studenter er ordningen ny i Norge. 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 organisert i Enhet for internrevisjon og rapporterer til høgskolens styre.

Studentombudet er en uavhengig instans som kan gi råd og bistand til studenter i saker som angår deres forhold til høgskolen. Formålet med Studentombudet HiOA er ifølge mandatet 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 problemene som har oppstått, 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 rettsikkerhet i organisasjonen.

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 twitterkonto:

<http://blogg.hioa.no/studentombudet/>

<http://www.facebook.com/studentombudethioa>

[https://twitter.com/HiOA\\_Ombudet](https://twitter.com/HiOA_Ombudet)

## 3. Om rapporten

I Studentombudets mandat er det bestemt at ombudet skal rapportere til styret halvårlig. Denne rapporten er den første som Studentombudet skriver etter tiltredelsen. Rapporten bygger på modell av Studentombudet ved Universitetet i Oslo sin halvårsrapport fra 2014 og Studenterambassadøren ved Københavns Universitet sin kvartalsrapport for tredje kvartal 2014.

Grunnen til at disse rapportene er brukt som modell er at Studentombudets mandat bygger på mandatet til Studentombudet på UiO og i København. Det er derfor naturlig at rapportene vil være tilsvarende. Med slik modellighet vil det også være mulig å dra sammenlikninger med tilsvarende ordninger i Norge og Norden.

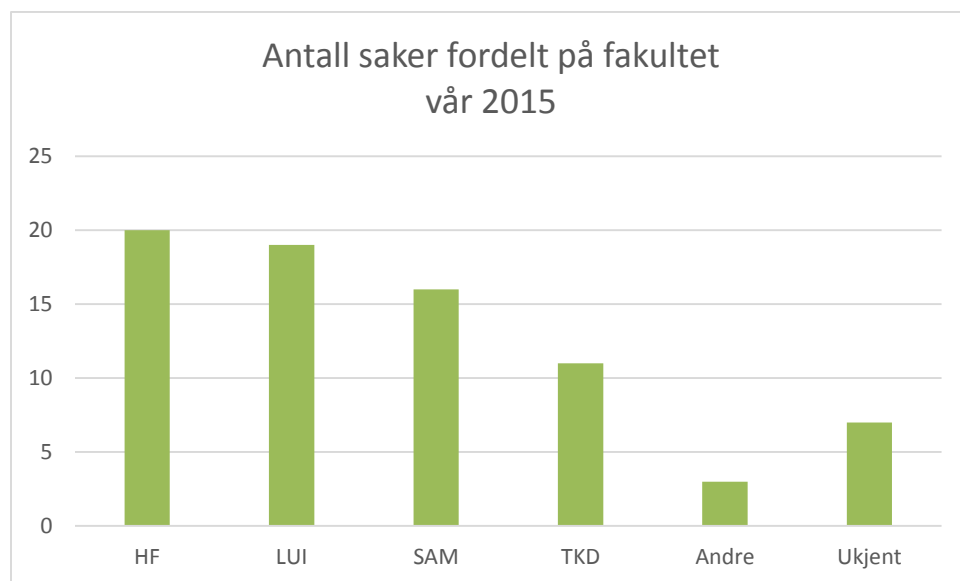
Rapporten gjelder for perioden 1. januar 2015 til 30. juni 2015.

#### 4. Henvendelser fra studenter

Studentombudet har mottatt 76 henvendelser i perioden. Samtlige har fått svar og eventuelt også oppfølging eller 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 mange eller alvorlige regelbrudd eller regelbrudd som viser større systemfeil.

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

##### 4.1 Antall henvendelser per fakultet



*Se forklaring på forkortelser i vedlegg punkt 8.1.*

Det har kommet inn henvendelser fra alle fakultetene i perioden. Flest henvendelser har kommet fra fakultet for helsefag (20).

Justert for antall studenter<sup>1</sup> ligger fakultetene ganske jevnt på rundt 0,3-0,4% av studentene<sup>2</sup>.

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.

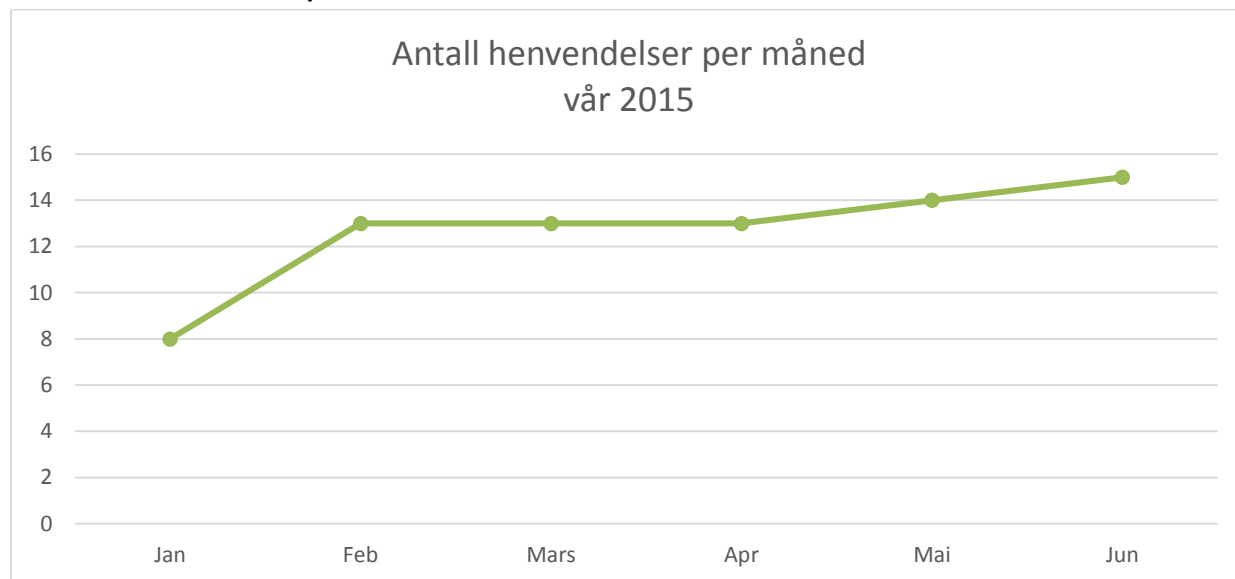
<sup>1</sup> Prosentandelen er basert på informasjon i database for statistikk i høyere utdanning. Se vedlegg punkt 8.2.

<sup>2</sup> HF: 0,35%, LUI: 0,32%, SAM: 0,43%, TKD: 0,43%

Studentombudet har også mottatt henvendelser fra studenter 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 tilgang på tilsvarende tilbud. Studentombudet har besvart disse henvendelsene, men rådene har vært begrenset til generell veiledning.

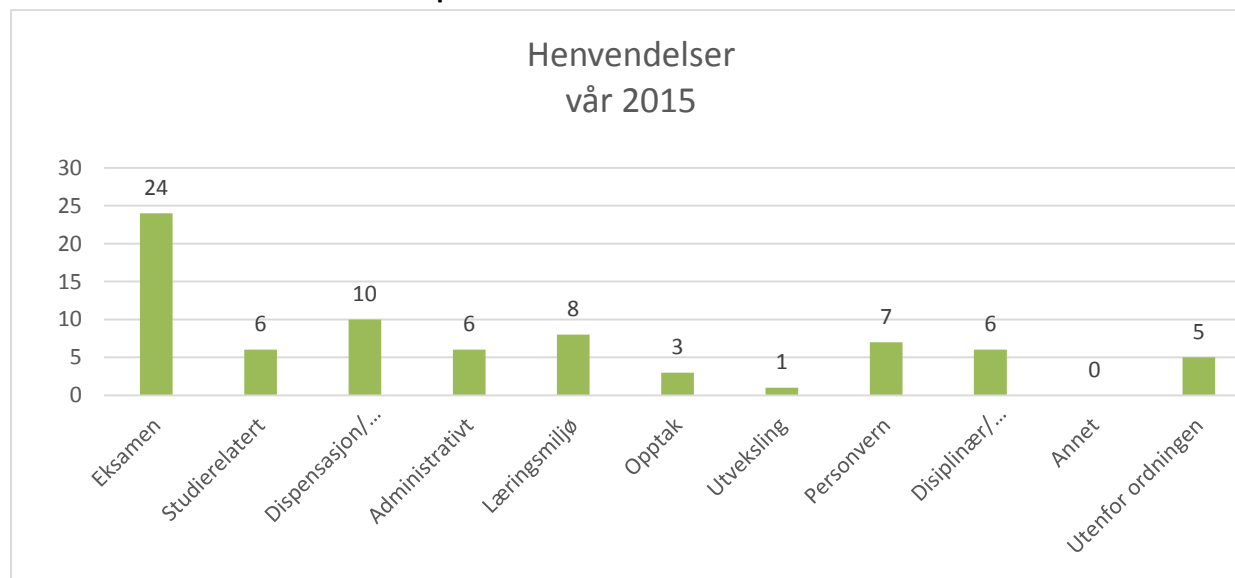
Studentombudet spør ikke de som henvender seg hvilket fakultet de studerer ved med mindre det er nødvendig for saken. Derfor er ikke alltid fakultetstilhørigheten kjent.

#### 4.2 Antall henvendelser per måned



Det er tidspunktet for førstegangskontakt som registreres. Det har vært en jevn økning i antall henvendelser gjennom semesteret. Flest henvendelser kom i juni, totalt 19.

#### 4.3 Henvendelsesårsak med eksempler



Studentombudet har sortert henvendelsene fra første halvår i 11<sup>3</sup> 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. Under vil jeg gå nærmere inn på noen av kategoriene og gi noen eksempler<sup>4</sup>. I vedlegget punkt 8.3 kan du lese mer om hva slags type saker som sorteres under hver kategori.

#### 4.3.1 «Eksamen/ praksis»

I kategorien «Eksamen/ praksis» er alle henvendelser som gjelder for eksempel klage på karakter eller formelle feil, spørsmål om begrunnelse, oppmelding og gjennomføring av eksamen og praksisperiode. Mange av disse henvendelsene inneholder elementer fra flere kategorier. Dette gjelder for eksempel henvendelser om ikke bestått praksis, som ofte kan omhandle både klage på formelle feil, som ligger i kategorien «eksamen», forhold som gjelder læringsmiljø og noen ganger også skikkethet. Slike saker er plassert etter hvor hovedtyngden av saken har vært.

Totalt har Studentombudet fått 14 henvendelser som gjelder praksis, men disse er fordelt ut ifra hva som er spørsmålet eller utfordringen. Noen av disse henvendelsene finner man derfor også i andre kategorier.

##### **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 hadde strøket, 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.*

<sup>3</sup> 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 8.3.

<sup>4</sup> Alle eksempler er gitt med tillatelse av de involverte studentene. Studentene er anonymisert, og i noen saker kan studentens kjønn være endret. Sakene er noe forenklet i eksemplene. Noen eksempler kan også være flere saker som er slått sammen.

### 4.3.2 «Administrativt»

Henvendelser som er sortert i kategorien «administrativt» kan være veldig varierte. Kategorien omfatter de henvendelsene der hovedproblemstillingen er de rettighetene som studentene har etter forvaltningsloven. Dette innebærer for eksempel lang saksbehandlingstid, veiledningsplikten, plikten til å informere om klagerett, rett til utsatt iverksettelse og plikten til å oversende saker til klagenemnda. Disse henvendelsene kan ofte også ha aspekter som passer inn i andre kategorier, men plasseres her fordi hovedtyngden ligger i den administrative prosessen.

#### **Eksempel 2**

*Etter gjennomføring av en hjemmeeksamen mente noen studenter at de hadde fått for dårlig veiledning og at begrunnelsen ikke var tilstrekkelig. De henvendte seg til fakultetet, men ble feilaktig rådet til å klage på karakteren, ikke på formelle feil. Studentene gikk ned i karakter etter klagen. De forsøkte gjentatte ganger å formidle at det var den formelle feilen de ville klage på, men fakultetet forstod ikke dette. Etter å ha snakket med Studentombudet forsøkte studentene nok en gang å klage på formelle feil. Det var da gått syv måneder siden eksamen var gjennomført. 6 måneder senere fikk studentene beskjed om at klagen var avvist fordi den var kommet inn for sent. Fakultetet hadde ikke vurdert om studentene ikke kunne lastes for forsinkelsen fordi de hadde blitt veiledet feil, selv om studentene hadde anført dette. Studentene fikk også beskjed om at de selv måtte sende en eventuell klage på avslaget til klagenemnda, i strid med reglene i forvaltningsloven.*

#### **Eksempel 3**

*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.*

### 4.4.3 «Personvern»

Denne kategorien omfatter blant annet alle henvendelser som gjelder behandling av personopplysninger. Dette kan enten være opplysninger som studenter selv har gitt til høyskolen, for eksempel i forbindelse med en søknadsprosess, eller opplysninger som tilsatte ved HiOA har hentet ut på eget initiativ. Saker som gjelder for eksempel regelverk for masseutsending av epost til studenter er også tatt inn i denne kategorien fordi det innebærer retten til å bruke en students epostadresse.

#### **Eksempel 4**

*I forbindelse med at en gjenstand var blitt borte fra et fakultet hadde en tilsatt sendt ut en epost til alle studenter med tilgang til bygget. I eposten stod det blant annet at tyveriet ville bli anmeldt og at den som hadde tatt gjenstanden ville bli utvist fra Høgskolen. Studentombudet ble kontaktet av flere studenter som hadde reagert på innholdet i eposten. I et brev til fakultetet påpekte Studentombudet at utsendelsen var et brudd på regelverket om masseutsending av epost og at innholdet var uriktig. Fakultetet iverksatte tiltak for å forhindre at dette skulle skje igjen. Den forsvunne gjenstanden ble senere funnet, det viste seg da at noen hadde forlagt den.*



#### **Eksempel 5**

*Studentombudet ble kontaktet av flere studenter som hadde spørsmål om hvorvidt en lærer kan få tilgang til visse opplysninger om dem. Etter å ha snakket med studentene og den aktuelle læreren avdekket Studentombudet at læreren hadde innhentet personopplysninger om studentene som del av et forskningsprosjekt. Studentene hadde ikke gitt tillatelse hverken til innhenting eller til bruk av denne informasjonen og læreren hadde heller ikke de nødvendige godkjenningene til å behandle slik informasjon. Studentene syntes det var svært ubehagelig at informasjon om dem ble brukt uten deres samtykke, og ba Studentombudet om hjelp. Studentombudet gjorde styreleder oppmerksom på saken. Høgskolen iverksatte tiltak for å stanse innhenting av opplysningene til samtykke eventuelt ble gitt og så til at de nødvendige godkjenningene kom på plass. Det ble også iverksatt tiltak for å hindre at slike feil skulle skje igjen.*

#### **4.4.4 Saker der Studentombudet ikke foretar seg noe**

Det er ikke alle henvendelser som medfører at Studentombudet foretar seg noe overfor Høgskolen.

For mange av studentene som kontakter Studentombudet er det tilstrekkelig å få en uformell gjennomgang av saken og informasjon om det regelverk og de retningslinjer som gjelder. Studentombudet vil både bekrefte og avkrefte om det har vært et brudd på regelverket, men selv om Studentombudet avdekker brudd på regelverket kan det være ulike grunner til at studenten likevel ikke ønsker å foreta seg noe.

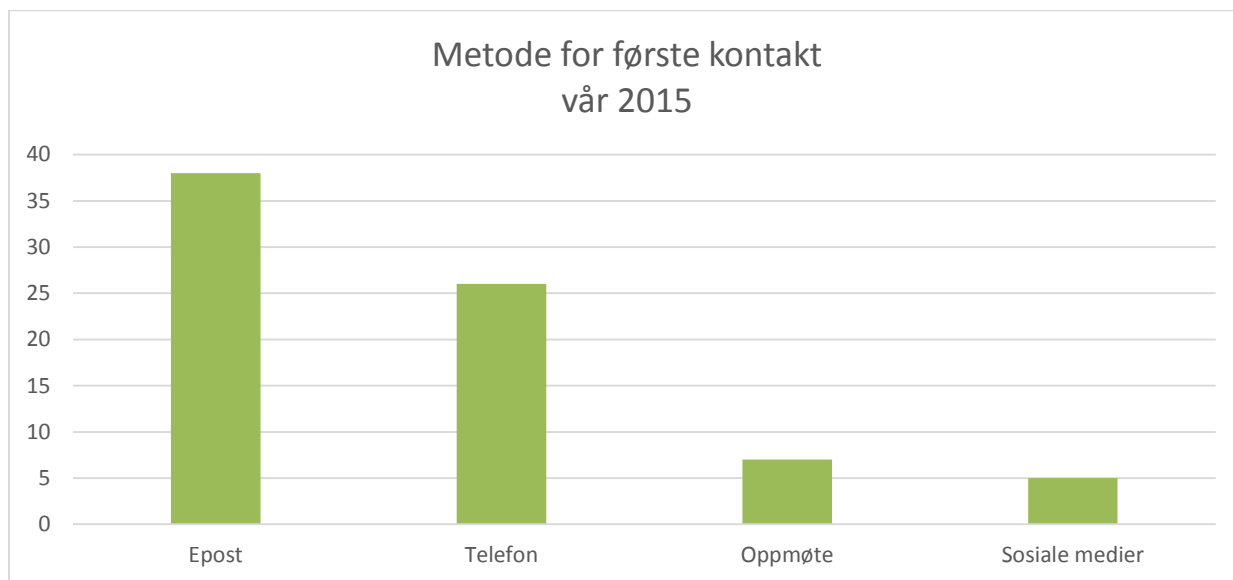
I noen tilfeller føler studenten allerede å ha brukt for mye tid og krefter på saken eller at det å ta saken videre ikke er hensiktsmessig. Studentombudet har også snakket med studenter som ikke tør å ta en sak videre fordi de frykter represalier hvis de sier ifra. For disse studentene kan det oppleves som en verdi i seg selv bare å ha sagt ifra til noen.

Noen studenter vurderer også i samråd med Studentombudet at det er andre organer som er mer egnet for å ta saken videre, for eksempel veiledningstjenesten, SiO, studierådgiver på fakultetet eller en studenttillitsvalgt.

#### **Eksempel 6**

*En student hadde fått følgende begrunnelse for karakter på en hjemmeeksamen: "Kandidaten har bestått eksamen i henhold til oppgaveteksten og gjeldende vurderingskriterier for eksamen i emnet". Alle i klassen hadde fått den samme begrunnelsen. Studenten ønsket av hensyn til læringsutbyttet en mer utfyllende begrunnelse, men fakultetet mente hun ikke hadde rett på det fordi eksamen var bestått. Studentombudet ga studenten informasjon om retten til begrunnelse og hva som kan kreves av begrunnelsens innhold etter Universitets- og høgskoleloven § 5-3. Studenten ønsket ikke å klage på formelle feil ved eksamen, men tok i stedet saken videre via klassetillitsvalgt".*

#### 4.5 Henvendelsesmåte ved første kontakt



Studentombudet har registrert hvordan studentene har tatt kontakt første gang. Disse tallene sier ikke noe om på hvilken måte studenten har blitt fulgt opp videre.

Kategorien «epost» inneholder all epost som har kommet inn, enten den er sendt direkte eller er videresendt. Kategorien «telefon» gjelder både studenter som har ringt direkte og studenter som har blitt satt over. I kategorien «oppmøte» er de tilfellene der studenten uten å ha en avtale på forhånd har møtt opp på Studentombudets kontor. I kategorien «sosiale medier» er studenthenvendelser som har kommet via Facebook, Twitter eller blogg.

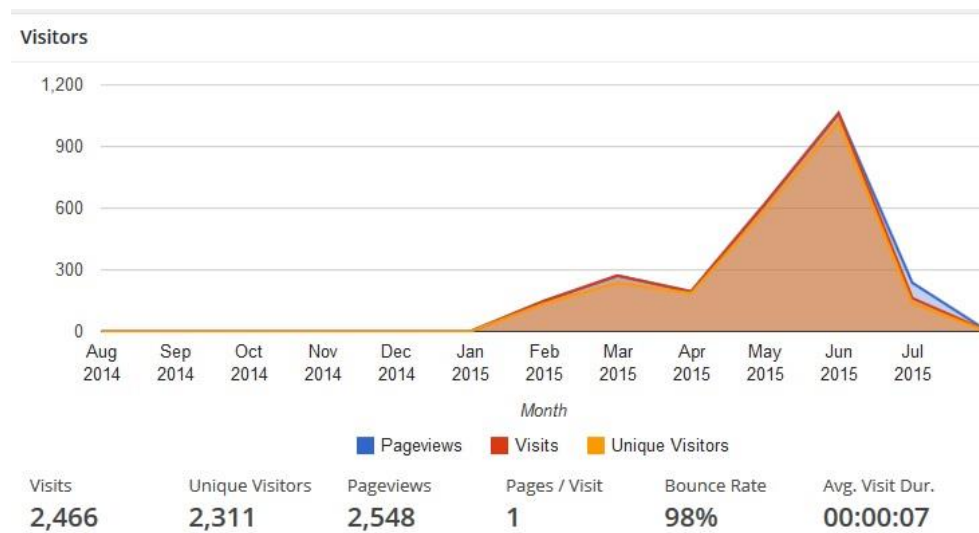
#### 5. Promotering av ordningen

Et viktig område for Studentombudet det første halvåret har vært promotering av ordningen. For å sikre at studenter får tilgang på 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 så synlig som mulig både rundt på fakultetene og i administrasjonen, på sosiale medier og i media.

Tidlig i perioden ble Studentombudet synlig i sosiale medier. 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 jeg jobber. Sosiale medier er en effektiv måte å spre informasjon på og å bygge nettverk med andre studentombud både nasjonalt og internasjonalt.

Per 04.08.2015 har Studentombudet HiOA 239 følgere på facebook og 114 følgere på twitter. Disse tallene er ikke veldig høye, men det kommer inn meldinger på facebook og twitter også fra studenter som ikke følger siden. Dette viser at studenter ikke nødvendigvis trykker «liker» selv om de følger med på siden.

Studentombudets blogg har både vært en god informasjonskanal og en måte å samle noen tanker om ordningen. Bloggen har hatt et stigende antall lesere i løpet av perioden. Hovedformålet med bloggen er å gi informasjon om ordningen. Studentombudet har også skrevet flere innlegg om studenters rettigheter. Under vises en statistikk over antall klikk på siden det siste året. Siden ble opprettet i januar 2015.



Figur: Statistikk per 03.08.2015

Studentombudet har også vært synlig i media i perioden. Blant annet har Khrono og Universitas skrevet artikler om ordningen. Studentombudet har også hatt to kronikker på trykk, i hhv. Khrono og Argument.

## 6. Nettverk og utvikling

Det er to faktorer som er svært viktige når man skal etablere en ny institusjon, slik som Studentombudet: 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 kontakt med tilsatte og studenter og å bygge opp et nettverk har derfor vært svært 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.

Kontakten 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 hatt god kontakt med AU

i perioden, og også vært innom Studentparlamentet og presentert seg selv og holdt kurs for studenttillitsvalgte om studenters rettigheter og plikter. Studentombudet var også tilstede under Norsk Studentorganisasjons landsmøte.

Studentombudet har vært i møter med ulike tilsatte som har 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.

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

I løpet av semesteret har Studentombudet fått anledning til å presentere seg for studieadministrasjonen på samtlige fakultet. Studentombudet informerte tidlig i semesteret alle studieadministrative ledere om at hun ønsket å møte dem, men har latt det være opp til fakultetene selv å bestemme hvordan. Det har derfor vært litt ulikt om Studentombudet har møtt bare gruppelederne eller deltatt på større møter der flere tilsatte har vært tilstede.

Studentombudet har også holdt presentasjoner for blant annet læringsmiljøutvalget, rektors ledermøte, 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 tok raskt kontakt med Marianne Høva Rustberggard, som er Studentombud på Universitetet i Oslo. Marianne hadde da vært i stillingen i nesten to år og har vært en foregangsperson og en god ambassadør for ordningen. Gjennom dette halvåret har vi hatt jevnlig møter der vi har snakket om oppbygging av ordningen, studentombudsrollen og problemstillinger som har dukket opp i løpet av halvåret. Det har vært veldig godt å ha en kollega å lære av, støtte seg til og diskutere med.

Utviklingen i Norge har vært stor, og på slutten av perioden er det helt klart at det vil komme flere studentombud i Norge i løpet av året. Arbeidet med å få på plass et nettverk for norske studentombud er derfor allerede godt i gang.

Siden Norge er i startgropen med oppbygging av studentombudet som et tilbud har det vært viktig med et godt internasjonalt nettverk. I flere deler av verden har studentombud eksistert så lenge som i 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».

Ombudet er også medlem av Nordisk nettverk for Studentombud. Nettverket har ikke hatt noen møter dette halvåret, men Studentombudet har hatt kontakt med Studentombudet på Universitet i København, Lund, Karlstad og Borås.

## 7. Konklusjon

Etter et halvt år begynner Studentombudet å bli en etablert tjeneste for studenter på HiOA. Antallet henvendelser har vært høyt og Studentombudet har blitt godt mottatt av både studenter og tilsatte. Arbeid med nettverksbygging både internt og eksternt har vært en viktig del av ombudets arbeid, og har bidratt både til å bygge opp ombudets kompetanse, etablere samarbeid, avklare forventninger og gjøre ordningen kjent.

Studentombudet har bidratt til å finne løsninger på mange ulike henvendelser, men har også avdekket noen utfordringer i høgskolesystemet. Mange av feilene som Studentombudet har avdekket bunner ut i manglende kompetanse hos tilsatte. Det er viktig at alle som gjør vedtak, enten det er lærere som skal sette karakterer eller gi begrunnelser, veiledere som skal følge opp en student i praksis eller administrativt tilsatte som gjør saksbehandling og vedtak, kjenner til det regelverket som gjelder for dem og vet hvordan det skal brukes. En særlig stor utfordring ligger i kjennskap til og forståelse av reglene for saksbehandling etter forvaltningsloven.

Studentombudet kan bidra både til å undersøke om de materielle reglene er fulgt, men skal også være en nøytral, uavhengig person som hører på hva studenten har å si og forsøker å finne frem til løsninger på ulike utfordringer. Det er viktig å tenke over hvordan vi møter studentene i vanskelige saker. De fleste som oppsøker Studentombudet har ikke opplevd å bli hørt eller tatt på alvor til nå. Det å føle at man blir møtt med respekt, at man blir hørt og tatt på alvor og at saken blir behandlet av en nøytral person kan være vel så viktig for studentene<sup>5</sup> som at de materielle reglene blir fulgt.

Det første halvåret 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. Ordningen er fremdeles ny, og det gjenstår mye arbeid med oppbygging og kompetanseutvikling, men antallet henvendelser og de tilbakemeldingene som har kommet viser at arbeidet som Studentombudet gjør er verdifullt og at Studentombudet har vært et etterlengtet tilbud på HiOA.

---

<sup>5</sup> Se Studentombudets kronikk «rett eller rettferdig»: <http://khrono.no/debatt/rett-eller-rettferdig>

## 8. Vedlegg

### 8.1 Forklaring på forkortelser

#### Figur 4.1 Antall henvendelser per fakultet

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

### 8.2 Antall studenter på HiOA våren 2015

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

Kilde: Database for statistikk i høgare utdanning

### 8.3 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

### **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
- Henvendelser som ikke er knyttet til studiesituasjonen