

Rapport for

Studentombudets virksomhet

Februar 2020 – februar 2021

Rapport for

Studentombudets Virksomhet

Februar 2020 – februar 2021

Innhold

Forord

1. Om rapporten

- 1.1 Sammendrag
- 1.2 Om studentombudet

2. Henvendelser fra studenter februar 2020- februar 2021

- 2.1 Antall henvendelser fra studenter
- 2.2 Hvordan behandler studentombudet henvendelser fra studenter
- 2.3 Henvendelser fra studenter sortert etter kategori
 - 2.3.1 Særlig om kategorien psykososialt miljø
 - 2.3.2 Særlig om kategorien eksamen
 - 2.3.3 Særlig om kategorien undervisning
- 2.4 Henvendelser sortert etter fakultet

3. Covid-19

4. Annen virksomhet

- 4.1 Nettverk og promotering
- 4.2 Samarbeidsavtaler med andre institusjoner

5. Vedlegg

- 5.1 Mandat for studentombud ved Universitetet i Agder
- 5.2 Kategoribeskrivelser

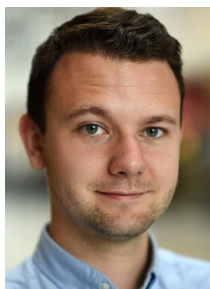
Forord

Mandat for studentombudet ved UiA slår fast at det årlig skal utarbeides rapport om ombudets virksomhet til universitetsstyret¹. Dette er den fjerde årsrapporten fra studentombudet, og den tredje som dekker et helt år.

Formålet med denne rapporten er å gi et overordnet bilde av studentombudets virksomhet de siste 12 måneder. Årsrapporten dekker således perioden fra medio februar 2020 til medio februar 2021. For det aller vesentligste har derfor rapportperioden vært preget av situasjonen knyttet til restriksjoner på grunn av Covid-19.

Rapporten er skrevet til universitetsstyret, men skal også legges frem for studentorganisasjonen i Agder (STA) og Læringsmiljøutvalget (LMU).

Det har vært et spesielt år, og jeg ønsker å benytte anledningen til å takke rektorat, ledelse, studenter og ansatte for et godt samarbeid denne perioden.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eirik A. Mo'.

Eirik A. Mo
Studentombud ved UiA

¹Mandat for studentombud ved UiA pkt. 6

1. Om rapporten

1.1 Sammendrag

Formålet med rapporten er å gi en oversikt over studentombudets virksomhet i rapportperioden februar 2020 – februar 2021. Rapporten baserer seg på de henvendelsene som har kommet til studentombudet i løpet av perioden, og er ikke nødvendigvis egnet til å gi et fullstendig bilde av UiAs saksbehandling og praksis.

Rapporten omhandler antall henvendelser til studentombudet, og det er viktig å merke seg at den ikke gir en oversikt over antall klager eller antall kritikkverdige forhold.

I rapportperioden har studentombudet mottatt 179 henvendelser fra studentene ved UiA, noe som innebærer en nedgang med 22 henvendelser sammenlignet med forrige rapportperiode.

Studentombudet anerkjenner den utfordringen institusjonen har hatt ved å ivareta studentenes

rettigheter i perioden, en periode preget av nye og skiftende problemstillinger knyttet til restriksjoner som

følge av Covid-19. Studentombudet konkluderer med at institusjonens saksbehandling, og ivaretagelse av studentrettigheter i perioden har vært god.

Henvendelsene kommer fra studenter ved alle fakultet og avdeling for lærerutdanning. Av studentene som ønsker å oppgi fakultetstilhørighet er det flest registrerte henvendelser fra helse/idrett og avdeling for lærerutdanning. Dette må ses i sammenheng med at mange studenter tar kontakt i forbindelse med veiledet praksis. Dette er uforandret fra forrige rapportperiode.

Eksamen er den kategorien studentene oftest kontakter studentombudet med spørsmål om, noe som også var tilfellet ved alle studentombudets

foregående rapporter.

1.2 Om studentombudet

Etter universitet- og høyskolelovens § 4-17 i kraft har alle studenter i Norge rett på tilgang til studentombud.

Studentombudet er en uavhengig juridisk bistandsperson, som har til oppgave å bistå studentene i studiesituasjonen.

Per februar 2020 er det ansatt 14 studentombud i Norge, der enkelte dekker flere ulike institusjoner. Alle studentombudsordningene i Norge er etablert de senere år, og Universitetet i Oslo var først ute i Norge da de etablerte sin studentombudsordning i 2013. De nyeste ombudsordningene har blitt etablert i 2020.

Ordningen med studentombud er imidlertid hverken noe nytt eller særnorsk. I USA og Canada har det vært studentombud på utdanningsinstitusjonene siden 1960-tallet, mens i Europa ble de første ombudsordningene etablert på 80- og 90-tallet².

Formålet med et studentombud er å gi studentene tilgang på en uavhengig juridisk bistandsperson,

som kan gi dem råd og veiledning i saker knyttet til studiesituasjonen³. Oppgaven til ombudet er å påse at studentenes rettigheter blir ivaretatt, og at sakene får en forsvarlig og korrekt behandling. Studentombudet har ikke myndighet til å avgjøre saker, men forholder seg uavhengig og nøytral i sakene ombudet involveres i. Studentombudet har imidlertid anledning til å kalle inn berørte parter til løsningsfokuserte møter, og komme med innspill som kan bidra til å løse saker på lavest mulig nivå⁴.

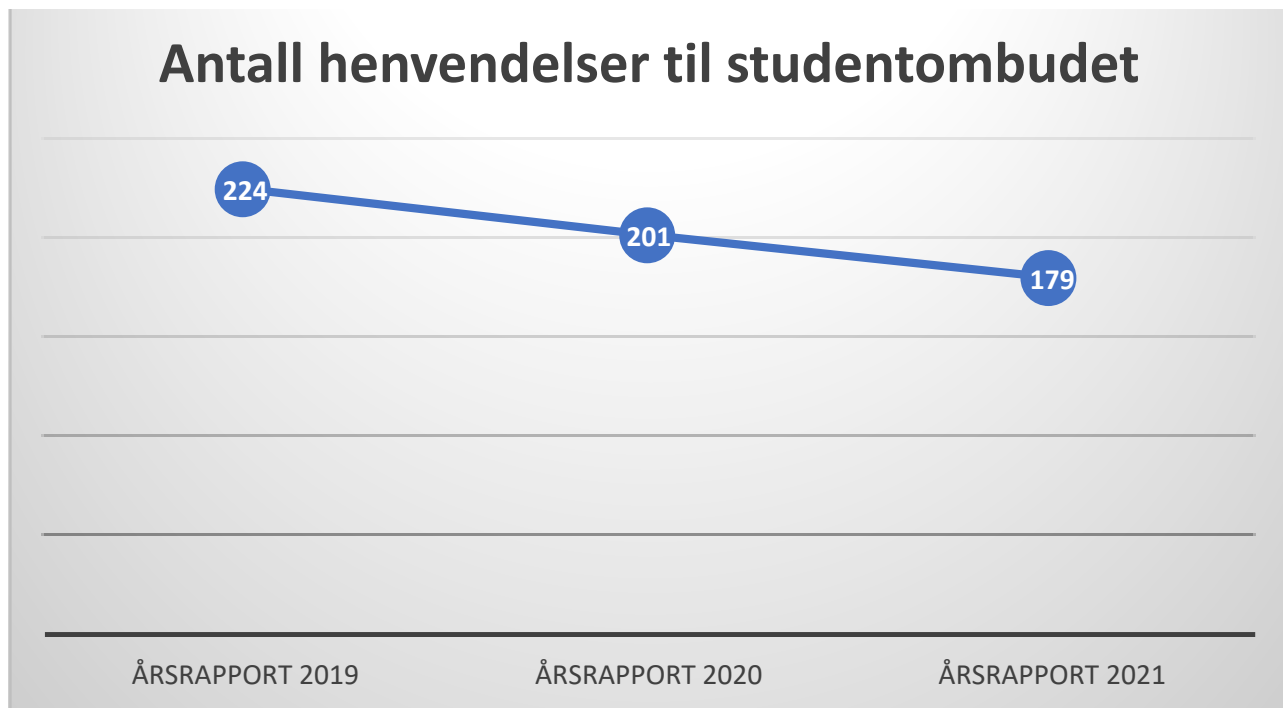
I tillegg til å bistå studenter i enkeltsaker har studentombudet ansvar for å informere om sin funksjon til UiAs studenter, samt å gi opplæring i rettigheter og plikter til studenttillitsvalgte⁵.

²BEING AN OMBUDSMAN IN HIGHER EDUCATION: A Comparative Study, 2017

³Mandat for studentombudet ved Universitetet i Agder, pkt. 1

⁴Mandat for studentombudet ved Universitetet i Agder, pkt. 5

2. Henvendelser fra studenter ferbruar 2020- februar 2021



2.1 Antall henvendelser til studentombudet

Rapportperioden for denne rapporten er februar 2020 til februar 2021. I figuren er denne rapporten omtalt som «Årsrapport 2021». Tilsvarende er rapportperioden for de andre rapportene i figuren februar til februar foregående og gjeldende år.

Studentombudet har i perioden mottatt 179 henvendelser fra studenter ved Universitetet i Agder i rapportperioden. Dette representerer en nedgang i henvendelser sammenlignet med de foregående år. Samtidig har også flere saker et større sakskompleks, noe som også har ført til utfordringer ved kategoriseringen av henvendelsene.

2.2 Hvordan behandler studentombudet henvendelser fra studenter

Studentombudet registrerer mottatte henvendelser. Henvendelsen blir registrert ved førstegangshenvendelse. I flere tilfeller vil derfor selve arbeidet med henvendelsen i flere tilfeller strekke seg ut over rapportperioden. Henvendelsene kommer til studentombudet via e-post, telefon, SMS. Grunnet restriksjoner knyttet til Covid-19, har studentombudet stengt kontoret for henvendelser via drop-in på kontoret. Spørsmål som blir stilt i forbindelse

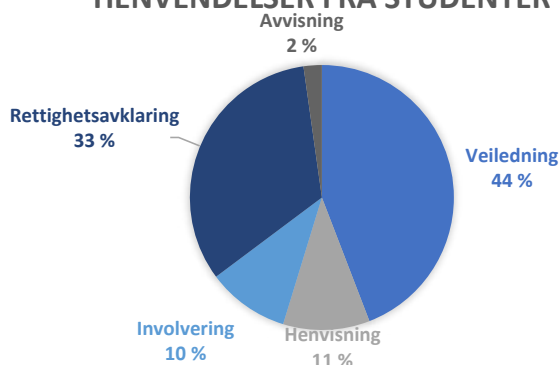
med forelesning, promotering, opplæring eller tilsvarende er ikke tatt med i oversikten.

I studentombudets håndtering av henvendelsene er det stor variasjon i hva som blir gjort, og hvor mye ombudet involveres.

Noen studenter ønsker at studentombudet blir med som en observatør og støttespiller i møte med institusjonen, mens andre foretrekker å rådføre seg med ombudet uten at dette blir tatt opp i studentens møte med universitetet. Flere tar også kontakt med studentombudet for gjennomlesning av klager eller skriftlige tilbakemeldinger. En stor andel studenter ønsker en uavhengig person å diskutere sine opplevelser med, uten at de ønsker at saken skal bli tatt videre.

Kontakten med studentombudet er alltid konfidensiell. Det er opp til studenten selv i hvilken grad ombudet involveres, og hvilke steg studenten ønsker å ta i sin sak. Det er også stor variasjon i hvor mye tid som blir brukt på den enkelte henvendelse. Noen henvendelser er avklart med en rask samtale, mens andre krever jevnlig oppfølging over flere måneder.

HVORDAN HÅNDTERER STUDENTOMBUDET HENVENDELSER FRA STUDENTER



Figuren viser fordelingen i måten studentombudet behandler innkomne henvendelser. Studenter tar i hovedsak kontakt med studentombudet etter en situasjon har oppstått. I underkant av en tredjedel av henvendelsene gjelder avklaring av rettigheter i forkant av en mulig situasjon.

Veiledning: Student får veiledning om rettigheter ulike muligheter i en oppstått situasjon

Rettighetsavklaring: Student tar kontakt før en situasjon har oppstått, med spørsmål om hvilke regler som gjelder.

Henvisning: Person blir henvist til rette myndighet, enten internt på UiA eller eksternt.

Involvering: Student får tilbud om (og aksepterer) at ombudet involverer seg i saken.

Avvisning: Problemstillingen ønsker bistand fra studentombud til sak som ikke faller inn under studentombudsordningen

2.3 Henvendelser fra studenter sortert etter kategori

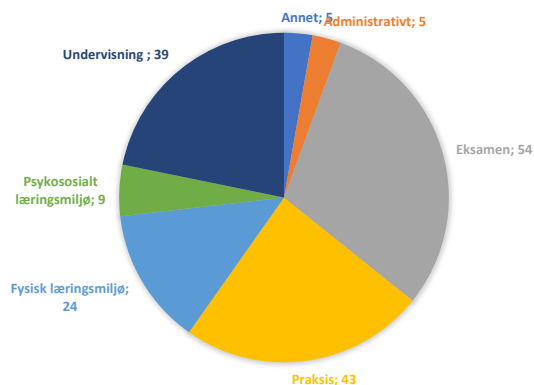
Henvendelsene har blitt inndelt i ulike henvendelseskategorier. De syv henvendelseskategoriene er tilsvarende kategoriene ved fjorårets rapport. Vedlagt følger et dokument som gir en nærmere oversikt over de ulike kategoriene, se rapportens kapittel 5.

Oversikten er ikke uttømmende.

Henvendelseskategoriene er ikke endelige og kan være gjenstand for endring til neste rapport. Ved flere anledninger er henvendelsene egnet til å tilhøre flere kategorier, og disse er skjønnsmessig plassert i én enkelt kategori.

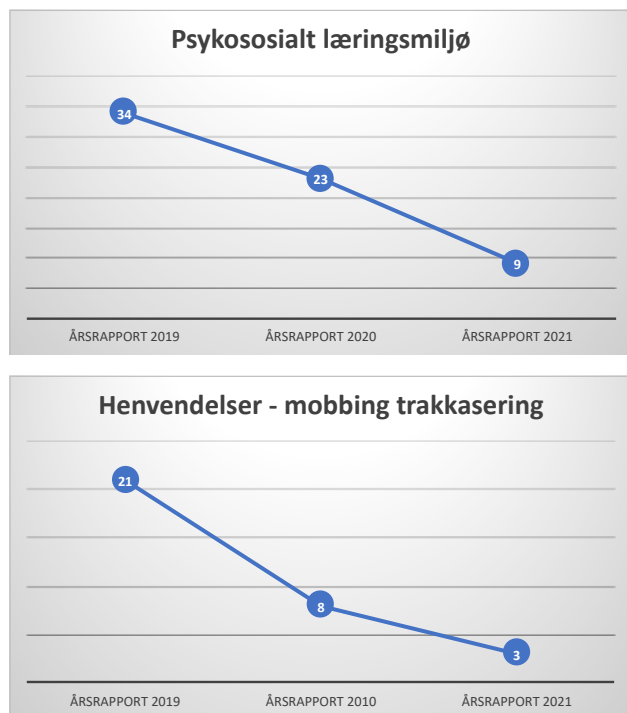
I det følgende vil tre av de syv kategoriene med tilhørende underkategorier bli særskilt kommentert.

HENVENDELSER SORTERT ETTER KATEGORI



⁵ Jf. uhl § læringsmiljø (§4-3)

2.3.1 Særlig om kategorien psykososialt læringsmiljø



Figuren viser antall mottatte henvendelser i kategorien psykososialt læringsmiljø i de to foregående, samt inneværende rapportperiode. Det er en tydelig nedgang i antall henvendelser i denne kategorien.

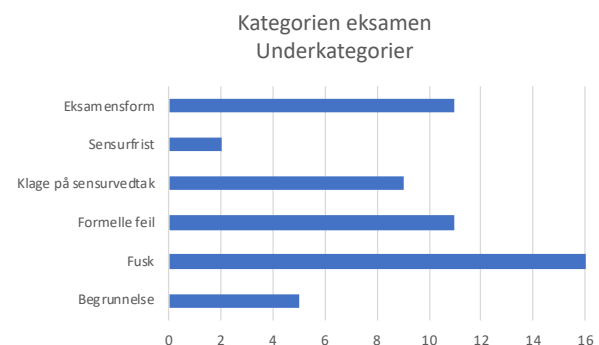
Det er vanskelig å peke på konkrete årsaker til nedgangen i denne henvendelseskategorien. Dels kan nedgangen ses i sammenheng med at studentene i store deler av rapportperioden har omgått hverandre og ansatte mindre, som en følge av restriksjonen knyttet til Covid-19. En del av problemstillingene som knytter seg til institusjonens ansvar for et «fullt ut forsvarlig»⁵ psykososialt læringsmiljø, kan også finnes igjen i henvendelsene som er kategorisert under «fysisk læringsmiljø».

2.3.2 Særlig om kategorien eksamen

Av 179 mottatte henvendelser knytter 54 av dem seg til eksamen. Dette gjør eksamen til den største kategorien. Eksamen er noe som i særlig grad opptar studentene, og det avlegges et høyt antall eksamener på universitetet i

løpet av et semester. Dette gjør det naturlig dette er den største kategorien. Kategorien eksamen har også vært størst ved alle rapportene studentombudet har levert.

Studentene ombudet er i kontakt med har mange spørsmål som knytter seg til eksamen, og ombudet bistår f.eks. i spørsmål om begrunnelse, formelle feil og sensurfrist. Nytt ved dette årets rapport er at

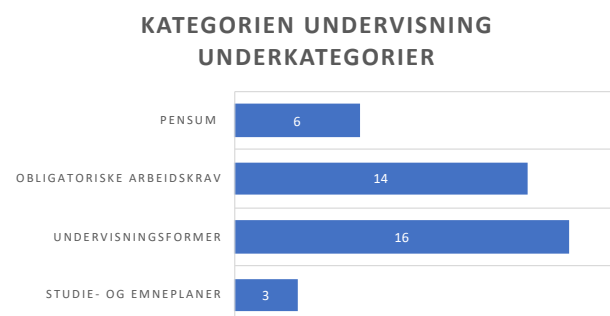


underkategoriene fusk og eksamensform er de hyppigste underkategoriene i kategorien eksamen. Økningen i fusk må sees i sammenheng med den store økningen i antallet fuskesaker for universitetets klagenemd i perioden. Henvendelser som knytter seg til eksamensform sees i sammenheng med overgang til hjemmebasert eksamen i en rekke emner i rapportperioden.

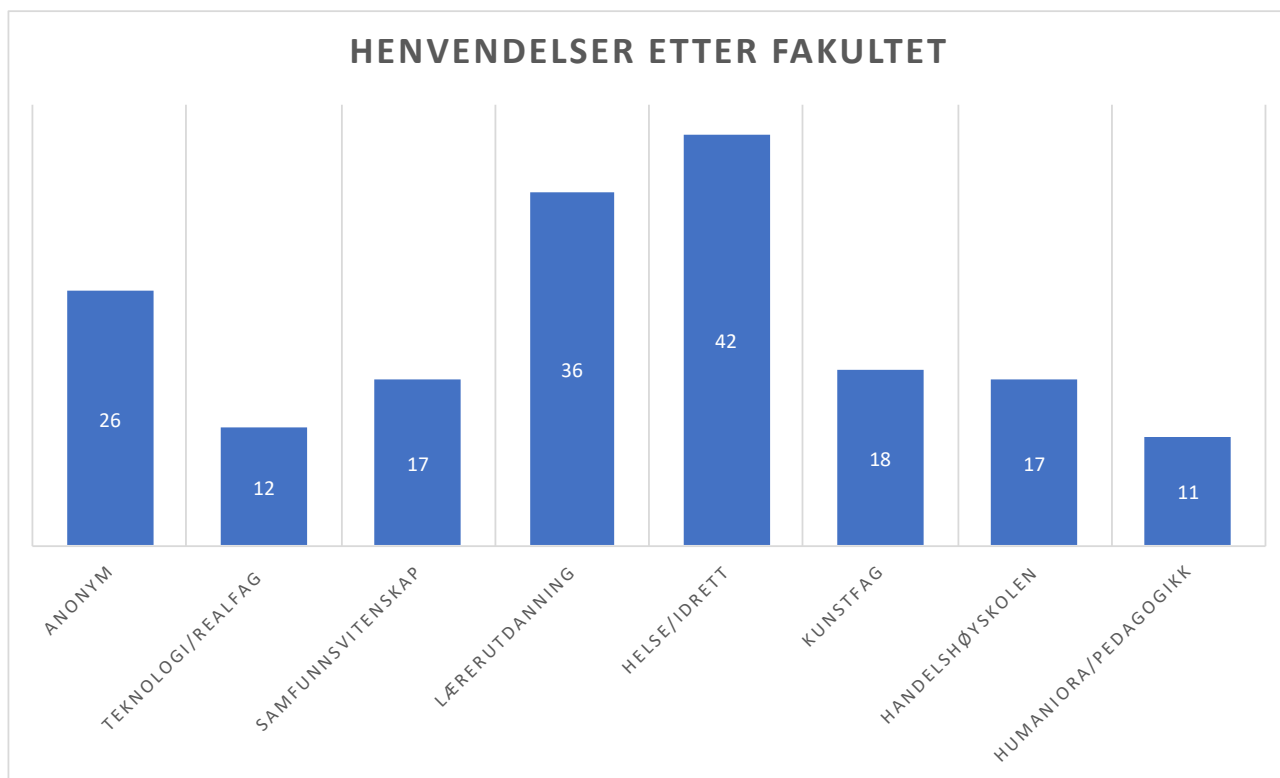
2.3.3 Særlig om kategorien undervisning

Kategorien undervisning omfatter henvendelser som i hovedsak knytter seg til den faglige delen av studentenes studiesituasjon. Spørsmål om obligatoriske arbeidskrav, som er vilkår for å gå opp til eksamen, og spørsmål om undervisningsform – forekommer hyppigst i denne kategorien.

Henvendelsene som knytter seg til undervisningsform har i hovedsak omhandlet problemstillinger som knytter seg til gjennomføring av digital undervisning.



2.4 Henvendelser sortert etter fakultetstilhørighet



Figuren viser hvilket fakultet studentene som kontakter ombudet tilhører. Studenter som tilhører fakultet for helse- og idrettsvitenskap og studenter ved avdeling for lærerutdanning er de som oftest kontakter studentombudet. Dette må sees i sammenheng med at over en femtedel av alle henvendelsene studentombudet mottar er registrert i kategorien praksis, og i hovedsak omhandler utfordringer fra studenter i veiledet praksis fra helse/idrett og lærerutdanningen.

3. Håndteringen av covid-19

Det fremgår av forarbeidene til lovbestemmelse om studentombud i universitets- og høyskoleloven § 4-17 at formålet med studentombudets arbeid i all hovedsak er å bidra til at studentenes rettigheter og plikter ivaretas av institusjonen på en best mulig måte⁶:

Institusjonens evne til slik ivaretagelse har i rapportperioden blitt satt alvorlig på prøve. I perioden har campus tidvis vært stengt. Eksamener og undervisning har blitt flyttet til hjemmebaserte digitale løsninger.

Det er studentombudets vurdering at saksbehandlingen ved universitetet i perioden har vært god, og rettsikkerheten dermed ivaretatt på en god måte.

Det er studentombudets inntrykk at institusjonen har jobbet effektivt for å ivareta studentenes rettsikkerhet i perioden. Allerede 13. mars ble det vedtatt midlertidig forskrift om tillegg til forskrift om studier og eksamen, denne har siden effektivt blitt revidert i tråd med de endrede behov.

Denne effektiviteten og endringsviljen har i perioden vært gjennomgående i flere av henvendelsene studentombudet har håndtert i perioden.

Henvendelsene studentombudet har mottatt i perioden har i stor grad vært preget av problemstillinger som knytter seg til restriksjonene på grunn av covid-19. I gjennomgangen ovenfor nevnes en del eksempler på dette, men gjennomføring av utdanning i pandemitid har vært tema for henvendelser i alle henvendelseskategoriene. Selv om det er registrert få antall henvendelser som omhandler det psykososiale læringsmiljøet primært, har temaer som ensomhet og frustrasjon vært tatt opp i mange samtaler med studentombudet i perioden. Dette gjelder også for samtaler som ikke knytter seg til henvendelser.

Studentombudet ser derfor svært positivt på universitetets ulike tiltak for ivaretagelse av studenter på hjemmekontor.

4. Annen virksomhet

4.1 Nettverk og promotering

Til tross for restriksjonene knyttet til covid-19 har studentombudet i perioden deltatt i nettverksarbeid i regionalt, nasjonalt, skandinavisk og europeisk nettverk for studentombud. Alle organer har gjennomført digitale samlinger.

Studentombudet har i perioden også deltatt i flere ulike fora internt på UiA og i regi av studentorganisasjonen (STA). Dette primært for å orientere om rettigheter og plikter og studentombudets rolle.

Studentombudet har tidligere brukt stands og flyers i promoteringen av ordningen. I rapportperioden har dette vært vanskelig på grunn av restriksjoner knyttet til Covid-19. Dette har blitt erstattet av ulike digitale promoteringsløsninger.

4.2 Samarbeidsavtaler med andre institusjoner

UiA inngikk i 2019 avtaler med tre utdanningsinstitusjoner om samarbeid om studentombud, med virkning fra 1.1.2020. De tre institusjonene er Fagskolen i Agder, Noroff School of Technology and Digital Media og Ansgar teologiske høyskole. Avtalene innebærer at studentombudet ved UiA virker som studentombud ved de nevnte institusjonene. Avtalene ble evaluert og forlenget sommeren 2020.

Totalt har studentombudet håndtert 89 henvendelser fra de ulike samarbeidsinstitusjonene.

Det er studentombudets vurdering at arbeidet med samarbeidsinstitusjonene er fullt ut håndterlig innenfor et årsverk. Ved tidspunkt for fullføring av denne rapporten, er UiA i samtaler om samarbeid med en mindre fagskole i regionen om samarbeid om studentombudsordning.

5. Vedlegg

5.1 Mandat for studentombudet ved Universitetet i Agder

Vedtatt av styret 8.3.2017 med endring i styret 28.11.2018.

1. Studentombudet ved UiA skal være en uavhengig bistandsperson som har til oppgave å gi studentene råd og hjelp i saker der studentene har tatt opp eller ønsker/vurderer å ta opp forhold knyttet til sin studiesituasjon. Studentombudet skal påse at sakene får en forsvarlig og korrekt behandling og at studentenes rettigheter blir ivaretatt.
2. Studentombudet skal aktivt informere om sin funksjon til UiAs studenter og gi opplæring til studenttillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter i samarbeid med Studentorganisasjonen i Agder.
3. Studentombudet har en uavhengig stilling ved universitetet og er ikke underlagt noen instruksjonsmyndighet. Ombudet har heller ingen instruksjonsmyndighet overfor noen enheter ved UiA. Organisatorisk er ombudet plassert i Personal- og organisasjonsavdelingen.
4. Studentombudet skal bidra til at saker i størst mulig grad kan løses der de oppstår, dvs. på lavest mulig nivå på universitetet. Ombudet har selv ikke myndighet til å avgjøre saker og er heller ikke en klageinstans for saker som er behandlet og avgjort av andre enheter eller beslutningsorganer ved UiA.
5. Studentombudet har myndighet til å innkalle til løsningsfokuserede møter mellom berørte parter.
6. Studentombudet skal utarbeide årlige rapporter om sin virksomhet til universitetsstyret. Disse skal også legges fram for universitetets Læringsmiljøutvalg og studentorganisasjonen i Agder til orientering. Rektor skal fortløpende orienteres om spesielt alvorlige saker, eller saker av prinsipiell betydning.
7. Studentombudet kan på eget initiativ fremme saker for universitetsstyret eller andre organ med beslutningsmyndighet ved universitetet.
8. Studentombudet skal motta halvårlig rapportering om omfang av ulike type saker behandlet gjennom UiAs «Si ifra system» som gjelder studenter.
9. Studentombudet kan selv avgjøre om hun/han vil bistå en student i en sak eller ikke. Det skal alltid gis begrunnelse når ombudet avslår å bistå en sak. Et avslag vil ikke kunne påklages. Dersom studentombudet ikke kan bistå i en sak, skal ombudet henvise studenten videre til rette instans.
10. Studentombudet har ikke tilgang til Felles studentsystem (FS) eller universitetets saksbehandlings- og arkivsystem. Studentombudet har kun innsyn i den enkelte saks dokumenter i den grad studenten det gjelder har gitt samtykke til innsyn. Studentombudet har taushetsplikt etter forvaltningsloven § 13 om alle forhold hun/han blir kjent med gjennom sitt virke. Verken studenter eller ansatte ved universitetet har rett til innsyn i studentombudets saker.
11. Studentombudet kan bistå og gi råd til studenter i forbindelse med varsel om kritikkverdige forhold knyttet til studiesituasjonen ved UiA.

5.2 Kategoribeskrivelser

Kategoriene er basert på henvendelseskategoriene i andre norske studentombuds årsrapporter, men er tilpasset etter henvendelsene som faktisk har kommet inn til studentombudet ved UiA. Kategoriene er ikke uttømmende, og kan være gjenstand for endring ved neste årsrapport.

Følgende henvendelseskategorier er blitt valgt:

Eksamen:

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til blant annet:

- Begrunnelse
- Fusk
- Formelle feil
- Pensum
- Klage på sensurvedtak
- Sensurfrist
- Eksamensform
- Forhold som ikke er regulert, men som angår eksamen og sensur

Praksis

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

- Plassering i praksis
- Sikkerhet
- Reisetid
- Formelle feil under praksisperioden
- Klage på praksisstedet
- Rettigheter og plikter i praksisperioden
- Forhold som ikke er regulert, men som angår praksis

Undervisning:

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til blant annet:

- Studie- og emneplater
- Undervisningsformer
- Obligatoriske arbeidskrav
- Pensum
- Forhold som ikke er regulert, men som naturlig passer inn under kategorien

Administrativt:

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til blant annet:

- Opptak
- Saksbehandlingstid
- Begrunnelse for vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Klage på slike vedtak
- Veiledningsplikt
- Annet som gjelder universitetets saksbehandling som forvaltningsorgan

Psykososialt læringsmiljø:

Kategorien omfatter det henvendelser knyttet til det psykososiale læringsmiljøet herunder:

- Mobbing og trakassering
- Varsling av denne typen saker
- Trivsel

- Samarbeid og kommunikasjon
- Vold og trusler
- Annet som kan knyttes til det psykososiale læringsmiljøet

Fysisk læringsmiljø:

Kategorien omfatter henvendelser knyttet til det fysiske læringsmiljøet blant annet:

- inneklima
- støy
- utforming
- ergonomiske forhold
- Tilgang til fysisk campus eller annen fysisk arene for undervisning/samhandling

Annet:

Henvendelser som ikke naturlig kan plasseres i de øvrige kategoriene, herunder henvendelser utenfor ordningen:

- Henvendelser som angår SiA
- Henvendelser fra universitetets PhD- kandidater som gjelder arbeidsrettslige problemstillinger
- Henvendelser vedrørende Lånekassen
- Henvendelser fra studenter som tilhører andre utdanningsinstitusjoner
- Henvendelser som ikke er relatert til studiesituasjonen

For mer informasjon:
uia.no/student/studentombud