



# HALVÅRSRAPPORT FOR HØSTEN 2019

---

STUDENTOMBUDET

UNIVERSITETET I BERGEN



FORORD.....	2
SAKER .....	3
INFORMASJON OM TJENESTEN .....	4
INFORMASJON OG MØTER MED STUDENTDEMOKRATIET .....	4
NYE NETTSIDER .....	4
FACEBOOK.....	4
INSTAGRAM OG ANDRE SOSIAL MEDIER .....	5
ROLL-UP, FLYERS, VISITTKORT OG STAND .....	5
SYNLIG KONTOR .....	5
ANNET.....	5
TEKNISKE ENDRINGER.....	6
SPORBAR POSTBOKS OG FILSYSTEM.....	6

Studentombudet rapporterer årlig til rektor om ombudet sin virksomhet. Rapporten skal legges frem for styret som orienteringssak.

Denne rapporten avgis for høsten 2019 som følge av utskifting av studentombud sommeren 2019. Intervallet for årsrapporter vil bli endret slik at neste årsrapport blir lagt frem i august 2020 og vil gjelde studieåret 2019-2020.

# FORORD

---

Rapporten for høsten 2019 gjelder studentombudet sin virksomhet i tidsrommet mellom 1. Oktober og 31. Desember. Beskrivelsen av tiltak for å forbedre tjenesten gjelder medio mars 2020.

Antallet saker som har kommet inn til studentombudet i perioden har vært vesentlig lavere enn forventet. Det virker som om tjenesten er for lite kjent blant studentene.

Sakene som kom inn til studentombudet før 5. August er ikke sporbare. Mellom 5. August og 1. Oktober var ombudet tilsatt i 20 % stilling og det ble derfor ikke vurdert som hensiktsmessig innenfor disponibel arbeidstid å føre statistikk for denne perioden.

Studentombudet har gjort flere tiltak for å bedre informasjonen om ombudets tjenester og etablere sporbarhet i tjenesten for fremtiden.

Sindre R. Dueland  
Studentombud UiB

# SAKER

---

Som nevnt innledningsvis har antall saker som kom inn til studentombudet vært vesentlig lavere enn forventet. Det er mulig det har med katalogiseringen av saker å gjøre, men uten tilgang til tidligere saker er det vanskelig å gjøre en nøyaktig sammenligning.

Det er registrert 28 saker de siste tre månedene i 2019. I tillegg er det registrert 7 saker som kom inn før oktober 2019, men ikke var avsluttet per 1. oktober 2019. Enkle henvendelser på telefon, i møte med enkeltpersoner eller henvisninger til andre på e-post er ikke registrert som saker.

Sakene som kom ble behandlet av studentombudet i perioden er kategorisert etter kriterier for hvilket utfall sakene har fått.

1 Åpen ved årsslutt	7
2 Løst uten bistand / Innaktivitet fra melder	3
3 Kortfattet veiledning	10
4 Kontakt med institusjonen eller andre	11
5 Skriftlig avslutningsbrev uten kritikk eller henstilling	1
6 Skriftlig avslutningsbrev med kritikk eller henstilling	1

Sakene i kategori 4, 5 og 6 er videre kategorisert etter hva de gjelder

Klage	1
Læringsmiljø	2
Obligatorisk undervisningsaktivitet	1
Opptak	2
Praksis	1
Studielån	1
Studieprogram	1
Studierett	1
Tilrettelegging	2
Trakassering	1

Den ene saken som ble avsluttet med kritikk eller henstilling gjaldt klage på eksamensresultatet. Saken ble avsluttet med en henstilling til fakultetet der fakultet ble informert om at klageretten til studenten var krenket, og med en videre henstilling om å rette opp i lokalt regelverk og emnebeskrivelsen for å oppnå harmoni med overordnet regelverk.

Det generelle inntrykket i de 13 avsluttede sakene hvor studentombudet har hatt kontakt med institusjonen er at Universitet i Bergen har god kontroll på saksbehandlingen. Forhold som gjelder studentene blir i hovedsak godt ivaretatt og det har ikke vært grunn til bekymring på noen felt generelt.

Blant sakene som var åpne ved årsslutt var det én sak av alvorlig karakter. Denne er i skrivende stund ikke avsluttet og studentombudet vil komme tilbake til saken i særskilt melding til rektor og Læringsmiljøutvalget når den er avsluttet.

# INFORMASJON OM TJENESTEN

---

## Informasjon og møter med studentdemokratiet

Studentombudet og studentdemokratiet hadde lite kontakt i perioden frem til 5. August. Det har høsten 2019 vært tydelig fokus på at det skal være et nært og godt samarbeid mellom studentombudet og studentdemokratiet. Det er flere tilfeller av at ombudet har fått henvist saker fra studentdemokratiet eller også at studentorgan har bedt studentombudet om råd i saker.

Per i dag er det god kontakt mellom studentombudet og institusjonens øverste studentorgan. Studentombudet har også etablert kontakt med noen av studentorganene på fakultetsnivå og har holdt presentasjoner for flere av organene. Det er et klart mål å etablere god kontakt med alle studentorgan på fakultetsnivå og også ved behov med studentorgan på instituttnivå.

## Nye nettsider

Studentombudet sine nettsider er selve navet i ombudet sin informasjonsvirksomhet. Sidene som eksisterte per 5. August var lite informative og nærmest helt statiske. Studentombudet har i den forbindelse fått opprettet et eget område på uib.no/so som både ivaretar behovet for statistisk informasjon og gjør det mulig å publisere nyheter og informasjon om arrangementer. Områdeoppbyggingen gjør det også mulig å publisere undersider med etterspurt informasjon, som for eksempel studentombudet sin klageveiledning.

Bruken av nettsidene er i startfasen og det har tatt noe tid å få ordningen på plass. Området er derimot allerede godt nok utviklet til at det fremover vil være mulig å markedsføre studentombudets tjenester ved henvisning til området på flyers, roll-up, sosiale medier, etc.

I tillegg til området er det etablert en blogg. Denne er foreløpig ikke tatt i bruk. Dersom den blir tatt i bruk vil det være som supplement til nettområdet.

## Facebook

Studentombudet etablerte ved oppstart en ny Facebookside. Dette var på bakgrunn av tekniske utfordringer med overtakelsen av eksisterende side. Den siden som nå eksisterer vil kunne overtas av andre på samme måte som epost og SharePoint (se under).

Facebooksiden er ikke hensiktsmessige som kommunikasjonskanal for studentombudet. Like fullt forventer en del av studentene å finne informasjon på Facebook. Den vil derfor fremover bli benyttet til å lenke til informasjon som legges ut på nettsidene.

Det er mulig å kommunisere med studentombudet på Facebook, men av hensyn til personvernssikkerheten til studentene er det ikke tilrådelig å benytte sidene som primær kommunikasjonskanal. Studenter som tar kontakt på Facebook blir fort henvist til epost eller telefon dersom henvendelsens art tilsier det.

## Instagram og andre sosial medier

Studentombudet er i dag tilgjengelig på Instagram og Snapchat. I tillegg er det opprettet en TikTok. Av hensyn til studentombudet sin kapasitet i å holde liv i sosiale medier er Instagram så langt den eneste kanalen som oppdateres noenlunde jevnlig. Kanalen brukes for å gi ombudet en sosial profil med sikte på å senke terskelen for å ta kontakt. Studentombudet har et klart forbehold om at informasjon som legges ut ikke skal oppfattes som flåsete. Det gjøres jevnlig avveininger mellom behovet for folkelig markedsføring og behovet for å opprettholde et seriøst inntrykk av tjenesten. Det medfører også, på grunn av studentombudet sin arbeidsform og taushetsplikt, at kanalen ikke blir like levende som for eksempel studentorganene eller universitets kanaler.

## Roll-up, flyers, visittkort og stand

Arbeidet med å etablere nye roll-up, fløyers og visittkort i enhetlig profil er i gang. Målsetningen er at studentene skal få tilstrekkelig informasjon i lite format og enkelt kunne vises til nettsidene og kontaktinformasjonen. Tidligere flyers og roll-up har vært lite brukerorientert, inneholdt for mye informasjon og har ikke vært enhetlige. Flyersene hadde også feil telefonnummer. I tillegg har det vært et mål å etablere informasjon digitalt først, for å kunne vise til digitale flater i det fysiske profileringsmaterialet.

Roll-up vil bli benyttet i forbindelse med stand og skal være i samme profil som flyers. Flyers skal være på bokmål, nynorsk og engelsk og skal inneholde tilstrekkelig informasjon til at studentene forstår hva tjenesten er og hvordan de kan kontakte studentombudet. Visittkortene er tiltenkt samme funksjon som flyersene men skal være i mindre format. Det er planen å dele ut visittkortene til universitetet sine informasjonsskranke og studiekonsulenter slik at de kan gi dem videre til studentene ved behov. Visittkortene er ikke-personlige og vil reflektere tjenesten.

## Synlig kontor

Litt på siden av de andre markedsføringsformene kommer utforming av studentombudets kontor sin frontvegg ut mot fellesarealet i studentsenteret. For å gjøre ombudet både mer synlig og gi mindre innsyn på kontoret er det gjort frosting av glassveggen inn til kontoret samtidig som kontoret er blitt tydelig merket med «STUDENTOMBUDET». Hensikten er både å gjøre det lettere for besøkende å finne frem, og gi subtil informasjon om at UiB har studentombud til alle som går ned trappen på Studentsenteret.

## Annet

Studentombudet har hatt møter med fakultetsledelsen på om lag halvparten av fakultetene. Det er en målsetning å møte alle fakultetene, men det har tidvis vært vanskelig å prioritere. I ett av møtene oppfattet studentombudet at fakultetsledelsen ikke kjente til studentombudsordningen. Det viste med all tydelighet behovet for bedre informasjon om ordningen.

# TEKNISKE ENDRINGER

---

## Sporbar postboks og filsystem

På bakgrunn av manglende sporbarhet i tjenesten har studentombudet opprettet en ny delt postboks for tjenesten. Det har vært en større utfordring at sporbarheten i tjenesten har vært ikke-eksisterende mellom de enkelte studentombudene. For fremtiden vil denne løsningen sikre at det er mulig å oppnå kontinuitet i tjenesten og vil gjøre det lettere å gå tilbake i saksarkivet for å se hva som har blitt gjort i enkeltsaker.

Sammen med sporbar postboks er det også opprettet en SharePoint for studentombudet for å sikre at filer kan overføres ved behov. Det er også et mål i arbeidet med å sikre sporbarhet og kontinuitet for tjenesten.

Selv om små tekniske løsninger kan virke trivielle har de stor innvirkning på studentombudet sin arbeidsform og den fremtidige driften av tjenesten. Det har tatt noe tid å finne gode løsninger, men per i dag synes det som om løsningene som er valgt sikrer både godt saksarbeid i enkeltsaker, ivaretar personvernet på en betryggende måte og sikrer fremtidig sporbarhet og kontinuitet.

