

MØTEINNKALLING

Læringsmiljøutvalget

Dato: 24.10.2019 kl. 10:00

Sted: Stjørdal

Arkivsak: 19/02658

Mulige forfall meldes snarest til Lars Røed Hansen

SAKSKART			Side
Vedtakssaker			
5/19	19/02658-6	Godkjenning av innkalling og saksliste	2
6/19	19/02658-5	Godkjenning av protokoll fra møte 5. september 2019	3
7/19	15/02692-159	Ny prosess for håndtering av ros og ris-meldinger	4
8/19	15/02692-161	Første semesterutvalgene	8
Orienteringssaker			
3/19	15/02692-158	Eventuelt	10
4/19	15/02692-157	Introduksjon til læringsmiljøutvalget	10
5/19	15/02692-160	Ros og ris 2019	10

Bodø, 22.10.2019

Levi Gårseth-Nesbakk

Vedtaksaker

5/19 Godkjenning av innkalling og saksliste

Arkivsak-dok. 19/02658-6
Arkivkode. 012
Saksbehandler Lars Røed Hansen

Saksgang	Møtedato	Saknr
1 Læringsmiljøutvalget	24.10.2019	5/19

Forslag til vedtak:

Læringsmiljøutvalget godkjenner innkalling og sakslisten.

6/19 Godkjenning av protokoll fra møte 5. september 2019

Arkivsak-dok. 19/02658-5
Arkivkode. 012
Saksbehandler Lars Røed Hansen

Saksgang	Møtedato	Saknr
1 Læringsmiljøutvalget	24.10.2019	6/19

Forslag til vedtak:

Læringsmiljøutvalget godkjenner protokoll fra møtet 5. september 2019

Vedlegg:

Skriv her

Vedlegg til sak



Protokoll
Læringsmiljøutvalge

7/19 Ny prosess for håndtering av ros og ris-meldinger

Arkivsak-dok. 15/02692-159
Arkivkode. 012
Saksbehandler Lars Røed Hansen

Saksgang	Møtedato	Saknr
1 Læringsmiljøutvalget	24.10.2019	7/19

Forslag til vedtak:

LMU vedtar ny prosess med kommentarer som framkommer under saken

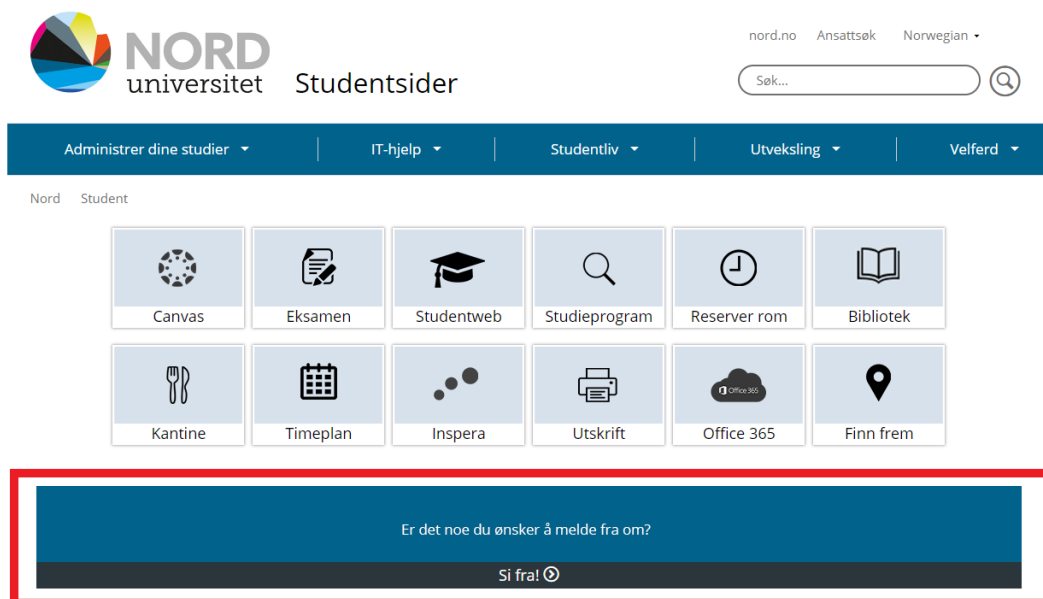
Sammendrag

Saksframstilling

I Lov om universiteter og høyskoler (universitets- og høyskoleloven) § 4-3-3 står det: «*..Læringsmiljøutvalget skal holdes orientert om klager som institusjonen mottar fra studenter vedrørende læringsmiljøet. Læringsmiljøutvalget kan gi uttalelser om disse forholdene..*». Gjennom «ros og ris-systemet» har universitetet laget et system for håndtering av meldinger fra studenter med fortløpende behandling. Systemet har vært i bruk siden 2005 i Bodø. Skjemaet ble revidert vinteren 2018.

Mottatte meldinger anses for å være reelle problemer som fortjener oppfølging. Meldingssystemet er ikke ment brukt til å levere formelle klage som f.eks. eksamenskarakterer, opptaksavgjørelser eller klage på andre typer vedtak.

Bakgrunn



Figur 1 Fra studentsidene på nord.no/no/student

Sidene er en del av «[Si fra!](#)» hvor også tilbakemeldinger innenfor andre saksområder kan gis

- Varsling kritikkverdige forhold
- Seksuell trakassering
- Personvern
- HMS for ansatte
- **Ris og ros knyttet til studiehverdagen**
- Bygg og rom

Studenter og ansatte ved universitetet har nå fått tilgang til [nettskjema](#) som i større grad en questback håndterer sensitive personopplysninger og kan autentisere melder ved hjelp av FEIDE-pålogging eller BankID. Det er derfor ønskelig å få ros og ris over på denne løsningen.

Flere av skjematypene som i dag benyttes f.eks av [eksamen og vitnemål](#) skal inn i dette systemet etter hvert.

Drøfting

Det nye skjemaet innhenter navn og epost automatisk (med mulighet for å være anonym om man ønsker det).

Skjemaet er lagt inn med forgreininger slik at bygningsmessige forhold og IT-spørsmål går rett til rett instans (f.eks eiendomsdrift Bodø) i stedet for via et forsinkende mellomledd. Rett avdeling kan dermed følge opp saken umiddelbart. Melder får dermed en port inn og slipper spørsmål som ikke er relevante for sin tilbakemelding.

Ved endringen vil terskelen for å melde inn en driftsmessig forstyrrelser (ødelagt prosjektor, ødelagt belysning o.l.) bli betraktelig lavere og ved et høyt antall tilbakemeldinger får LMU eventuelt vurdere formen de ønsker disse fremstilt.

Tilbakemeldingene vil dermed komme mer inn til førstelinje enn tidligere, noe som stiller større krav til ledelse at de også følger med disse sakene.

I dag (og ved overgangen til nettskjema) vil det fortsatt være håndtert på epost, men når universitetet anskaffer et felles saksbehandlingssystem («ESM»¹) for brukerhenvendelser (tilsvarende OTRS/RT) bør også ros og ris inn i denne arbeidsflyten siden mange av henvendelsene går på tvers av avdelingene.

Det er igangsatt et prosjekt for dette med mål om driftsettelse fra sommeren 2020.

Antall meldinger

Antall ros og rismeldinger har vært nedadgående. I oppstartsåret 2005 ble det mottatt over 400 meldinger, året etter var antallet halvert og fra 2010 har det antallet ligget på ca. 50, i 2018 var det 34 meldinger og hittil i år har man kun mottatt 15 meldinger. I tillegg kommer tilbakemeldinger gjennom midtveisevalueringer, sluttevalueringer og studiebarometeret.

Hvilke tiltak skal LMU i iverksette for å øke antallet tilbakemeldinger gjennom ordningen?

¹ enterprise service management – system for å håndtere brukerhenvendelser med 1. og 2. linje.

Dagens prosessflyt

- A. Melder benytter skjema for ros og ris for å melde en hendelse/sak
- B. Mottaker av meldingen loggfører og videresender melding til leder for ansvarlig enhet. Prodekan, hvis faglig sak eller administrativ leder for berørt område.
- C. Leder som mottar meldingen gir tilbakemelding til mottaker/fordeler innen avtalt frist.
- D. Mottaker/fordeler videresender svar til melder, loggfører svar og setter saken som lukket.
- E. Mottaker/Fordeler utarbeider en oversikt til LMU, med status på alle innkomne meldinger.
- F. Prodekan for utdanning orienterer lokalt utdanningsutvalg om innkomne meldinger.

Forslag

- A. Melder benytter skjema for ros og ris for å melde en hendelse/sak
- B. Melding loggføres i nettskjema
 - a. IT/eiendomsdrift/bolig/kantine
 - i. Aktuell avdeling svarer ut mottaker med blindkopi til sekretær LMU
 - b. Annet/studierelatert
 - i. Sekretær LMU sender videre til aktuell avdeling/fakultet
 - ii. Avdeling/fakultet svarer ut med blindkopi til sekretær LMU
- C. Prodekan for utdanning orienterer lokalt utdanningsutvalg om innkomne meldinger.

Vedlegg:

Skriv her

Vedlegg til sak



Nettskjema - Ris og
ros



QuestBack - Ros og
ris

8/19 Første semesterutvalgene

Arkivsak-dok. 15/02692-161
Arkivkode. 012
Saksbehandler Lars Røed Hansen

Saksgang	Møtedato	Saknr
1 Læringsmiljøutvalget	24.10.2019	8/19

Forslag til vedtak:

Det settes ned en arbeidsgruppe bestående av representanter fra student i Nord, læringsmiljøutvalget som lager et forslag på felles mandat for utvalgene. Forslag til innstilling utarbeides innen slutten av november slik at dette kan innarbeides i læringsmiljøutvalgets handlingsplan.

Saksframstilling

Bakgrunn

Første semester er et samarbeidsprosjekt mellom Nord universitet og Student i Nord som legger til rette for ett godt mottak av nye studenter både faglig og sosialt

Utvalget kom i gang etter Shotundersøkelsen i 2015, og har tidligere vært orientert i LMU (mars 2017).

I realiteten har arbeidet blitt ledet av studentverten fra samskipnaden med ulik representasjon avhengig av studiested. Aktiviteter har f.eks vært Grilling før studiestart, pizzalunsj og rebusløp (Bodø).

Sammensetning

Bodø

- Studentvert
- Studieveileder fra hvert fakultet
- Studentleder
- Organisasjonskonsulent
- Fadderleder
- Leder av velkomsten
- Representant fra kommunikasjonsavdelingen
- Representant fra internasjonalt kontor
- Representant fra biblioteket

Mo i Rana

- Studentvert
- Studiestedsleder
- Representant fra administrasjonen
- Representant fra FSH/HHN
- Rådgiver fra student i Nord
- Representant fra studentforeningen

Drøfting

Utvalgene mangler ett felles mandat og er i dag veldig avhengig av studentverten som i realiteten koordinerer arbeidet, aktivitetsnivået varierer veldig mellom studiestedene og er i dag for sterkt knyttet til enkeltpersoner som gjør ordningen sårbar ved turnover. Ordningen er på de større studiestedene som har studentvert (Bodø, Mo, Levanger og Steinkjer).

Aktivitetsnivået mellom utvalgene varierer mye, hvor Bodø har hatt vært lengst i drift og har 3-4 møter i semesteret, mens Mo ikke har hatt møter så langt etter sommeren. Forankringen til utvalget bør også strykes, både for øke medlemmenes mulighet til å prioritere tid og ressurser ovenfor sine ledere, koordinere mellom utvalgene og gjøre disse mindre sårbare for utskiftninger av enkeltpersoner.

Utvalgene er i dag administrativt tunge og mye av det sosiale inkluderingen skjer i klasserommet slik at faglig representasjon bør vurderes.

Vurdering

Ordningene er for sårbare (på individnivå) og trenger bedre forankring. Det settes ned en arbeidsgruppe bestående av representanter fra student i Nord, læringsmiljøutvalget som lager et forslag på felles mandat for utvalgene.

Forslag til innstilling utarbeides innen slutten av november slik at dette kan innarbeides i læringsmiljøutvalgets handlingsplan.

Orienteringssaker

Saknr	Arkivsak	Tittel	Dokumenter
3/19	15/02692-158	Eventuelt	 Eventuelt
4/19	15/02692-157	Introduksjon til læringsmiljøutvalget	 Introduksjon til læringsmiljøutvalget
5/19	15/02692-160	Ros og ris 2019	 Ros og ris 2019  Ros og ris 2019