

STUDENTOMBUDET VED NORD UNIVERSITET

ÅRSRAPPORT 2020



NORD
universitet

www.nord.no

Innholdsfortegnelse

| | |
|--|----|
| Forord | 3 |
| Om studentombudet | 4 |
| Om rapporten | 4 |
| Henvendelser | 5 |
| Oppfølging av henvendelsene | 5 |
| Antall henvendelse fordelt pr fakultet | 5 |
| Antall henvendelser pr måned | 6 |
| Antall henvendelser fordelt per sakskategori | 7 |
| Profileringen av ordningen | 8 |
| Nettverk, samarbeid og utvikling | 8 |
| Møter med studenter og ansatte | 8 |
| Nettverksbygging eksternt | 9 |
| Utvalgte tema | 9 |
| Veiledning | 9 |
| Psykososialt læringsmiljø | 9 |
| Korona | 10 |
| Tillitsvalgtordningen | 10 |
| Oppsummering og veien videre | 10 |
| Vedlegg | 11 |
| Mandat | 11 |
| Kategoribeskrivelser | 12 |

Forord

Universitetsstyret ved Nord universitet vedtok 8. mars 2018 å opprette ordningen med studentombud. Hanne Seljesæter tiltrådte stillingen som det første studentombudet ved Nord universitet 1. oktober 2018, og har dermed vært operativ i drøyt to år.

Studentombudet rapporterer årlig om studentombudets virksomhet. Formålet med rapporten er å gi et bilde av virksomheten i året som har gått. I rapporten presenteres statistikk for 2020, også sammenlignet med tall for 2019.

Året 2020 har vært et spesielt år også for studentombudet. Arbeidet med å få profilert ordningen har vært utfordrende og dette gjenspeiles også i færre henvendelser i 2020 enn i 2019. Det har også vært krevende som studentombud å skulle gi god veiledning til studentene når rammeverket var i stadig endring.

For at studentombudet skal være et godt tilbud for studentene, er det viktig å gi fortløpende informasjon for å øke studentenes kunnskap om ordningen, i tillegg til å bedre tilgjengeligheten til studentombudet uavhengig av studium og studiested.

Rapporten legges fram for rektor og som orienteringssak for styret, i samsvar med mandatet for studentombudets arbeid.

God lesning!



Bodø, 22. februar 2021

Hanne Seljesæter
Studentombud ved Nord universitet

Om studentombudet

Fra 1. august 2019 ble ordningen med studentombud lovfestet. Det innebærer at alle studenter ved Nord universitet har rett til tilgang til et studentombud.

Studentombudet er et gratis juridisk lavterskeltilbud for studenter ved Nord universitet som har spørsmål om sine rettigheter som student. Studentombudets oppgave er å bidra til at studentenes rettssikkerhet styrkes.

Studentombudet er uavhengig av universitetets organisasjon og skal påse at saker som omhandler studenter får en forsvarlig og korrekt behandling, at ulike problemer blir løst på lavest mulig nivå og at studentenes rettigheter blir ivaretatt.

Studentombudet har ikke myndighet til å avgjøre saker, men skal være en upartisk bistandsperson som kan gi studentene råd og veiledning om deres rettigheter og plikter i studiesituasjonen, hjelpe studentene med å finne løsninger på problemer som kan oppstå og skissere ulike alternativ i en sak.

Studentombudet er organisatorisk plassert i avdeling for HR og økonomi, men har en uavhengig stilling i forhold til Nord universitets organisasjon og er heller ikke partsrepresentant for enkeltstudenter overfor universitetet.

Studentombudet skal aktivt informere om sin funksjon til studentene ved Nord universitet, og gi nødvendig opplæring til studenttillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter.

Studentombudet ved Nord universitet har i sitt arbeid lagt til grunn følgende verdier; uavhengig, konfidensiell, nøytral og uformell. Verdigrunnlaget vil ha betydning for hvordan man utøver rollen, blant annet i møter med studentene og organisasjonen for øvrig.

Om rapporten

Dette er tredje rapporten fra studentombudet. I studentombudets mandat var det opprinnelig fastsatt at ombudet skulle rapportere om sin virksomhet til rektor gjennom halvårsrapporter. Mandatet ble endret 30. januar 2020 på dette punktet og det skal nå legges fram årlige rapporter. Rapportene legges fram for rektor og som orienteringssak for styret.

I styremøte 11. september 2019 la studentombudet fram halvårsrapport for perioden 1. oktober 2018 til 31. juni 2019. I styremøte 30. januar 2020 ble årsrapport for perioden 1. januar 2019 til 31. desember 2019 presentert.

Rapporten er skrevet etter modell fra de andre studentombudene i Norge. Det er ikke utarbeidet noen fastlagt mal for rapportene til studentombudene, og de vil dermed i noe varierende grad være egnet for sammenligning.

Rapporten gir en oversikt over studentombudets virksomhet, og er basert på de henvendelser studentombudet har fått. Rapporten er ikke egnet til å gi et fullstendig bilde av Nord universitet sin saksbehandling og praksis som sådan, men kan kun si noe om ombudets erfaringer og funn i dette utvalget av saker.

Henvendelser

Studentombudet har mottatt 140 henvendelser i 2020. Henvendelser som gjelder informasjon om studentombudsordningen er da holdt utenfor. Det samme gjelder spørsmål som er kommet i forbindelse med møter, stands og andre arrangement. Av de 140 registrerte henvendelsene er 19 henvendelser vurdert å falle utenfor ordningen ut fra ombudets mandat. I 2019 mottok studentombudet 155 henvendelser og 12 av disse ble vurdert å falle utenfor ordningen.

Oppfølging av henvendelsene

Studentombudet registrerer alle henvendelser som mottas. Henvendelsene kommer på e-post, SMS, telefon, drop-in på kontoret og via melding på Facebook. Det varierer hvordan henvendelsene følges opp, hvor mye studentombudet involveres, og hvor mye tid det tar å følge opp henvendelsene. Noen henvendelser besvares raskt med en kort e-post. Andre saker krever mye oppfølging over lang tid. Det er studenten selv som avgjør i hvilken grad studentombudet skal involveres i en sak.

I noen tilfeller har studentombudet deltatt sammen med studenten i møter med fakultetet. Dette har dreid seg om krevende saker hvor studenten ønsket å ha med studentombudet som en uavhengig støtteperson. Tilbakemeldingene fra studentene etter slike møter har vært at det var til god hjelp at studentombudet var med i møtet. Også ansatte har opplevd det som positivt at studentombudet har deltatt i møter sammen med studenten.

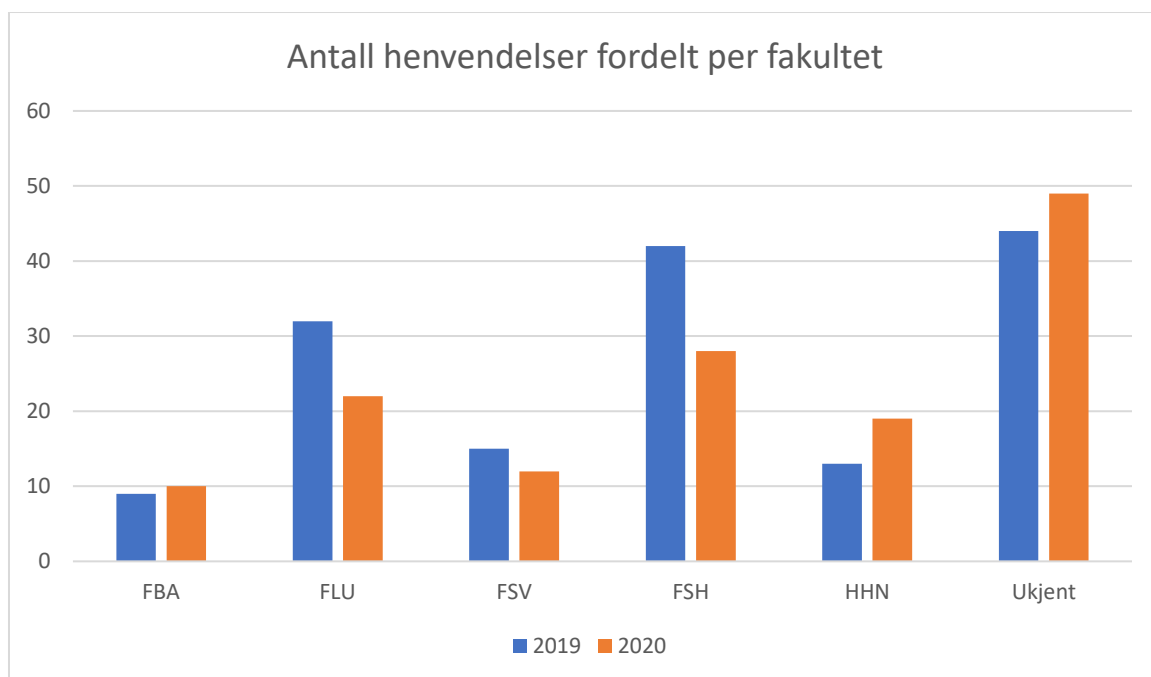
Flere studenter har også tatt kontakt i forbindelse med klager og har ønsket veiledning knyttet til skriving av klager. Studentombudet bistår med veiledning og – om studenter ønsker det – gjennomlesning av klagen. Studentombudet skriver imidlertid ikke klager på vegne av studenter. Mange studenter ønsker en uavhengig person å diskutere saken sin med, uten at de ønsker at saken skal bli tatt videre.

Studentombudet har mottatt 3 henvendelser fra ph.d-kandidater. Studentombudet behandler slike henvendelser i den grad det gjelder forholdet som student og ikke forholdet som ansatt.

Antall henvendelse fordelt pr fakultet

Mange studenter oppgir ikke hvilket fakultet de tilhører når de tar kontakt. Studentombudet ber heller ikke om å få opplyst fakultetstilhørighet med mindre det er nødvendig for saken.

Fakultetstilhørigheten var i 2020 ukjent i et stort antall henvendelser. Dette innebærer at det ikke er mulig å fastslå den faktiske fordelingen av henvendelser fra de ulike fakultetene. Studentombudet skal være et lavterskeltilbud og det bør derfor ikke være et krav om å oppgi fakultetstilhørighet når studentene tar kontakt.



Fakultetene:

FBA: Fakultet for biovitenskap og akvakultur

FLU: Fakultet for lærerutdanning, kunst- og kulturfag

FSV: Fakultet for samfunnsvitenskap

FSH: Fakultet for sykepleie og helsevitenskap

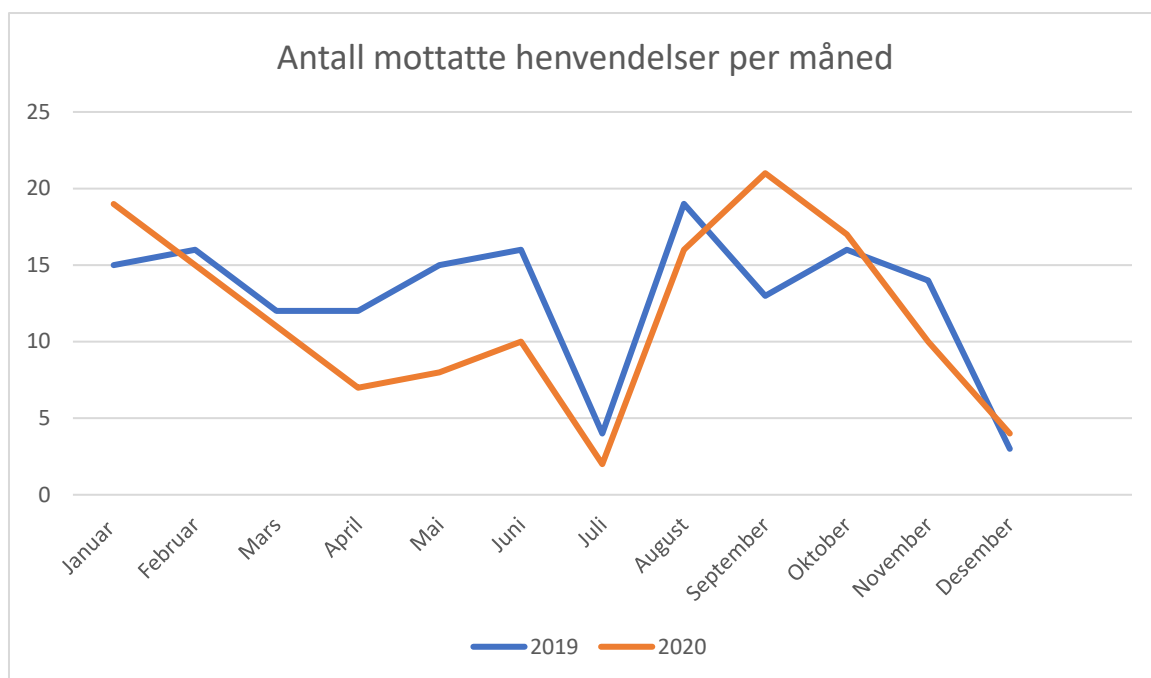
HHN: Handelshøgskolen

Antall henvendelser pr måned

Det er tidspunktet for henvendelsen som registreres, ikke når saken er avsluttet. Antall henvendelser har økt etter hvert som ordningen har blitt bedre kjent, men dette endret seg etter lock-down i mars 2020. I midten av mars kom noen henvendelser knyttet til koronasituasjonen, deretter avtok antall henvendelser betydelig slik tabellen viser.

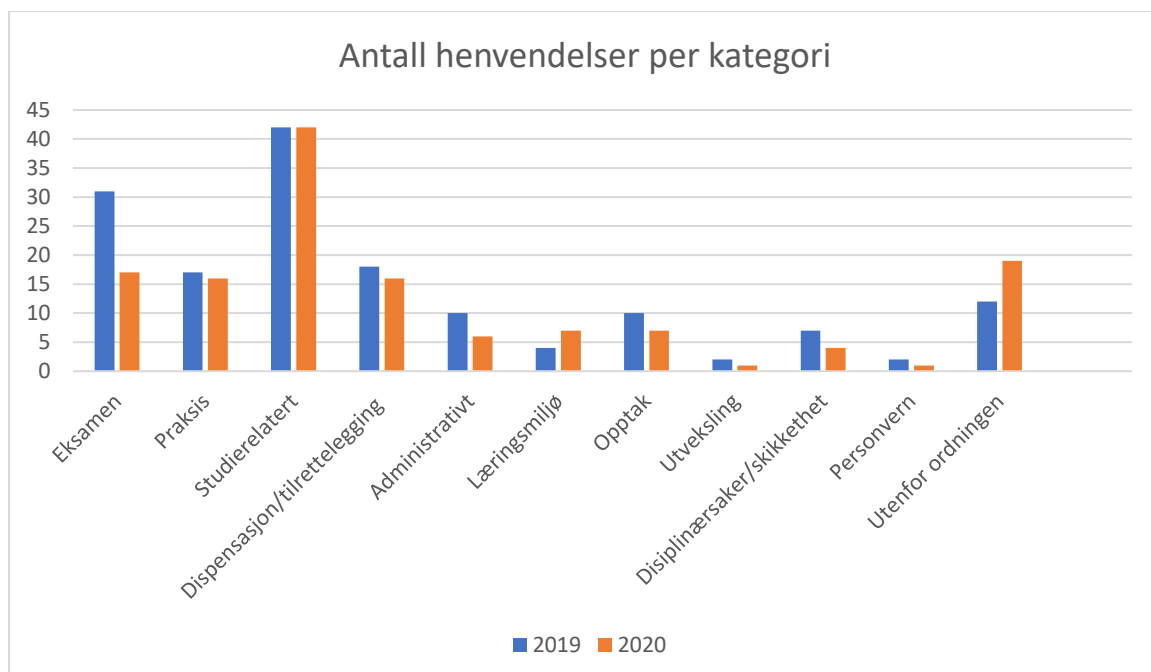
Det vil være variasjoner i antall henvendelser gjennom året med en naturlig nedgang i sommermåneden. I 2019 var det et stort antall henvendelser i begynnelsen av studieåret i august. Da var studentombudet til stede på mange infomøter m.m. og besøkte de ulike studiestedene og fikk informert om tilbudet. Dette var ikke mulig i 2020 på grunn av pandemien. I 2020 var antall henvendelser høyest i september. Det ble da lagt ut info om studentombudet på Nord sin Facebook-side, noe som medførte mange henvendelser de 2-3 påfølgende ukene. Tilsvarende kom det et stort antall henvendelser i oktober som følge av at Studentorganisasjonen i Bodø, SOB, la ut info på sin Facebook-side og på Instagram.

Det varierer hvor mye tid som medgår til oppfølging av hver henvendelse. Noen besvares raskt med en kort e-post mens andre saker krever oppfølging over lang tid. Antall henvendelser per måned gir derfor ikke noe godt bilde av arbeidsmengden per måned.



Antall henvendelser fordelt per sakskategori

Henvendelsene er sortert etter ulike sakskategorier etter hva som synes å være hovedinnholdet i henvendelsen. Hva som omfattes av de ulike kategoriene framgår av vedlegg 2. Her må bemerkes at henvendelsene ofte passer inn i flere av kategoriene, men hovedårsaken vil normalt være avgjørende for hvilken kategori henvendelsen plasseres i.



Av 140 henvendelser er 19 vurdert å falle utenfor ordningen da de omfatter spørsmål knyttet til f.eks. bolig eller arbeidsforhold. Av de øvrige henvendelser er det flere som er blitt videresendt til andre personer eller enheter ved universitetet men de er likevel tatt med i statistikken fordi det har

medført arbeid for studentombudet å hjelpe studentene videre. Flere studenter synes det er vanskelig å vite hvor de skal henvende seg og tar kontakt med studentombudet uten at de nødvendigvis de har en sak hvor de har behov for bistand fra studentombudet.

Kategorien studierelatert utgjør en stor andel av henvendelsene. Det er også svært stor variasjon i denne kategorien. Henvendelsene omfatter blant annet undervisning, pensum, studieplaner, emnebeskrivelser og endringer i studietilbudet.

En del henvendelser i 2020 har vært relatert til korona. Studentombudet har likevel ikke skilt disse ut som en egen kategori, men henvendelsene inngår i kategoriene som fremgår av tabellen ovenfor. Koronarelaterte henvendelser knytter seg først og fremst til praksis, eksamen og undervisning. Det har imidlertid ikke vært så mange koronarelaterte henvendelser som en kanskje kunne forvente.

Profileringen av ordningen

Det følger av studentombudets mandat at ombudet aktivt skal informere studentene om sin funksjon, og dette utgjorde en stor del av studentombudets arbeid det første året hvor det var viktig å nå ut i organisasjonen med informasjon om tilbudet og gjøre dette kjent både overfor studenter og ansatte. Arbeidet med å informere om tilbudet er en kontinuerlig prosess der ulike informasjonskanaler benyttes.

Det er generelt en utfordring å nå ut med informasjon til studenter på alle studiestedene og være tilgjengelig for alle uavhengig av studium og studiested. Dette har vært ekstra krevende i 2020 da det ikke har vært mulig å reise ut til studiestedene, stå på stands osv. Ved oppstart av studieåret i august deltok studentombudet på noen infomøter for nye studenter i Bodø. I tillegg ble det lagt ut infovideo på canvas til alle studentene. Tidlig på høsten ble det lagt ut info om studentombudet på Nord sin Facebook-side. Dette førte til en betydelig økning i antall henvendelse i en periode på 2-3 uker. Senere på høsten la Studentorganisasjonen i Bodø, SOB, ut info om studentombudsordningen på Facebook og Instagram, noe som igjen førte til en økning i henvendelser for en kort periode.

Den markante økningen i antall henvendelser når det ble publisert info om ombudsordningen kan tolkes som at det er et klart behov for tilbudet men at mange studenter ikke kjenner til ordningen.

Nettverk, samarbeid og utvikling

Møter med studenter og ansatte

Siden oppstarten i stillingen har møter med studenter og ansatte har vært viktig for å avklare roller og forventninger, samt å informere om ordningen. I 2020 har studentombudet i liten grad deltatt i møter bortsett fra møter i de utvalgene hvor studentombudet har observatørstatus; Læringsmiljøutvalget, Utdanningsutvalget og Arbeidsmiljøutvalget. I tillegg til disse utvalgene deltar studentombudet på møter i førstesemesterutvalget i Bodø og har høsten 2020 deltatt på møter i smittevernforum. Å være til stede i råd og utvalg er nyttig for å få informasjon om aktuelle saker universitetet jobber med og hvilke utfordringer studentene møter i studiehverdagen.

I oktober 2020 deltok studentombudet på Utdanningsseminaret som ble holdt i Saltstraumen i regi av studieavdelingen.

Det ligger til studentombudets mandat å gi opplæring til studenttillitsvalgte. Høsten 2020 deltok Studentombudet på digitalt kurs for studenttillitsvalgte i samarbeid med studieavdelingen, Studentinord og Studentorganisasjonen Nord.

Nettverksbygging eksternt

Studentombudet inngår ikke i et fagmiljø og fagfellesskap ved universitetet og det er derfor nyttig og nødvendig å være å være en del av et nettverk for studentombud, for erfaringsutveksling og kompetansebygging. Dette er også svært verdifullt for utviklingen av ordningen med studentombud ved Nord universitet.

Studentombudet er med i nasjonalt og skandinavisk nettverk for studentombud. Samlingene i disse nettverkene ble avlyst i 2020 pga pandemien. Studentombudet har likevel gjennom året hatt kontakt med andre ombudskolleger for å drøfte problemstillinger og rolleforståelse.

Utvalgte tema

I de to foregående rapportene ble noen utvalgte tema omtalt. Det har også i 2020 vært en del av de samme temaene som har gått igjen i henvendelsene. Med bakgrunn i henvendelsene i 2020 kan noen tema særlig trekkes fram.

Veiledning

Flere studenter har kontaktet studentombudet og uttrykker misnøye med veiledningen de har fått i forbindelse med arbeidet med bachelor- eller masteroppgave, eller at de har opplevd relasjonen til veileder som vanskelig. Noen opplever at karakteren de får – og begrunnelsen for denne – ikke samsvarer med de rådene de har fått fra veileder underveis og opplever derfor sensuren som urettferdig og at de ikke har fått den veiledningen de mener å ha krav på. Noen studenter ønsker også å bytte veileder fordi de opplever dårlig kommunikasjon med veileder. Flere studenter har tatt opp spørsmålet om hva de har rett til og kan forvente med hensyn til omfang og kvalitet på veiledningen.

Så vidt studentombudet kjenner til er det ikke retningslinjer ved Nord universitet knyttet til veiledning og relasjonen veileder – student som sier noe om veiledningens innhold og kvalitet. Studentombudet anbefaler Nord vurdere om det bør utarbeides retningslinjer for veiledning.

Psykososialt læringsmiljø

Noen ansatte har tatt kontakt med studentombudet for å få råd om hvordan man følger opp saker hvor det er konflikt mellom studenter, eller at en student opplever det vanskelig å finne seg til rette i en gruppe eller opplever å bli mobbet eller utestengt fra miljøet i klassen. Det kan stilles spørsmål i hvilken grad det er universitetets ansvar å ta tak i dette og det forventes vel at studenter selv – eller ved de studenttillitsvalgte - tar tak i og ordner opp i slike situasjoner. På den annen side har universitetet ansvar for å legge til rette for et godt læringsmiljø. Dette følger av universitets- og høyskoleloven § 4-3.

De ansatte som har tatt kontakt har etterspurt rutiner eller retningslinjer for å oppfølging av slike saker der de som ansatt opplever å ha lite å tilby. I tilfeller hvor det er snakk om en student som utviser dårlig atferd overfor medstudenter har en mulighet for å se slik atferd i sammenheng med skikkethetsvurderingen, men reglene for skikkethetsvurdering er ikke egnet overfor studenten som føler seg utstøtt eller utfrosset i klassen eller generelt til å sikre et godt læringsmiljø i klassen.

Studentombudet anbefaler universitetet vurdere om det bør utarbeides retningslinjer for håndtering av saker knyttet til studentenes psykososiale læringsmiljø.

Korona

Man skulle kanskje tro at antall henvendelser til studentombudet ville øke som følge av pandemien, og at mange henvendelser ville være relatert til pandemien, men dette var ikke tilfelle i 2020. Studentombudet kjenner til at ombudskolleger ved andre utdanningsinstitusjoner gjorde de samme erfaringene.

Som det fremgår av tabellen ovenfor var det færre henvendelser til studentombudet våren og forsommeren 2020 enn det var i tilsvarende periode i 2019. Det kan være flere årsaker til nedgangen i antall saker i denne perioden. En forklaring kan være at Nord brukte mye ressurser på informasjon, tilrettelegging og oppfølging av studentene i denne vanskelige situasjonen, og at studentene opplevde at de fikk nødvendig hjelp og oppfølging fra fakulteter og enheter ved Nord.

En annen forklaring på nedgangen i antall henvendelser kan være at det fra mars og resten av året var mindre kontakt mellom studentene og dermed mindre informasjonsutveksling mellom studentene. Mange studenter som tar kontakt med studentombudet gjør dette på bakgrunn av at de har snakket med andre studenter, om ulike problemstillinger, om rettigheter, m.m.

Det kan vel også tenkes at noen studenter hadde nok med å «overleve» som student i den vanskelige tiden og at man ikke maktet å ta tak i problemstillinger og utfordringer som man ellers kanskje ville tatt opp med enheter på universitetet eller med studentombudet.

Tillitsvalgtordningen

Tillitsvalgtordningen var også tema i studentombudets tidligere rapporter. De tillitsvalgte spiller en viktig rolle i kontakten mellom studentene og universitetet og studentombudet har tidligere påpekt betydningen av god opplæring av studenttillitsvalgte slik at de skal bli best mulig i stand til å utøve rolle på en god måte. Det er derfor svært positivt at man nå har kommet i gang med opplæring av studenttillitsvalgte. Kurset som ble gjennomført 2. oktober 2020 var et samarbeid mellom studiedirektøren, studentombudet, Studentinord og Studentorganisasjonen Nord. Til tross for at det ikke var mulig å ha et fysisk kurs ble det en presentasjon av ulike tema som er aktuelle for de tillitsvalgte. Å delta i tillitsvalgtopplæring er også en god anledning for studentombudet til å presentere og informere om studentombudet og om ombudets rolle og funksjon.

Oppsummering og veien videre

Det har vært et spesielt år, hvor det har vært særlig utfordrende å nå ut til studentene med informasjon om studentombudsordningen og å være tilgjengelig for alle studentene. Studentene har en lovfestet rett til tilgang på et studentombud. For at studentene skal kunne benytte seg av denne retten forutsetter det at de kjenner til ordningen med studentombud og at studentombudet er tilgjengelig for studentene. Det viktigste arbeidet for studentombudet i 2021 vil være å gjøre ordningen bedre kjent i organisasjonen og for øvrig utvikle tjenesten videre slik at det blir et best mulig tilbud for våre studenter.

Vedlegg

Mandat

Vedtatt av universitetsstyret 8. mars 2018, endret 30. januar 2020 til å skulle rapportere årlig.

Studentombudets oppgave er å ivareta rettssikkerheten til studentene ved Nord universitet.

Studentombudet skal være en uavhengig bistandsperson som har som 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.

Studentombudet skal aktivt informere om sin funksjon til studentene ved Nord universitet, og gi nødvendig opplæring til studenttillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter.

Studentombudet er organisatorisk plassert i avdeling for HR og økonomi, men har en uavhengig stilling i forhold til Nord universitets organisasjon. Studentombudet har ikke instruksjonsmyndighet overfor enhetene ved Nord universitet.

Studentombudet skal bidra til at saker kan løses nærmest der de oppstår; dvs. på lavest mulig 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 universitetet.

Studentombudet skal årlig rapportere om sin virksomhet til rektor ved at det utarbeides årsrapporter. Disse 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 vil 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 overklages. 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 forvaltningsloven § 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 Nord universitet. Det skal kunne varsles konfidensielt dersom det bes om det.

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

Kategoribeskrivelser

Henvendelsene er sortert etter ulike saksområder etter hva som synes å være hovedinnholdet i henvendelsen. Beskrivelsen av hver kategori er ikke uttømmende.

Eksamen

Kategorien omfatter alle former for eksamen, og omfatter situasjoner eller spørsmål knyttet til blant annet:

- Formelle feil på eksamen, klage
- Eksamenskarakter, klage
- Begrunnelse for eksamenskarakter
- Andre forhold som angår eksamen

Praksis

Kategorien omfatter obligatoriske praksisperioder, og omfatter blant annet:

- Formelle feil under praksisperioden
- Klage på forhold som har oppstått på praksisstedet
- Rettigheter og plikter i praksisperioden
- Andre forhold som er relatert til praksisperioden

Studierelatert

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner knyttet til blant annet:

- Pensum
- Obligatoriske aktivitet
- Undervisning
- Endring av studietilbud
- Studie- og emneplaner
- Kvalitet og evaluering
- Andre forhold som er relatert til studiet, unntatt eksamen/praksis

Dispensasjon/tilrettelegging

Kategorien omfatter spørsmål og situasjoner knyttet til blant annet:

- Forsinkelsesregler
- Antall eksamensforsøk
- Utsatt tid for innlevering
- Dispensasjon for obligatorisk oppmøte/innlevering
- Tilrettelegging grunnet funksjonsnedsettelse, graviditet, fødsel, amming
- Andre forhold som handler om tilrettelegging og dispensasjoner

Administrativt

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

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

- Andre saksbehandlingsregler etter forvaltningsloven, for eksempel informasjon om begrunnelse, klagerett, klagefrist og fremgangsmåten for klage, partsrettigheter og innsynsrett
- Annet som gjelder Nord universitet sin saksbehandling som forvaltningsorgan

Læringsmiljø

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

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

Opptak

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Opptak til studieprogram eller enkeltemner ved Nord universitet
- Masteropptak
- Andre forhold som knytter seg til opptak

Utteksling

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Adgang til utveksling
- Avtaler som blir inngått i forbindelse med utveksling
- Andre forhold som ikke er regulert

Disiplinærsaker/skikkethet

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Mistanke om fusk/vitenskapelig uredelighet
- Skikkethetsvurdering
- Andre saker som gjelder bortvisning/utestengning

Personvern

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Oppbevaring og behandling av personopplysninger

Annet

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med saker som ikke passer inn i kategoriene over, men som er relatert til studiesituasjonen.

Utenfor ordningen

Kategorien omfatter saker som faller utenfor studentombudets mandat og oppgaver. Dette gjelder for eksempel:

- Studenter ved andre utdanningsinstitusjoner
- Spørsmål eller situasjoner knyttet til Studentsamskipnaden, Lånekassen eller NAV
- Henvendelser som ikke er relatert til studiesituasjonen