



Styre: Universitetsstyret

Styresak: 33/18

Møtedato: 12.04.2018

Dato: 23.03.2018

Arkivsaksnr: 2018/2219

Studentombudet ved Universitetet i Bergen - Årsrapport for 2017

Henvisning til bakgrunnsdokumenter

- Styresak 55/14 Etablering av studentombud
http://www.uib.no/filearchive/2014-055_1.pdf
- Styresak 49/17 Studentombudets årsrapport 2016
<http://www.uib.no/sites/w3.uib.no/files/attachments/us2017-049.pdf>

Saken gjelder:

Studentombudets oppgave er å ivareta rettssikkerheten til studentene ved Universitetet i Bergen. Studentombudet skal være en uavhengig bistandsperson som skal gi studentene råd og hjelp der de har tatt opp eller vurderer å ta opp forhold knyttet til sin studiesituasjon. Studentombudet skal rapportere til universitetsstyret.

Forhold som er omtalt i denne rapporten er saker ombudet ser gjentar seg og som fortsatt er et problem. Dette er saker som omhandler:

- Oversittet sensurfrist
- Kvalitet på begrunnelser
- Trakassering og konflikthåndtering
- Kvalitet i undervisningen

I tillegg kommenteres forhold knyttet til:

- Skikkethet

Vi viser til saksfremstilling og den vedlagte årsrapporten for mer utførlig omtale.

Forslag til vedtak:

Universitetsstyret tar Studentombudets årsrapport for 2017 til orientering.

Kjell Bernstrøm
universitetsdirektør

23.03.2018/Mona Viksøy/Per Gunnar Hillesøy/Christen Soleim (avd.dir)

Vedlegg:

1. Saksfremstilling:]
2. Studentombudets årsrapport for 2017

Saksframstilling

Styre:
Universitetsstyret

Styresak:
33/18

Møtedato:
12.04.2018

Arkivsaksnr:
2018/2219

Studentombudet ved Universitetet i Bergen - Årsrapport for 2017

Nærmere om de momentene som særlig er trukket fram i rapporten

Sen sensur

Dette har vært drøftet i Utdanningsutvalget flere ganger, senest i utvalgets møte 20.03. Der kom det fram at fakultetene i stor grad har maktet å redusere problemet, men at det fortsatt er reelt. Tall fra seks fakultet (KMD manglet) viste i alt 109 forsinkede sensurer for H-17.

Ett aktuelt tiltak er å innføre bøter når sensuren blir forsinket. Tiltaket fikk ikke tilstrekkelig støtte i Utdanningsutvalget, idet utvalget ønsket at fakultetene skulle få ett semester til å arbeide systematisk for å eliminere forsinket sensur. Tiltaket vil tas opp igjen til høsten, dersom tallene for våren 2018 tilsier at fakultetene ikke har fått bukt med problemet.

Kvaliteten på karakterbegrunnelser

Begrunnelser har to siktemål

- 1) Rettsikkerhet – begrunnelse for karakter som grunnlag avgjørelse om å klage.
 - 2) Vurdering for læring og forståelse av hvorfor karakteren ble som den ble. Det bør utarbeides vurderingskriterier i samsvar med læringsutbytte- og karakterbeskrivelser.
- Begrunnelser må knytte den valgte karakteren til de faglige forventningene, slik de kommer til uttrykk i vurderingskriteriene både i læringsutbyttebeskrivelsene og karakterbeskrivelsene.

Det arbeides med flere tiltak for å sikre kvaliteten i vurderinger (herunder tilbakemeldinger og begrunnelse), blant annet gjennom

- Samarbeidsprosjektet Teaching and Learning in the Digital Age (TALIDA) ledet av Universitetspedagogikk i tett samarbeid med DigUiB og Studieadministrativ avdeling. I prosjektet ses det på utdanningsutvikling og pedagogisk bruk av digitale verktøy. Prosjektet fremhever tilbakemelding/feedback som et av de viktigste virkemidlene for å fremme læring. <http://talida.b.uib.no>
- Utvikling av UiBs eksamensløsning (Inspira Assessment) for enklere å kunne støtte sensorer i arbeidet med å gi begrunnelse, gjennom at det utvikles et bedre grensesnitt for å skrive begrunnelse, samt at sensors notater fra sensurprosessen tilgjengeliggjøres. Begrunnelsesprosessen vil også gjøres i samme system som sensuren, slik at sensor mer helhetlig kan jobbe med sensur og begrunnelse i ett, og ikke som to separate arbeidsoppgaver.
- Utarbeidelse av retningslinjer for vurdering i lys de mulighetene og begrensningene som i dag finnes i digitale systemer, regelverk etc.

Konflikthåndtering

Fra 2018 har UiB innført Si Fra-systemet, som er et verktøy for å melde fra om ulike sider ved læringsmiljøet, herunder konflikter studenter imellom. Det finnes også et sett retningslinjer ¹, om dette, som Læringsmiljøutvalget vedtok i 2016. Tidlige erfaringer synes å vise at Si Fra-systemet ikke er godt nok kjent ennå, og vi vil gjennomføre informasjonstiltak for å bøte på dette. Når det gjelder retningslinjene, er disse under revisjon, og et forslag skal behandles i Læringsmiljøutvalget 9. april. Fakultetene melder at de ønsker å heve sin kompetanse på håndtering av studentkonflikter. Studieadministrativ avdeling vil legge til rette for dette. Et prioritert tiltak er jevnlig dialog med Sammen, særlig den psykiske helsetjenesten og den alminnelige rådgivningstjenesten.

Skikkethet

Som styret er kjent med, har den institusjonsansvarlige for skikkethet samlet en ressursgruppe rundt seg, og blant annet jobbet med informasjon på nett og et internseminar (holdes 12. april). Innsatsen vil bli ytterligere intensivert.

Kvalitet i undervisningen

Kvalitetssikringssystemet for utdanningen ved UiB er under revisjon. Det nye systemet skal sikre at kravene i NOKUTs tilsynsforordning innfris. I tillegg skal systemet sikre at evalueringer som gjøres følges opp og rapporteres på en systematisk måte. Forslag til nytt kvalitetssystem legges fram for styret høsten 2018.

Universitetsdirektørens merknader:

Som studentombudet påpeker er det noen saker som går igjen. Det er satt i gang og vil bli satt i gang diverse tiltak for å bedre situasjonen. jf. omtalen ovenfor. Universitetsdirektøren vil peke på at økt digitalisering kan være effektivt for å forenkle og forbedre kvalitetsprosesser, jf. særlig det som er sagt om karakterbegrunnelser. Også informasjonstiltak kan gi god gevinst.

I fjor anbefalte universitetsstyret at det ble utarbeidet nasjonale kriterier for rapportering for studentombudene. Saken har vært drøftet i nettverket for norske studentombud, og ombudene er enige om at det kan være hensiktsmessig med nasjonale kriterier for rapportering for studentombudene. Ombudene viser til Norsk studentorganisasjon (NSO) sitt arbeid for å få lovbestemt studentombud, samt at regjeringspartiene Høyre, Venstre og Fremskrittspartiet nå går inn for å lovfeste retten til studentombud for alle studenter i Norge.

Det ble høsten 2017 etablert et nytt lokalt nettverk for studentombudene ved UiB, NHH og HVL, med månedlige møter på de ulike lærestedene for erfarings- og kunnskapsdeling.

I januar 2018 innføre UiB meldingssystemet «Si fra» der studentene kan melde ifra om alle aspekter knyttet til læringsmiljøet, enten de er alvorlige, omhandler et forbedringspotensial for institusjonen, eller om de er positive. Formålet med systemet er at studentene kan gi tilbakemeldinger og registrere behov på ett og samme sted.

Økningen i antall saker i 2017; 144 mot 103 i 2016 er ikke tilfredsstillende. De tiltakene som skisseres i saken forventes å bidra til å redusere antall saker framover.

¹ Retningslinjer:

<http://www.uib.no/student/104395/retningslinjer-h%C3%A5ndtering-av-konflikter-mellom-studenter>

23.03.2018/Mona Viksøy/Per Gunnar Hillesøy/Christen Soleim (avd.dir)



Universitetsdirektørens kontor

Referanse

2018/2219-SYLE

Dato

08.02.2018

Studentombudets årsrapport 2017

Studentombudet skal i henhold til mandat for stillingen rapportere årlig om sin virksomhet. Årsrapport for 2017 følger vedlagt.

Vennlig hilsen

Sylvi Leirvaag
Studentombud

Dette er et UiB-internt notat som godkjennes elektronisk i ePhorte

Årsrapport for 2017

Fra studentombudet ved Universitetet i Bergen



INNHold

<u>INNHold</u>	2
<u>FORORD</u>	3
<u>SAMMENDRAG</u>	4
<u>1. Innledning</u>	5
<u>2. Statistikk</u>	5
<u>3. Funn og anbefalinger</u>	9
<u>4. Andre eksempler på henvendelser</u>	11
<u>5. Oppsummering</u>	12
<u>6. Vedlegg</u>	14
<u>6.1. Kategoribeskrivelser</u>	14
<u>6.2. Mandat</u>	16
<u>6.3. Om studentombudets arbeid</u>	17

FORORD

Universitetsstyret vedtok den 28.mai 2014 å etablere et studentombud ved Universitetet i Bergen, det første studentombudet ved UiB. Dette i tråd med Læringsmiljøutvalgets anbefaling og universitetsdirektørens kommentarer til denne. Videreutvikling av et godt læringsmiljø for å sikre god utdanningskvalitet er et prioritert område, og opprettelsen av et studentombud vil kunne bidra til å styrke den psykososiale oppfølgingen av studentene og det helhetlige læringsmiljøet ved UiB, fremgår det av styresaken. Studentombudet skal være et lavterskel tilbud, og arbeide for å styrke rettssikkerheten til studentene ved universitetet.

Denne rapporten er en redegjørelse for studentombudets virksomhet for året 2017. Rapporten er offentlig og oversendes rektor og Universitetsstyret som orienteringssaker, samt distribueres og legges tilgjengelig på studentombudets hjemmeside for studenter og andre som er interessert i å holde seg oppdatert om studentombudets arbeid.

Dette er den fjerde rapporten studentombudet skriver. Fra tidligere foreligger års- og halvårsrapport for 2016, samt årsrapport for 2015. Studentombudets mandat og krav om halvårsrapporter er endret til årsrapport i samsvar med vedtak i Universitetsstyret den 27.april 2017. Årsrapporten vil følgelig omfatte studentombudets virksomhet fra hele perioden 1.januar – 31.desember 2017. Resultatene fra årets rapport sammenlignes med tidligere rapporter så langt det er mulig.

Studentombudet vil for øvrig ønske 4 nye studentombudskolleger velkommen dette året, samt takke samtlige ombud ved landets universitet og høyskoler for gode nettverkssamlinger, kunnskapsdeling og erfaringsutveksling også denne perioden. Det er nå studentombud ved 10 universitet og høyskoler i Norge.

Bergen, februar 2018

Sylvi Leirvaag
Studentombud UiB



SAMMENDRAG

Denne rapporten er en redegjørelse for studentombudets virksomhet for året 2017. Redegjørelsen for saksbehandlingen ved universitetet tar utgangspunkt i studentombudets generelle erfaringer med universitetets saksbehandling og praksis, på bakgrunn av henvendelser fra studenter. Rapporten kan ikke gi et bilde av UiBs saksbehandling og praksis som sådan, men altså bare si noe om ombudets erfaringer og funn i dette utvalget av saker.

Studentombudets generelle erfaringer viser at det til tross for at saksbehandlingen ved universitetet holder et jevnt godt nivå - fortsatt er slik at det i noen tilfeller forekommer brudd på sentrale forvaltningsrettslige saksbehandlingsregler, herunder vedtak og krav til begrunnelse. Det er nærliggende å anta at dette i noen grad kan skyldes uklare og mangelfulle kontrollrutiner, eller mangelfulle kunnskaper om regelverket.

Det er også avdekket brudd på Universitets- og høyskoleloven og Forskrift om opptak, studier, vurdering og grader ved Universitetet i Bergen. Forhold som er omtalt i denne rapporten er saker ombudet ser gjentar seg og som fortsatt er et problem. Dette handler om sen kunngjøring av eksamensdatoer, samt oversittelse av sensurfrist. I tillegg omtales forhold knyttet til konflikthåndtering, trakassering og kvalitet i undervisningen.

Studentombudet vil trekke frem som positivt at UiB på flere områder har et pågående arbeid for å utrede regelbrudd - og har iverksatt tiltak for å bedre forholdene, herunder oversittelse av sensurfristen. Det ses også på som positivt at ansatte tilbys videreutdanning i offentlig forvaltning, slik som spesialemnet «God forvaltningsskikk: Etikk, kommunikasjon og konfliktforståelse i forvaltningen» som tilbys ved UiB i februar 2018.

Antall saker er økt fra **103** i 2016 til **144** i 2017, stort sett med en jevn fordeling på de ulike sakskategoriene. Det var en markant økning i antall henvendelser som på ulike måter omhandlet eksamen, uten at dette kan tilskrives særskilte forhold eller større enkeltstående hendelser som rammer mange studenter. Økningen ser mer ut til å skyldes en generell økning av enkelthenvendelser der problemstillingen dreier seg om eksamen. Det være seg sensurklage, klage på formelle feil, begrunnelse for eksamenskarakter, vurderingsmelding, m.m.

Henvendelsene til studentombudet gjennom året viser at sakene studentene oppsøker studentombudet med, gjenspeiler de saker og forhold som studentene for øvrig er opptatt av. Aktive studentrepresentanter og andre er gode bidragsyttere til å gjøre studentombudsordningen kjent, og oppmuntrer til kontakt med ombudet i vanskelige saker – gjerne parallelt med at representantene jobber med å sette søkelys på saken også i andre kanaler. Studentombudet kan på denne måten bistå studentene i enkeltsaker, samtidig som problemstillinger kan belyses i form av funn og anbefalinger i en årsrapport. En felles målsetning vil være å avdekke regelbrudd og kritikkverdige forhold ved utdanningsinstitusjonen, for at det da kan settes i verk tiltak for å utbedre forholdene til beste for nåværende – og fremtidige studenter.

Det er ikke tvil om at studentene opplever et behov for den type råd og bistand som den uavhengige studentombudsordningen innebærer, og at det er riktig å anse dette som et fast og varig tilbud til studentene ved Universitetet i Bergen.

1. Innledning

Universitetsstyret vedtok i møte 27.april 2017 i sak 49/17 om Studentombudets årsrapport 2016, følgende endring i ombudets mandat: «*Studentombudet skal årlig rapportere om sin virksomhet til rektor*», og anbefalte at det utarbeides nasjonale kriterier for rapportering for studentombudene. Ombudet ble i tillegg oppfordret til å ta med seg styrets ønske om utarbeidelse av nasjonale kriterier for Studentombudene til diskusjon i de rette fora.

Saken har vært drøftet i nettverket for norske studentombud, og ombudene er enige om at det kan være hensiktsmessig med nasjonale kriterier for rapportering for studentombudene. Ombudene viser til Norsk studentorganisasjon (NSO) sitt arbeid for å få lovbestemt studentombud, samt at regjeringspartiene Høyre, Venstre og Fremskrittspartiet nå går inn for å lovfeste retten til studentombud for alle studenter i Norge. Inntil en slik lovfestet rett til studentombud for alle studenter foreligger, avventer vi – og imøteser at det utarbeides nasjonale kriterier for rapportering for studentombudene av en overordnet instans.

Denne årsrapporten omhandler hele perioden fra 1.januar til 31.desember 2017, og er i hovedsak bygget opp på samme måten som foregående rapporter dog med noen tilpasninger for å gjøre rapporten tydeligere med hensyn til funn og anbefalinger. Studentombudet har i perioden mottatt mange henvendelser fra både studenter og en del ansatte. I rapporten er bare henvendelser som krever videre oppfølging og behandling talt med under antall saker. Enkle henvendelser om informasjon med spørsmål og svar er ikke talt med. Antall saker i 2017 var etter dette 144. Det er de realitetsbehandlede sakene som krever størst innsats, og disse varierer betydelig i omfang og vanskelighetsgrad.

Studentombudet rapporterer med dette om sin virksomhet for 2017 til rektor, og rapporten oversendes Universitetsstyret til orientering i henhold til ombudets mandat.

2. Statistikk

Rapporten tar utgangspunkt i statistikk fra 2017 med sammenligningstall fra 2016 og 2015 så langt det lar seg gjøre. Dette sett i sammenheng med at studentombudet tiltrådte sin stilling i august 2015.

I det følgende fremgår bakgrunnstall om antall registrerte studenter ved UiB innhentet fra NSD Database for statistikk om høgre utdanning.

Studentombudet fører selv oversikt over antall henvendelser til ombudet per fakultet, antall henvendelser per måned, og antall henvendelser fordelt etter saksområde.

Universitetet i Oslo var første utdanningsinstitusjon i Norge som etablerte eget studentombud i 2013, og Universitetet i Bergen har en studentombudsordning og mandat som baserer seg på UiOs modell. Studentombudet har denne gang tatt med statistikk fra UiO når det gjelder antall registrerte studenter, og antall saker studentombudet ved UiO har mottatt fra ordningen ble etablert der i 2013. Det kan være interessant å se hvordan utviklingen har vært med tanke på antall saker til studentombudene ved disse to universitetene.

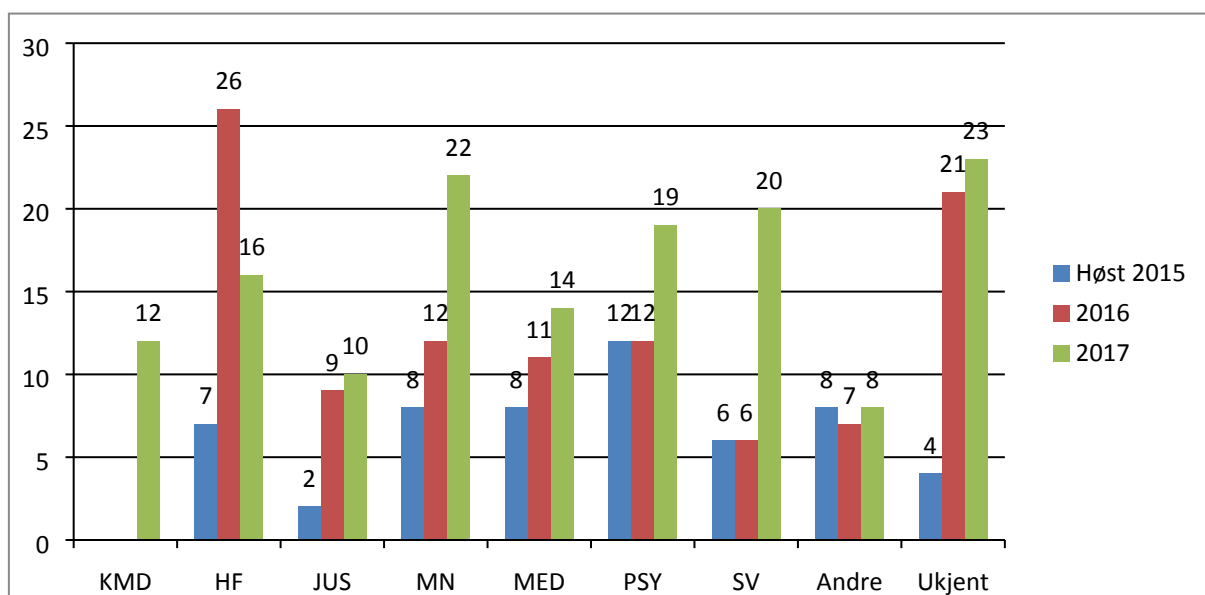
Ved utforming av felles nasjonale kriterier for rapportering for studentombudene vil man på et seinere tidspunkt også kunne sammenligne statistikk og saker også for landets øvrige studentombud.

2.1. Registrerte studenter ved Universitetet i Bergen

Fakultetsnavn	2015	2016	2017
	Total	Totalt	Totalt
Det humanistiske fakultet	3375	3 626	3 471
Det juridiske fakultet	2307	2 358	2 425
Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet	3077	3 192	3 281
Det medisinske fakultet	1943	2 017	2 055
Det psykologiske fakultet	1982	1 831	2 013
Det samfunnsvitenskapelige fakultet	3310	3 509	3 578
Fakultet for Kunst, Musikk og Design			627
UiB (uspesifisert underenhet)	20	22	20
Sum	16014	16 555	17 470

Kilde: NSD Database for statistikk om høgre utdanning

2.2. Figur 1: Antall saker fordelt per fakultet



*Forkortelser og forklaringer:

KMD – Fakultet for kunst, musikk og design

HF – Det humanistiske fakultet

JUS – Det juridiske fakultet

MN – Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet

MED – Det medisinske fakultet

PSY – Det psykologiske fakultet

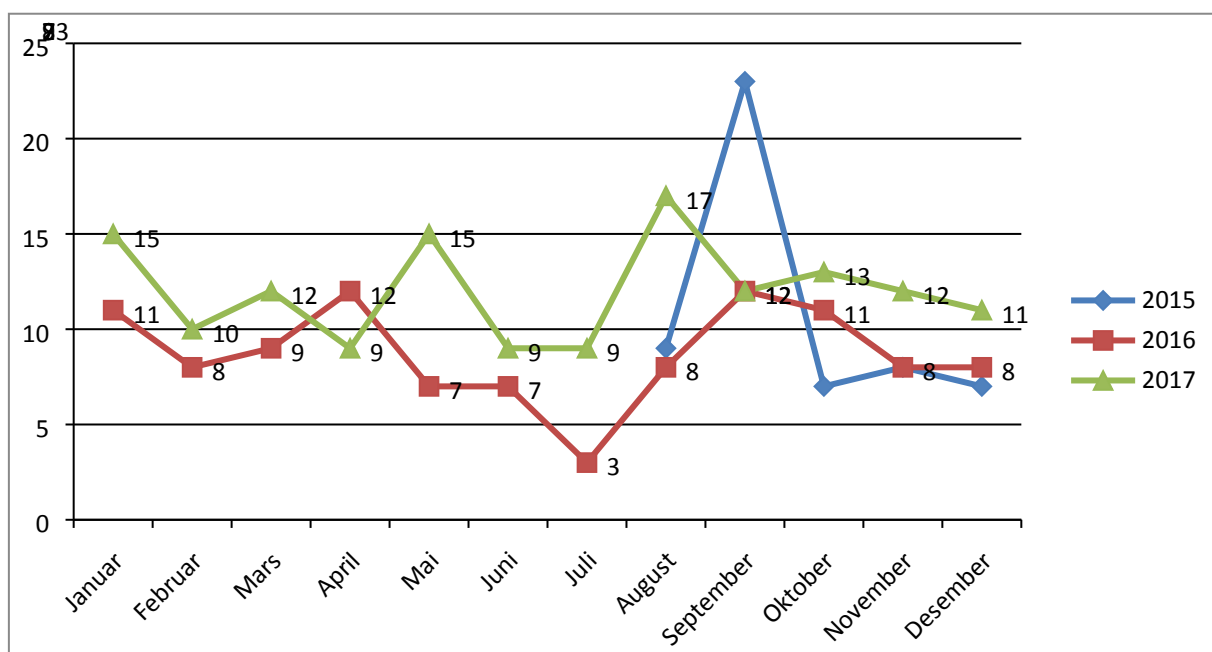
SV – Det samfunnsvitenskapelige fakultet

Andre: Studenter og andre fra andre utdanningsinstitusjoner enn UiB

Ukjent: Personer som ikke oppgir studieinformasjon

En kommentar til økningen i kolonnen for «ukjent»: Når det gjelder antall henvendelser med ukjent fakultetstilhørighet påpekes at studentombudet skal være et lavterskel tilbud og studentene selv tar stilling til om de ønsker å komme med studieinformasjon utover studentstatus ved UiB, der det ikke er avgjørende for den videre oppfølging av saken.

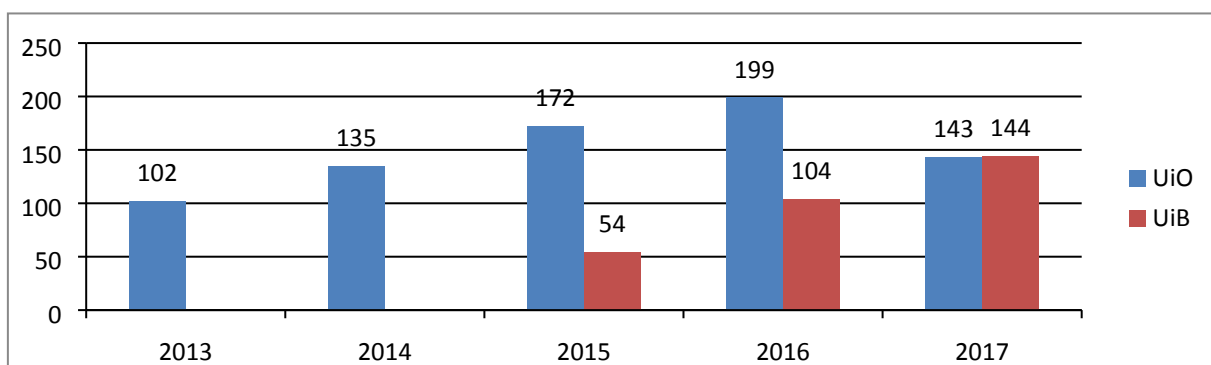
2.3. Figur 2: Antall saker fordelt per måned



Statistikken viser antall saker studentombudet har mottatt, og hvordan antall henvendelser varierer gjennom året, med en naturlig nedgang i sommermånedene juli. Antall saker totalt har økt fra 103 i 2016 til 144 i 2017. Totalt antall saker i 2015 var 54, men må ses i sammenheng med at studentombudet startet sitt virke den 17. august 2015, og at antall saker først ble registrert etter denne dato det året.

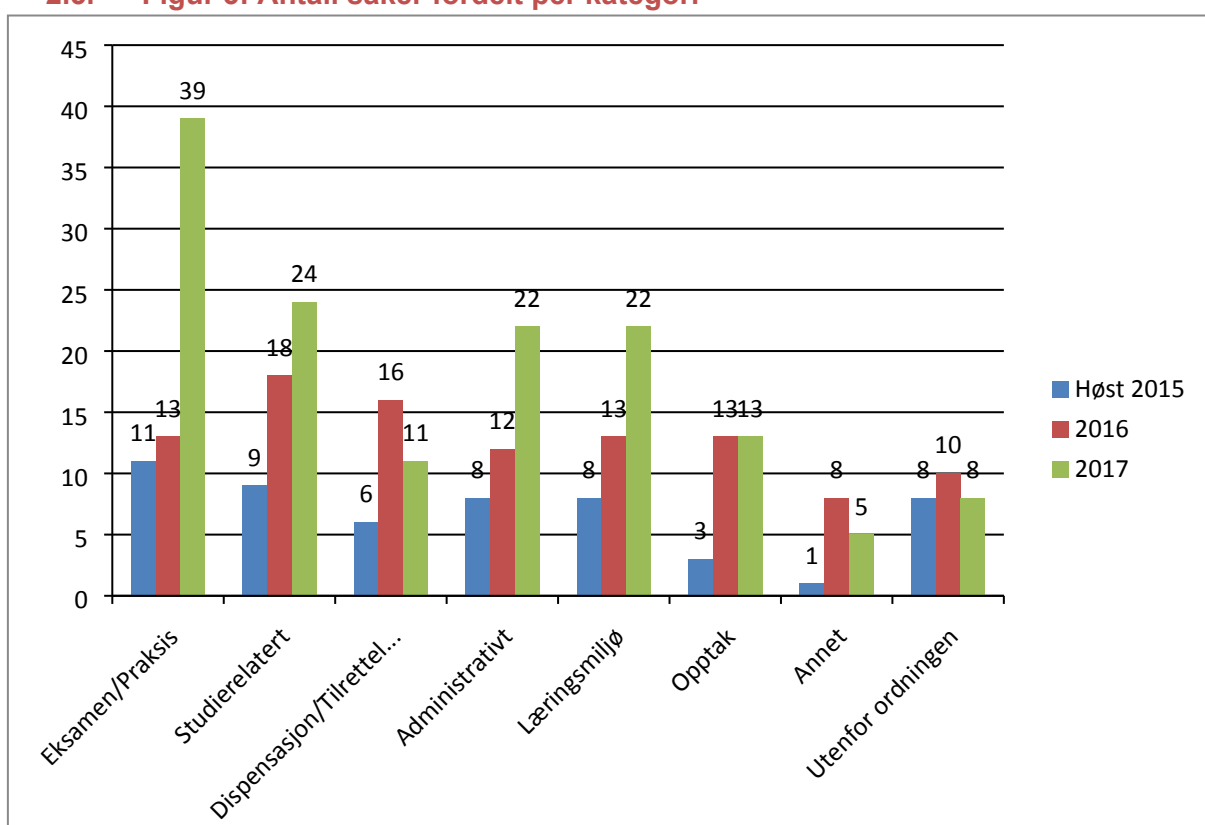
2.4. Figur 2: Antall studenter og saker til studentombudene ved UiO og UiB

	Indikator	2013	2014	2015	2016	2017
UiO	Studenter totalt	27 358	27 227	27 886	28 027	28 027
UiB	Studenter totalt	14 897	15 287	16 014	16 555	17 470



Statistikken viser, ikke uventet, en forholdsmessig og jevn stigning av antall saker til studentombudene både ved UiO og UiB – med en utjevning i 2017.

2.5. Figur 3: Antall saker fordelt per kategori



Sakene viser bredden i de spørsmål studentene tar opp, og som studentombudet undersøker og uttaler seg om. Noen saker omhandler forhold som kunne vært ført opp under flere kategorier. Disse er imidlertid kun registrert som én henvendelse og under én kategori. Dette kan være med å forklare en nedgang i antall henvendelser i en kategori, og en økning i antall henvendelser i en annen kategori fra ett semester til ett annet.

Det har vært en markant økning i antall henvendelser knyttet til kategorien eksamen/praksis dette året. Dette omhandler både sensurklage, klage på formelle feil, begrunnelse, mv. Det er ikke ett enkelt forhold som kan forklare denne økningen, men tilskrives økt bevissthet hos studentene om at de kan kontakte studentombudet – og at de har gjort nettopp det med spørsmål om slike forhold i større grad gjennom hele fjoråret.

3. Funn og anbefalinger

Nytt i årsrapporten denne gang er en kortfattet redegjørelse for studentombudets funn og anbefalinger til universitetet. Dette er skilt ut fra øvrige utvalgte eksempler på henvendelser til studentombudet.

3.1. Funn

Forhold som er omtalt i denne rapporten er saker ombudet ser gjentar seg og som fortsatt er et problem. Dette er saker som omhandler:

- Oversittet sensurfrist
- Kvalitet på begrunnelser
- Trakassering og konflikthåndtering
- Kvalitet i undervisningen

I tillegg kommenteres forhold knyttet til:

- Skikkethet

3.2. Anbefalinger

Oversittet sensurfrist

Studentombudet har tidligere påpekt tilfeller der Universitets- og høyskolelovens sensurfrist på tre uker er oversittet og kan melde om at slike regelbrudd fortsatt forekommer. Ombudet er imidlertid oppmerksom på UiBs pågående arbeid for å redusere antall tilfeller, og imøteser en avklaring med hensyn til Utdanningsutvalgets anbefaling til Universitetsstyret om å innføre en ordning med dagbøter for forsinket sensur, der universitetsdirektøren bes om å utforme nærmere regler for ordningen.

Kvalitet på begrunnelser:

En annen type henvendelser som gjentar seg, gjelder begrunnelse for karakterfastsetting, - og det studentene opplever som mangelfull og for generelt formulerte begrunnelser. Studentombudet viser til at studenten etter universitets- og høyskoleloven ikke bare har rett til å få en begrunnelse for karakterfastsettingen av sine prestasjoner, men at det i begrunnelsen også skal gjøres rede for de generelle prinsipper som er lagt til grunn for bedømmelsen og for bedømmelsen av kandidatens prestasjon. Studentene som oppsøker studentombudet med denne problemstillingen, opplever at begrunnelsen de har mottatt ikke gir dem svar på det de lurer på. Hvorfor har man fått den karakteren man fikk? Hva var det konkret med besvarelsen som ikke kvalifiserte for enn bedre karakter? Dette og mer spør studentene seg om, og viser til at begrunnelsen de har mottatt ikke gjør dem i stand til å ta stilling til om de skal klage på sensuren eller ikke. Studentombudet er oppmerksom på UiBs vedtatte «Alminnelige retningslinjer for sensorveiledning ved Universitetet i Bergen», samt «Anbefalte retningslinjer for sensorveiledning til bruk for den enkelte eksamensoppgave» og mener at sensorveiledninger kan tjene en viktig funksjon i å gi retning for karaktersetning, samt bidra i positiv retning når begrunnelse skal gis.

Trakassering og konflikthåndtering:

#Metoo-kampanjen har på mange måter også nådd akademia, og har satt et viktig fokus på problemstillingen trakassering og uønsket seksuell oppmerksomhet også ved UiB.

Studentombudet er en av flere kanaler hvor det kan varsles om kritikkverdige forhold ved universitetet. Ombudet har i 2017 mottatt 4 henvendelser knyttet til denne kategorien, og det er både saker som omhandler relasjonen ansatt-student og student-student. Det er ikke slik at studentombudet har opplevd en stor økning i antall henvendelser om slike saker etter #metoo-kampanjen, da det har vært slike typer henvendelser også tidligere år – og da med et tilsvarende antall. Studentombudet tilbyr en konfidensiell samtale om saken, og den videre bistand og oppfølging i saken avtales i det enkelte tilfellet.

Studentombudet vil bemerke at UiB synes å ha tatt denne problemstillingen på alvor, med uttrykt nulltoleranse for trakassering, og innføring av det nye «Si fra – systemet» fra 1.januar 2018. Ombudet vil på sin side følge oppmerksomt med på saker av denne typen, og vil fortsatt være en alternativ varslingskanal for studentene.

Konflikthåndtering er et annet område som studentombudet velger å adressere særskilt i denne rapporten. Dette da det foreligger retningslinjer ved UiB vedrørende håndtering av konflikter mellom studenter, men at disse fortsatt fremstår som ukjente for en mange – både ansatte og studenter. Fakultetene har ansvaret for å behandle saker i samsvar med retningslinjene. Det primære formålet er å løse konflikter så godt det lar seg gjøre. Studenter som kontakter studentombudet i konfliktsituasjoner opplever at de møter usikkerhet ved fakultetet, usikkerhet med hensyn til at slike retningslinjer foreligger - og usikkerhet om at de har et ansvar i henhold til retningslinjene. Det kan også virke som man spør seg hvor langt fakultetets ansvar strekker seg i forhold til å finne – og bidra til en løsning på konflikten. Studentombudet vil derfor anbefale at UiB jobber for å klargjøre for fakultetene hvilket ansvar og forventninger som følger av retningslinjene.

Kvalitet i undervisningen:

Det er fortsatt slik at flere studenter oppsøker studentombudet med ønske om å dele erfaringer og komme med ønsker, kommentarer og klager som gjelder undervisning, pedagogisk opplegg, forelesers kompetanse og formidlingsevne. De lurer på hvor de kan komme med slike tilbakemeldinger og innspill, og om det vil bli tatt på alvor og fulgt opp av den som mottar meldingen. Det ligger ofte et element av frykt her, som handler om det vil kunne få en konsekvens for dem dersom de sier i fra om slike forhold. Her kan det med fordel informeres enda mer og bredere om at studentene forventes å delta i fagmiljøene sin evaluering av studiekvalitet, og at det både er ønskelig og nyttig at studentene er opptatt av studiekvalitet og at de engasjerer seg på denne måten. Informasjon og kanaler for fortløpende tilbakemelding må gjøres enda mer synlig og legges lett tilgjengelig. Dette gjelder særskilt i forhold til det nye «Si fra – systemet». Studentene må få vite hvor de skal si fra om slike saker, dersom de ikke skal meldes inn i dette nye systemet.

Skikkethet:

Studentombudet opplever med jevne mellomrom å bli kontaktet av studenter som er usikre på skikkethetsvurdering, og til hvem – og hvordan man kan levere tvilsmelding ved UiB. Skikkethetsvurderingen skal avdekke om en student har de nødvendige forutsetninger for å kunne utøve et yrke som lærer, spesialpedagog, logoped eller helsepersonell. Vurderingen skal foregå kontinuerlig gjennom hele studiet. Alle kan levere tvilsmelding, og det vil i praksis si også medstudenter, i tillegg til faglig og administrativt personale. Studentombudet vil anbefale UiB har et enda sterkere fokus på skikkethet som tema, og at det enda tydeligere kommuniseres ut hvordan – og til hvem tvilsmelding kan fremsettes.

4. Andre eksempler på henvendelser

4.1. Praksis

Studenten tok kontakt med studentombudet med spørsmål knyttet til refusjon av reiseutgifter i forbindelse med praksis, og fortalte at studenter ved UiB trolig ikke fikk full refusjon av sine utgifter. Studentombudet undersøkte forholdet, og kunne melde tilbake til studenten at den aktuelle satsen studenten henviste til, ikke var den reelle, og informerte om fakultetets oppgjørsrutiner ved praksisutplassering. Etter disse ville studenten få refundert sine reiseutgifter fullt ut. Studenten hadde misforstått rutinene og var fornøyd med svaret. Hen ville selv følge opp sin refusjonssak med fakultetet.

4.2. Studierelatert

Studenter fra ett og samme fakultet oppsøkte studentombudet med spørsmål om hvilken rettighet de har med hensyn til informasjon om dato for eksamen. Studentene opplevde igjen, og flere semestre på rad at informasjon om eksamensdatoene ikke forelå ved semesterstart. Studentombudet informerte dem om gjeldende regelverk og Universitetets serviceerklæring, der det om Universitetets plikter og ansvar når det gjelder eksamen og vurdering fremgår at eksamensplanene skal foreligge ved semesterstart. Studentene hadde i tillegg til å kontakte studentombudet, også oppsøkt sitt lokale studentutvalg. De valgte å la studentutvalget ta en felleskontakt med fakultetet på vegne av studentgruppen, men avtalte å ta kontakt med studentombudet igjen dersom de skulle ha behov for ombudets bistand på et seinere tidspunkt.

4.3. Tilrettelegging

Studenten tok kontakt med studentombudet etter å ha fått avslag på sin søknad om tilrettelegging/en egen skjermet lesesalsplass grunnet helseplager. Hen ønsket råd og bistand, og fikk informasjon om klageadgang og frist for fremsetting av klage. Ombudet bistod også ved gjennomlesing av klagen før studenten sendte denne inn. Studenten fikk etter dette tilbud om en ordning med ønsket lesesalsplass delt med en annen student, og anså dette for en bedre ordning enn å skulle benytte en vanlig åpen lesesalsplass blant mange andre studenter.

4.4. Læringsmiljø

Fysisk læringsmiljø:

Studenten som oppsøkte studentombudet ved semesterstart var i en fortvilet tilstand, og fortalte om det hen opplevde som uholdbare arbeidsforhold ved sitt institutt. I samtalen kom det frem at saken gjaldt det fysiske læringsmiljøet og bygningstekniske forhold. Studenten hadde ved studiestart en del forventninger, samt ulike behov og ønsker som hen ikke fant innfridd. Situasjonen ble opplevd så vanskelig at studenten vurderte å slutte på studiet, og hen visste ikke hvor man kunne henvende seg – og hvem man kunne snakke med for å bedre slike forhold. Studentombudet informerte om behovsmelding bygningsdrift «Lydia» samt melding om IT til «BRITA», i tillegg til å orientere om fakultetets ansvar for det fysiske læringsmiljøet for studentene. Da studenten også hadde et såkalt «særskilt behov» fikk hen informasjon om muligheten for å søke om tilrettelegging av sin studiesituasjon. Studenten ville selv ta kontakt med sitt institutt, men ønsket å ha studentombudet som en støttefunksjon på sidelinjen.

Psykososialt læringsmiljø:

Studenten henvendte seg til studentombudet og fortalte at hen var deprimert og opplevde seg mobbet av sine medstudenter. I samtalen med studentombudet fortalte studenten at hen følte seg ensom på studiet og at hen opplevde å bli holdt utenfor av medstudentene sine. I samtalen kunne studenten ikke vise til konkrete hendelser der hen var blitt holdt utenfor, men mer at det var en følelse hen hadde av at medstudentene fant på ulike aktiviteter som hen ikke fikk høre om eller ble invitert med på. Studentene har krav på at også deres psykososiale læringsmiljø skal være fullt forsvarlig, og skal ikke oppleve å bli utsatt for mobbing eller trakassering. Studenten fikk informasjon om UiBs retningslinjer for håndtering av konflikter mellom studenter (herunder mobbing), samt Sammen Studentenes psykiske helsetjeneste. Studenten ville etter dette ta kontakt med helsetjenesten, og vurdere om videre bistand fra studentombudet var aktuelt etter dette.

5. Oppsummering

Studentombudets generelle erfaringer viser at det til tross for at saksbehandlingen ved universitetet holder et jevnt godt nivå - i noen tilfeller likevel forekommer regelbrudd. Noen forhold synes fortsatt å gjenta seg, så som sen sensur. Det vil derfor fremdeles være grunn til fortsatt å ha fokus på problemstillingen, og evaluere de tiltak som er iverksatt for å overholde den lovbestemte sensurfristen framover. Likeledes fremheves som viktig fortsatt å ha stor fokus på å nå ut til studentene med god informasjon både om deres rettigheter, men også om statusoppdateringer i ulike prosesser, og om rutiner og kanaler for evaluering og ulike tilbakemeldinger, samt at dette legges synlig og lett tilgjengelig for studentene.

Informasjonsarbeid og profilering kan fortsatt bidra til at flere kontakter studentombudet og benytter seg av ordningen. Det er likevel ikke en målsetning i seg selv å øke antall henvendelser som sådan til studentombudet, men at de studentene som opplever et behov og som ønsker bistand kjenner til tilbudet og kan benytte seg av dette. Studentombudet skal fortsatt være et supplement – og ikke erstatning for andre etablerte tilbud og ordninger, og det er studentene selv som bestemmer seg for hvor de vil søke hjelp. Studentombudet

erfarer da også en økning i antall henvendelser der studentene på forhånd har søkt informasjon andre steder, og som så oppsøker studentombudet for ytterligere bistand i det de gjerne opplever som en vanskelig og fastlåst sak.

Studentombudet skal bidra til å løse saker nærmest der de oppstår. Sakene som det refereres til i årsrapporten er alle tatt opp på laveste mulige nivå, og vil således allerede være kjent for dem det gjelder. Det er ikke alltid slik at studentombudets bidrag i saken er synlig for andre. I noen tilfeller ønsker studenter informasjon, råd og bistand i en tidlig fase, men vil ta saken - eller søknaden sin videre i systemet selv, etter møtet med studentombudet. Andre ganger bistår studentombudet underveis i prosessen, med informasjon og rådgivning i en klageomgang, eller etter at vedtak er fattet. Dette varierer. Enten det er studentombudet eller studenten selv som tar opp saken, er formålet at saken får sin løsning på et lavest mulig nivå/det rette nivået. Dersom saken er av en slik art at den bør løftes til et høyere nivå, vil dette bli gjort.

Det er ikke tvil om at studentene stadig opplever et behov for studentombudsordningen, og at det er riktig å anse dette som et fast og varig tilbud til studentene ved Universitetet i Bergen. Det er viktig at både nye og etablerte studenter blir gjort kjent med tilbudet. Dette vil være et informasjonsansvar som deles både av studentombudet selv – men også ansatte ved UiB, Studentparlamentet og øvrige som kjenner til ordningen.

Studentombudet avgir årlig rapport og denne presenteres i ulike møter og utvalg. Dette har vært Universitetsstyret, Utdanningsutvalget og Læringsmiljøutvalget for å nevne noen. Kontakt med Studentparlamentet og Arbeidsutvalget er også sentralt i så måte.

Studentombudet ser i tillegg til presentasjoner og foredrag, også stor verdi i å møte ansatte og høre om deres utfordringer og erfaringer, samt drøfte hvordan vi kan bistå hverandre i å hjelpe studentene på beste mulige måte.

I 2017 ble det vedtatt og etablert flere nye studentombud ved utdanningsinstitusjoner i Norge. I tillegg til studentombudene ved UiO, OsloMet (tidligere HiOA), UiS, UiT, UiB og NHH, har nå også HVL, Høgskolen i Sørøst-Norge, UiA og NTNU fått sine studentombud. Til sammen er det nå studentombud ved 10 av landets universitet og høyskoler.

Det ble høsten 2017 etablert et nytt lokalt nettverk for studentombudene ved UiB, NHH og HVL, med månedlige møter på de ulike lærestedene for erfarings- og kunnskapsdeling.

Årets møte i det norske studentombudsnettverket ble avholdt den 3.-4.oktober 2017 ved Høgskolen på Vestlandet, der studentombud Sindre Duesund var vertskap for ombudene. Studentombudene har en selvstendig og uavhengig stilling uten et eget kolleganettverk ved sin utdanningsinstitusjon. Det er derfor både hensiktsmessig og nyttig å være en del av et slikt nettverk for studentombud, for felles diskusjoner og erfaringsutveksling på tvers av lærestedene.

6. Vedlegg

6.1. Kategoribeskrivelser

Henvendelsene fra studentene er sortert etter ulike saksområder ut i fra hva som synes å være hovedinnholdet i henvendelsen, og gir noen eksempler på hva som kan omfattes av det enkelte saksområdet.

Eksamen/praksis

- Formelle feil på eksamen, klage
- Eksamenskarakter, sensur, klage
- Begrunnelse for eksamenskarakter
- Vurderingsmelding, oppmelding eller annullering av oppmelding til vurdering
- Ekstern praksisplass
- Forhold som ikke er regulert, men som angår eksamen/praksis

Studierelatert

- Pensum
- Obligatorisk aktivitet, undervisning, innlevering
- Undervisning, undervisningstilbud, fremmøte til undervisning, språk og målform
- Endring av studietilbud
- Programplaner og emneplaner
- Kvalitet og evaluering
- Studieprogresjon, gjenåpning av terminerte utdanningsplaner
- Forhold som ikke er regulert, men som er relatert til studiet (unntatt eksamen/praksis)

Dispensasjon/tilrettelegging

- Forsinkelsesregler
- Antall vurderingsforsøk, avbrutt vurdering, gyldig fravær
- Utsatt tid for innlevering
- Dispensasjon for obligatorisk oppmøte/innlevering
- Annen form for tilrettelegging, endret vurderingsform
- Forhold som ikke er regulert, men som handler om tilrettelegging eller dispensasjon

Administrativt

- Saksbehandlingstid
- Begrunnelse for vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Klage på vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Informasjon og kunngjøringer
- Veiledningsplikt etter forvaltningsloven

- Andre saksbehandlingsregler etter forvaltningsloven, f.eks. informasjon om begrunnelse, klagerett, klagefrist og fremgangsmåten for klage
- Annet som gjelder UiBs saksbehandling som forvaltningsorgan

Læringsmiljø

- Fysisk læringsmiljø
- Psykososialt læringsmiljø, ansattes opptreden, medstudents opptreden, konflikt
- Organisatorisk læringsmiljø, studentorgan, studentrepresentanter
- Andre forhold relatert til helse, sikkerhet og velferd

Opptak

- Opptak til studieprogram eller enkeltemner ved UiB
- Masteropptak
- Andre forhold som ikke er regulert

Annet

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 i Bergen, eller andre eksterne aktører knyttet til studiesituasjonen
- Henvendelser som ikke er knyttet til studiesituasjonen

6.2. Mandat

Det er studentombudets oppgave å ivareta rettssikkerheten til studentene ved Universitetet i Bergen. Studentombudet skal være en uavhengig bistandsperson som skal gi studentene råd og hjelp der de har tatt opp eller 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. Studentombudet skal aktivt informere om sin funksjon til UiBs studenter, og bidra til å gi nødvendig opplæring til studenttillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter. Studentombudet skal bidra til at saker kan løses nærmest der de oppstår; dvs. på laveste mulige nivå i organisasjonen. Ombudet har selv ikke myndighet til å avgjøre saker, og er heller ikke klage- eller ankeinstans for saker som er behandlet og avgjort av andre enheter eller beslutningsorganer ved UiB.

Studentombudet skal årlig rapportere om sin virksomhet til rektor. Denne skal legges fram for Universitetsstyret som orienteringssak. Rektor orienteres fortløpende om spesielt alvorlige saker, eller saker som er av prinsipiell betydning. Studentombudet kan på eget initiativ også fremme slike saker direkte for Universitetsstyret.

Studentombudet skal selv avgjøre om hun/han kan bistå en student i en sak eller ikke. Det skal alltid gis en begrunnelse når ombudet avslår å bistå i en sak, og avslaget kan ikke påklages. Dersom studentombudet ikke selv kan bistå i en sak, skal ombudet henvise studenten videre til rette instans.

Studentombudet har bare innsyn i den enkelte saks dokumenter i den grad studenten det gjelder har gitt samtykke til innsyn. Studentombudet har taushetsplikt etter forvaltningslovens § 13 om alle forhold hun/han blir kjent med gjennom sitt virke. Verken studenter eller noe organ ved universitetet har innsynsrett i studentombudets saker.

Både studenter og ansatte skal kunne varsle studentombudet om kritikkverdige forhold knyttet til studiesituasjonen ved UiB. Det skal kunne varsles konfidensielt dersom det bes om det.

Studentombudet er organisatorisk plassert under HR-avdelingen. Det betyr at studentombudet har en uavhengig stilling i forhold til UiBs organisasjon.

Studentombudet har ikke instruksjonsmyndighet overfor enhetene ved UiB.

Det er kun universitetsstyret som kan treffe beslutninger om eventuell innskrenkning eller nedleggelse av studentombudets mandat.

6.3.**Om studentombudets arbeid**

Det er en målsetning å sikre rettssikkerheten for studentene. Studentombudet skal bidra til dette gjennom sitt arbeid, og vurdere om UiB har fulgt forvaltningslovens regler om god og forsvarlig saksbehandling, og prinsippene for god forvaltningsskikk. Studentombudet kan imidlertid bare undersøke saken og gi sin mening, ikke treffe bindende avgjørelser. For studentene vil studentombudsordningen likevel være praktisk viktig. Studentombudet er enkelt å nå frem til, og et brev der det påpekes hvilken urett eller feil som er gjort, kan være nok. Studentene får i tillegg hjelp og en objektiv og nøytral vurdering av saken sin. Dette vil være verdifull bistand for studentene. Bare muligheten for å bli kikket etter i kortene, kan anses viktig for rettssikkerheten ved at ansatte ved UiB skjerper sin aktpågivenhet.

Studentombudet har mulighet til å ta opp saker, spørsmål og forhold etter eget tiltak, og kan bidra til å rette opp feil eller uheldige forhold som gjør seg gjeldende mer generelt. Fortsatt må studentombudet være et supplement til de eksisterende administrative ordningene og alternativene. Bevisstheten om at studentombudet kan sette i verk undersøkelser, gjør at man skjerper årvåkenheten og handler og opptre redelig, ryddig og på en ordentlig måte.

Siktemålet for studentombudets arbeid er å hindre at urett og feil blir begått av UiB mot den enkelte student. Når studentombudet setter i verk undersøkelser, er meningen for det første å få rettet feil eller bøte på urett i den aktuelle saken. Men målet må samtidig være å bidra til å gjøre UiB bedre og hindre at liknende feil og urett gjentar seg.

Studentombudet kan få spørsmål om hvilke virkemidler studentombudet har for å fremme god forvaltningsskikk og skape større respekt for studentene og deres rettigheter. Etter ordningen som gjelder i dag kan studentombudet sette i gang undersøkelser og si sin mening om det UiB har gjort. Studentombudet kan ikke omgjøre avgjørelser eller fatte bindende vedtak. Slik bør det fremdeles være.

Informasjonsarbeid utgjør en stor del av studentombudets arbeid. Det er sentralt for studentombudets oppdrag at det blir forstått at studentene ved universitetet kan dra nytte av ordningen. Her er det en viss balansegang mellom, på den ene side, å gjøre studentombudsordningen allmenn kjent og oppfordre studentene til å ta kontakt og, på den andre side, å kommunisere til studentene om hva studentombudet ikke kan hjelpe med.

Profileringsarbeidet som ble igangsatt i 2015 er videreført dette året, med oppdateringer av studentombudets hjemmeside og Facebook-siden som informasjonskanaler. Sammen med hjemmesiden utgjør rapportene også en viktig del av studentombudets ansikt utad. Studentombudets rapporter er offentlig, og gjøres tilgjengelig for alle på hjemmesiden.

Kontakten med studentene og studenttillitsvalgte med informasjon om studentombudets virksomhet er avgjørende for studentombudets arbeid. Internett med hjemmeside og sosiale medier er viktige kanaler for informasjon om hva studentombudet gjør og kan bistå med, i tillegg til å informere konkret om studentenes rettigheter og plikter. Dette kan igjen bidra til at flere kontakter studentombudet og benytter seg av ordningen. Det forventes en gradvis økning i antall henvendelser til studentombudet etterhvert som ordningen og tilbudet blir enda bedre kjent blant studentene.

Informasjon om studentombudsordningen er tilgjengelig på flere steder; både gjennom internett og sosiale medier, brosjyrer og oppslag, ved epost-, telefonhenvendelser og møter ved studentombudets kontor, og ved at studentombudet informerer og holder presentasjoner utad. Studentombudets rolle er også synlig gjennom omtale i media, både i form av avisoppslag og intervju på radio, og omtale på universitetets nettsider.

Gjennom møter og besøk får jeg i tillegg anledning til å gjøre studentombudsordningen bedre kjent.

De fleste studentene tar kontakt med studentombudet ved å sende en e-post, eller gjøre en henvendelse gjennom sosiale medier. Andre igjen tar kontakt per telefon. Den enkelte henvendelse følges gjerne opp ved at det avtales et møte på studentombudets kontor. Det er også anledning til å avtale annet møtested dersom det er ønskelig og det mest hensiktsmessige i den aktuelle saken. Noen studenter ønsker at studentombudet skal delta sammen med dem på møter som studentens talsperson, eller ønsker en vurdering av karactersetting og faglige spørsmål. Studentombudet kan imidlertid ikke ta stilling til faglige spørsmål og om en karakter er korrekt, og er heller ikke en partsrepresentant, men vil kunne delta på møter avhengig av sakens art, i tråd med ombudets mandat - og ikke som studentens advokat. Studentombudet vil kunne stille oppklarende spørsmål med henblikk på å få avklart studentens rettsstilling i møte med UiB. I de fleste tilfeller blir saken løst etter en enkelt eller flere henvendelser til fakultetet, andre ganger kan det være behov for å avholde et møte. Studentombudet er på denne måten i noen tilfeller med på å sikre studentenes rettigheter, og kan i andre tilfeller bidra til å oppklare misforståelser og bistå studenten med å komme videre med sin sak.