

Rapport 1:2022

Kartlegging av ordningen med studentombud i HYU



Hanna Jones
Ingvild Misje
Iben Møller

Hanna Jones
Ingvild Misje
Iben Møller

KARTLEGGING AV ORDNINGEN MED STUDENTOMBUD I HYU

Ideas2evidence rapport 1/2022



IDEAS2EVIDENCE
Bygger kunnskap

© ideas2evidence 2022

ideas2evidence

Villaveien 5

5007 Bergen

Telefon: 918 17 197

post@ideas2evidence.com

Bergen, januar 2022

ISBN 978-82-8441-015-9

Forord

Denne rapporten presenterer resultater fra en kartlegging av ordningen med studentombud i høyere yrkesfaglig utdanning (HYU). Kartleggingen er gjennomført av Ideas2evidence på oppdrag fra HK-dir.

I 2019 ble det lovfestet at alle fagskolestudenter skulle ha tilgang til et studentombud. I dag har hver enkelt fagskole ansvar for å sikre at studentene har tilgang til en ombudstjeneste. Flere aktører i sektoren har imidlertid ønsket å innføre en ordning med et nasjonalt studentombud for alle studenter i HYU. I Hurdalsplattformen fastslår regjeringen at de ønsker å opprette en slik nasjonal ordning.

Denne kartleggingen har hatt to formål. For det første ønsket HK-dir en oversikt over hvordan studentombudsordningen fungerer i dag. For det andre skulle kartleggingen innhente vurderinger av hvordan man kan utforme en nasjonal studentombudsordning for HYU. Kartleggingen er basert på en e-postkartlegging som gikk ut til de nåværende studentombudene, og intervjuer med Organisasjon for Norske Fagskolestudenter, fire organisasjoner som organiserer fagskoler og et utvalg av dagens studentombud.

Ideas2evidence ønsker å takke HK-dir for et svært interessant oppdrag og effektivt og godt samarbeid. Vi er også en stor takk skyldig til organisasjonene som bisto med å innhente kontaktinformasjon til dagens studentombud. Vi vil også takke alle informantene som delte sin innsikt i ordningen med oss i intervjuer, og studentombudene som svarte på e-postkartleggingen.

Bergen,

Januar 2022

Innhold

Forord.....	4
1 Innledning.....	7
Bakgrunn for oppdraget.....	7
Data og metode	8
Rapportens disposisjon	9
Hovedfunn	10
2 Dagens ordning med studentombud i HYU	13
Overordnede vurderinger av dagens ordning	13
Organisering av dagens studentombudsordning	13
Kompetanse	15
Arbeidsoppgaver og kapasitet.....	15
Uavhengighet.....	18
Tilgjengelighet og synlighet.....	18
3 Utforming av en nasjonal ordning.....	20
Organisering.....	20
Plassering	22
Arbeidsoppgaver og kapasitet.....	24
Kompetanse	28
Uavhengighet.....	30
Tilgjengelighet og synlighet.....	31
4 Fordeler og ulemper ved en nasjonal ordning	35
Fordeler ved en nasjonal studentombudsordning	35
Ulemper ved en nasjonal studentombudsordning.....	38
Litteratur	41
Vedlegg 1: Representativitet i dataene fra e-postkartleggingen.....	42

1 Innledning

Denne rapporten presenterer funnene fra en utredning av hvordan ordningen med studentombud for høyere yrkesfaglig utdanning (HYU) fungerer i dag, og vurderinger av hvordan en ordning med et nasjonalt studentombud for sektoren kan innrettes. I dette kapittelet gjør vi først kort rede for bakgrunnen for oppdraget. Deretter presenterer vi datagrunnlaget for rapporten. Til sist gir vi en oversikt over funnene fra hvert av rapportens tre hovedkapitler.

Bakgrunn for oppdraget

Studentrettighetene i fagskolesektoren har de siste årene blitt vesentlig styrket i fagskoleloven.¹ Blant tiltakene for å bedre fagskolestudentenes utdanningsvilkår er Lov 21. juni 2019 nr. 61, der det heter at alle fagskolestudenter skal ha tilgang til et studentombud.

Formålet med ordningen er å etablere en uavhengig bistandsinstans som skal gi studentene råd og hjelp i saker knyttet til deres studiesituasjon. NOKUT har utarbeidet en artikkel med informasjon og veiledning om studentombudsordningen i fagskolesektoren. Her heter det at ombudet blant annet kan drive med veiledning om studentrettigheter og plikter, gi bistand i klagesaker, undersøke om fagskolen holder seg innenfor regelverket og bringe saker frem for fagskolens styre og ledelse.²

Studentombudsordningen er lovpålagt, men i liten grad regulert. Av hensyn til mangfoldet i sektoren vurderte Stortinget at ordningen måtte gi rom for lokale tilpasninger.³ Fagskolene har valgt ulike måter å løse studentombudoppdraget på, blant annet når det gjelder krav til kompetanse, stillingsprosent og organisatorisk plassering. Det har blitt argumentert for at ulike praksiser *kan* gi tilbud med ulik kvalitet, og flere har trukket frem en ordning med et nasjonalt studentombud for hele sektoren som et alternativ til dagens ordning. Dette ble blant annet foreslått i et notat om studentombudsordningen utarbeidet av Nasjonalt fagskoleråd i 2019. Organisasjon for Norske Fagskolestudenter (ONF) har også arbeidet for å innføre en nasjonal studentombudsordning.⁴

I Hurdalsplattformen (2021) slår regjeringen fast at de ønsker å opprette en slik nasjonal studentombudsordning for HYU.⁵ På bakgrunn av dette har HK-dir gitt ideas2evidence i oppdrag å gjennomføre en kartlegging av de ulike måtene studentombudsordningen er organisert på i dag, samt å innhente vurderinger av hvordan en slik nasjonal ordning kan utformes.

Kartleggingen har tatt for seg fem hovedtema:

- ◆ Organisering
- ◆ Kompetanse
- ◆ Arbeidsoppgaver og kapasitet

¹ Innst. 299 L, 2018-2019

² NOKUT 2021

³ Innst. 299 L, 2018-2019

⁴ Se for eksempel: <https://www.fagskolestudent.no/aktuelt/fagskolestudentene-stiller-krav-til-ny-regjering/>

⁵ Regjeringen 2021, s. 54

- ◆ Uavhengighet
- ◆ Tilgjengelighet og synlighet

Vi har sett på hvordan disse fem aspektene fungerer i dagens ordning, og innhentet vurderinger av hvordan dette bør løses i en nasjonal ordning. I tillegg har det også vært relevant å innhente generelle vurderinger av hvordan ordningen fungerer i dag, samt vurderinger av fordeler og ulemper ved henholdsvis lokal og nasjonal organisering.

Vi har forsøkt å sørge for en åpen tilnærming til disse temaene. Likevel vil vi påpeke at diskusjonene vi har hatt med informantene, nok til en viss grad har vært preget av premisset i Hurdalsplattformen om at det trolig vil bli etablert en nasjonal ordning, som de fleste informantene var kjent med. Mange av informantene har også lest notatet utarbeidet av Nasjonalt fagskoleråd, om hvordan man kan utforme en nasjonal studentombudsordning.⁶ Deres vurderinger var nok i noen grad preget av funnene i dette notatet.

Data og metode

Denne rapporten er basert på tre ulike datakilder:

- ◆ En e-postkartlegging som ble sendt ut til de nåværende studentombudene i HYU
- ◆ Intervjuer med ONF og fire fagskoleorganisasjoner
- ◆ Intervjuer med et utvalg av de nåværende studentombudene

E-postkartlegging

For å få et overordnet inntrykk av hvordan studentombudsordningen er organisert i dag valgte vi å gjennomføre en e-postkartlegging, en kort informasjonsinnhenting via e-post, som gikk ut til de nåværende studentombudene i HYU. Vi ba ombudene svare på åtte faktaspørsmål, som blant annet handlet om deres arbeidsoppgaver, kompetanse, ansettelsesforhold og stillingsprosent. I tillegg spurte vi ombudene om deres synspunkter på etableringen av en nasjonal ordning.

Per i dag finnes det ikke en samlet oversikt over alle studentombudene i fagskolesektoren. De enkelte fagskoleorganisasjonene har relativt god oversikt over studentombudene ved sine medlemsinstitusjoner, men disse ulike listene er ikke samordnet. Derfor innhentet vi kontaktinformasjon til de nåværende studentombudene fra Nasjonalt fagskoleråd, Norske fag- og friskolers landsforbund, Forum for Fagskoler, Rådet for offentlige fagskoler, samt ONF og HK-dir. Listene ble sammenstilt og kvalitetssikret. For de fagskolene vi manglet opplysninger om, ble det gjennomført søk på fagskolens nettside for å forsøke å innhente informasjon om studentombud.

Vi endte opp med en liste bestående av 18 studentombud.⁷ Disse har til sammen ansvar for 43 av de 60 fagskolene som var aktive på undersøkelsestidspunktet. Med andre ord er det 17 fagskoler som ikke er dekket i vårt utvalg. Vi har kjennskap til at fem av disse fagskolene ikke hadde et studentombud per høsten 2021. Vi har ikke kjennskap til hvorvidt det er en studentombudsordning ved de resterende

⁶ Nasjonalt fagskoleråd 2019

⁷ Ved én fagskole hadde det nettopp startet en ny person i stillingen som studentombud. Ved denne skolen svarte en annen ansatt ved skolen, med god kjennskap til den lokale studentombudsordningen, på vegne av ombudet.

12 fagskolene. Derfor *kan* det tenkes at det finnes studentombud som vi ikke har greid å komme i kontakt med, og vår e-postkartlegging bør ikke regnes som en fulltelling. Samtidig er det vår vurdering at vi sannsynligvis har lykkes med å få oversikt over de aller fleste ombudene, fordi organisasjonene vi mottok adresselister fra har god kjennskap situasjonen ved de aller fleste fagskolene.

E-postkartleggingen var i felt fra 15. november til 9. desember, altså i nesten fire uker. Det ble sendt ut én påminnelse om kartleggingen via e-post, i tillegg til påminnelse via telefon til de som ikke svarte på purringen.⁸ Av de 18 ombudene vi kontaktet, fikk vi svar fra 13 personer. Det gir en samlet svarprosent på 72 prosent. I tillegg var det to av studentombudene vi intervjuet, som ikke hadde anledning til å fylle ut e-postkartleggingen. Med andre ord har vi vært i kontakt med de aller fleste (15 av 18) studentombudene vi har mottatt informasjon om.

Frafallsanalyser (se vedlegg 1) viser at fagskolene som representeres i våre data, har nokså like kjennetegn som fagskoler med studentombud generelt. Et unntak er fagskoler med stedbasert undervisning, som er nokså underrepresentert.⁹ Gjennom intervjuene har vi imidlertid vært i kontakt med flere studentombud som representerer fagskoler med stedbasert undervisning.

Intervjuer

Parallelt med e-postkartleggingen gjennomførte vi 11 digitale intervjuer. Først intervjuet vi fire organisasjoner som organiserer fagskoler: Rådet for offentlige fagskoler, Forum for fagskoler, Norske fag- og friskolers landsforbund og Voksenopplæringsforbundet/Fleksibel utdanning Norge. Vi intervjuet også ONF. Formålet med de innledende intervjuene var primært å få en bedre forståelse for hvorfor det er behov for en nasjonal ordning, og å innhente vurderinger av hvordan en ny ordning bør utformes.

Deretter intervjuet vi seks av de nåværende studentombudene. Informantene ble valgt ut for å sikre at vi innhentet perspektiver fra ombud ved ulike typer fagskoler med hensyn til størrelse, eierskap (offentlig/privat) og undervisningsform (sted-, nett- og samlingsbasert), samt at skoler med både hel- og deltidsstudenter skulle være representert i utvalget. I tillegg etterstrebet vi å rekruttere informanter som har vært i stillingen en viss tid, så de ville ha opparbeidet seg noen erfaringer med hvordan dagens ordning fungerer. Vi gjennomførte altså et strategisk utvalg av informanter til intervjuene. Det vil si at ombudene vi intervjuet nok ikke er representative for alle ombudene i sektoren.

Formålet med disse intervjuene var for det første å få kunnskap om det som fungerer godt og mindre godt i dagens løsning. For det andre ønsket vi å innhente dagens ombud sine vurderinger av en nasjonal ordning. De fleste informantene hadde besvart e-postkartleggingen i forkant av intervjuet og vi fikk dermed anledning til å innhente utdypende vurderinger av det som kom frem i kartleggingen.

Rapportens disposisjon

I **kapittel 2** redegjør vi for hvordan ordningen med studentombud i HYU fungerer i dag. Her belyser vi de ulike løsningene og praksisene i dagens ordning og identifiserer det som fungerer godt og mindre

⁸ Vi manglet opplysninger om telefonnummer til noen av ombudene. Disse mottok kun påminnelse på e-post.

⁹ 84 prosent av fagskolene som dekkes av studentombudene vi tok kontakt med, tilbyr stedbasert undervisning. Kun 47 prosent av fagskolene som dekkes i kartleggingen, tilbyr denne undervisningsformen.

godt. I [kapittel 3](#) presenterer vi informantenes vurderinger av hvordan en nasjonal ordning kan innrettes. Til slutt, i [kapittel 4](#), oppsummerer vi informantenes vurderinger av fordeler og ulemper ved å opprette en ordning med nasjonalt studentombud for HYU.

Hovedfunn

I det følgende gjør vi rede for hovedfunnene fra rapportens tre hovedkapitler.

Dagens ordning med studentombud i HYU

- ◆ Informantene opplever at ordningen i dag fungerer relativt godt, men at den mangler mekanismer for å sikre god kvalitet og et likt tilbud til alle fagskolestudenter også på sikt.
- ◆ De aller fleste fagskolestudenter, over 90 prosent, har tilgang til et studentombud i dagens ordning.
- ◆ Ombudsordningen er i dag organisert etter tre hovedmodeller. Den vanligste løsningen er at flere fagskoler samarbeider om å tilby et studentombud. Andre samarbeider med en institusjon i UH-sektoren. Det er også noen fagskoler som tilbyr ombudet alene, uten å samarbeide med andre.
- ◆ De nåværende ombudene har variert utdanningsbakgrunn. Få har formell juridisk kompetanse, men en del har kjennskap til lovverk og rutiner gjennom tidligere erfaring fra studieadministrativt arbeid eller andre relevante stillinger innenfor HYU eller UH-sektoren.
- ◆ De aller fleste av dagens studentombud er enten ansatt i en liten prosentstilling eller jobber oppdragsbasert.
- ◆ Hovedoppgaven til dagens studentombud er å gi råd og veiledning til studenter. Utover dette varierer ombudenes oppgaveporteføljer en del. Et generelt mønster er at ombudene i større stillinger har et bredere sett av oppgaver enn ombudene som jobber oppdragsbasert eller som har små stillinger.
- ◆ De aller fleste ombudene oppgir at de har mottatt ganske få eller ingen henvendelser fra studenter. Dette kan skyldes at ordningen er lite kjent blant fagskolestudentene. Antallet henvendelser ombudene mottar i dag, er derfor trolig ikke et reelt mål på fagskolestudentenes behov.
- ◆ I dagens ordning forekommer det at studentombud også har andre roller ved fagskolen, enten som student eller ansatt. Det har ikke kommet frem i kartleggingen at dette har gitt opphav til habilitetsproblemer. Samtidig er det flere informanter som mener at det fra et prinsipielt ståsted er viktig å sikre at ombudet er tilstrekkelig uavhengig.

Utforming av en nasjonal ordning

- ◆ De aller fleste informantene er positive til å opprette en ordning med nasjonalt studentombud for HYU, fremfor å fortsette med dagens institusjonstilknyttede ombud.
- ◆ Flere av dagens ombud trekker frem en ordning med regionale ombud som et alternativ til en nasjonal ordning. En slik ordning kunne gitt ombudene bedre mulighet til å møte studenter fysisk, og til å opparbeide seg kjennskap til den lokale konteksten ved hver fagskole.
- ◆ De aller fleste informantene mener at ordningen med lokale, institusjonstilknyttede ombud bør avsluttes dersom det innføres en nasjonal ordning.

- ◆ Det er enighet blant informantene om at det vil være hensiktsmessig å plassere ombudet hos HK-dir. Informantene er imidlertid delt i synet på om ombudet bør plasseres i fagmiljøet som arbeider med fagskoler, eller i en annen del av organisasjonen for å bidra til å sikre at ordningen fremstår som uavhengig.
- ◆ Det er relativt stor enighet om hva som bør inngå i ombudets kjerneoppgaver. Å gi bistand og rådgivning til studenter, å veilede studenter videre i systemet og informasjonsarbeid er blant oppgavene mange nevner.
- ◆ Informantene har samtidig litt ulike vurderinger av i hvor stor grad et nasjonalt ombud bør involvere seg i enkeltsaker. Noen informanter vektlegger rollen til apparatet ved den enkelte fagskole, og at det ikke alltid vil være nødvendig å involvere det nasjonale ombudet for å løse en sak. Enkelte mener ombudet bør prioritere overordnede saker. Andre mener at det nasjonale ombudet bør gi enkeltstudenter støtte og bistand, enten saken er liten eller stor.
- ◆ Informantenes varierende syn på hvilken rolle et nasjonalt ombud bør og kan ha, påvirker deres vurderinger av hvor stor kapasitet det vil være behov for. Forslagene varierer fra én stilling på 50 prosent til flere fulltidsstillinger.
- ◆ Bruker man kapasiteten til ombudene i UH-sektoren som en indikator på kapasitetsbehov i den nasjonale ordningen, tyder tallene på at man bør ha rundt 1,5-2 stillinger for et nasjonalt studentombud. Samtidig kan man stille spørsmålstegn ved relevansen av en slik indikator.
- ◆ Informantene trekker frem juridisk kompetanse, kjennskap til sektoren og relasjonskompetanse som viktige kvalifikasjoner for et studentombud. Samtidig varierer det hva de vektlegger som den viktigste kompetansen et nasjonalt ombud bør ha.
- ◆ Det er relativt stor enighet om at bruk av åremålstillinger kan bidra til å øke ombudets uavhengighet. De fleste mener at det bør være snakk om lange åremål, på 4-6 år.
- ◆ Det er enighet blant informantene om at man bør gjennomføre systematiske informasjonstiltak for å sikre at et nasjonalt ombud er tilstrekkelig synlig og tilgjengelig for studentene. Fysiske besøk ved fagskolene og god tilgjengelighet på digitale flater er blant tiltakene som blir trukket frem.

Fordeler og ulemper ved en nasjonal ordning

- ◆ Informantene ser mange fordeler ved å innføre en nasjonal studentombudsordning fremfor å fortsette med dagens institusjonstilknyttede ombud. Samtidig er det viktig å påpeke at informantene ikke har inntrykk av at dagens ordning fungerer dårlig.
- ◆ Mange vektlegger at en nasjonal ordning vil bidra til å sikre at alle fagskolestudenter har tilgang til et tilbud av lik kvalitet. I dagens ordning varierer det mye hvordan hver enkelt institusjon velger å innrette ordningen. Dette kan gjøre at det tilbudet studentene får, har ulik kvalitet.
- ◆ Flere informanter vektlegger også at en nasjonal ordning vil samle erfaringer og kompetanse hos én instans, og at det vil bli enklere å få en oversikt over utfordringene i sektoren som helhet. Fordi de fleste av dagens ombud har små stillinger og mottar få henvendelser, er det vanskelig å bygge et tilstrekkelig erfaringsgrunnlag innenfor den nåværende ordningen.

- ◆ Mange vektlegger at et nasjonalt studentombud vil øke ordningens uavhengighet sammenlignet med dagens ordning, der det kan forekomme at ombudet også har andre roller ved fagskolen. Samtidig bør man være bevisst på nye utfordringer knyttet til ordningens uavhengighet som kan oppstå med en nasjonal ordning, særlig når det gjelder ombudets plassering.
- ◆ Flere tror at en nasjonal ordning kan bidra til å øke ordningens synlighet – i hvert fall hvis det settes av ressurser til et slikt arbeid.
- ◆ Den viktigste innvendingen mot en nasjonal studentombudsordning, er at det vil gi mindre nærhet til fagskolene og fagskolestudentene enn dagens løsning.
- ◆ Mange er opptatt av at et nasjonalt ombud sannsynligvis vil ha mindre kapasitet til å besøke fagskolene fysisk, enn det de lokale ombudene har. Samtidig er det viktig å ta høyde for at mange av fagskolestudentene mottar digital eller samlingsbasert undervisning, og dermed ikke har en like sterk tilknytning til et fysisk campus.
- ◆ Flere peker på at terskelen for å ta kontakt med ombudet kan bli høyere i en nasjonal ordning enn den er i dagens ordning.
- ◆ Flere av dagens ombud vektlegger viktigheten av kjennskap til den lokale konteksten ved den enkelte fagskole, når man blir involvert i en sak. De stiller spørsmålsteget ved hvorvidt et nasjonalt ombud vil kunne opparbeide seg tilstrekkelig kunnskap om hver enkelt fagskole.

2 Dagens ordning med studentombud i HYU

I dette kapitlet presenterer vi funn fra kartleggingen av hvordan fagskolene har løst dagens ordning med studentombud. Først gjør vi kort rede for informantenes overordnede vurderinger av dagens ordning. Deretter ser vi på hvor mange ombud det er, hvilke fagskoler de dekker og hvordan fagskolene har organisert ordningen. Videre ser vi på kompetansen, arbeidsoppgavene og kapasiteten til ombudene, og ombudenes uavhengighet og tilgjengelighet.

Informantene vurderer at den nåværende ordningen fungerer relativt godt. Et gjennomgående synspunkt er imidlertid at dagens ordning ikke har mekanismer som sikrer god kvalitet og et likeverdig tilbud for alle fagskolestudenter.

Vi finner at de fleste fagskolestudenter har tilgang til et studentombud i dag. Fagskolene organiserer studentombudsordningen selv, i samarbeid med andre fagskoler eller i samarbeid med UH-sektoren. Ordningen fungerer nokså ulikt fra fagskole til fagskole; for eksempel finner vi variasjon i ombudenes kompetansebakgrunn, oppgaveportefølje og stillingsprosent. De fleste ombudene har mottatt svært få henvendelser fra studenter så langt.

Overordnede vurderinger av dagens ordning

Hovedinntrykket fra datainnsamlingen er at de aller fleste informantene, både fra fagskoleorganisasjoner, ONF og blant studentombudene, synes ordningen i dag fungerer relativt godt. Det er ingen som konkluderer med at ordningen fungerer dårlig - konklusjonen er heller at den fungerer nokså *ulikt* fra fagskole til fagskole.

I dagens ordning er det relativt stort rom for lokale tilpasninger. Som vi skal se i dette kapitlet, har fagskolene utnyttet denne fleksibiliteten når de har utformet sine lokale studentombudsordninger. Det er betydelig variasjon i ombudenes kompetanse, kapasitet og arbeidsoppgaver. Dette er ikke nødvendigvis problematisk; flere informanter peker på at tilbudene kan holde like god kvalitet selv om de er organisert på ulike måter. Samtidig er informantene, særlig fra organisasjonene, opptatt av at med så stor lokal variasjon som det er i dag, er det et potensial for at ikke alle fagskolestudenter har tilgang til et likeverdig tilbud. Et argument som går igjen, er at dagens ordning mangler mekanismer som sikrer at tilbudene holder lik kvalitet. Mange informanter er opptatt av at det fra et prinsipielt standpunkt er viktig å få på plass slike kvalitetssikringsmekanismer.

Organisering av dagens studentombudsordning

Vi har mottatt informasjon om 18 studentombud under dagens ordning. Disse 18 ombudene dekker mange av landets fagskoler: til sammen har de ansvar for 43 av de 60 fagskolene som var aktive på undersøkelsestidspunktet. Fagskolene vi vet har studentombud, er relativt like populasjonen som

helhet når det gjelder eierskap (offentlig/privat), størrelse og undervisningsform. Den største forskjellen ser vi for de minste fagskolene, som er tydelig underrepresentert blant skolene som har studentombud. Se vedlegg 1 for mer detaljerte analyser av representativitet.

I overkant av 90 prosent av fagskolestudentene har tilgang til et studentombud under dagens ordning. Som redegjort for i kapittel 1, er det fem fagskoler vi vet at ikke har en studentombudsordning og ytterligere 12 fagskoler som vi ikke kjenner til om har et studentombud eller ikke. Det innebærer at minimum 110 fagskolestudenter (0,4 prosent av studentmassen) og potensielt sett opp til 2250 fagskolestudenter (8,3 prosent av studentmassen), ikke har et studentombud å henvende seg til.

Her er det verdt å merke seg at noen informanter trekker frem manglende finansiering som en mulig barriere mot å opprette en studentombudsordning. I dag er det lovpålagt å tilby et studentombud, men fagskolene mottar ikke midler som skal dekke utgifter knyttet til tilbudet. Noen informanter fra organisasjonene peker på at den manglende finansieringen kanskje gjør det vanskelig for enkelte fagskoler å få et tilbud på plass. Dette gjelder nok særlig de minste fagskolene, som vi ser er underrepresentert blant skolene med ombud.

Tre hovedmodeller for organisering av studentombudsordningen

Fagskolene står relativt fritt til å organisere studentombudsordningen slik de ønsker. Gjennom intervjuene og e-postkartleggingen kom det frem at det i hovedsak er tre modeller for organisering av studentombudsordningen som blir benyttet i dag. Disse kan oppsummeres i følgende typologi:

- ◆ **Ekstern samarbeidsmodell:** Fagskolen samarbeider med en institusjon i UH-sektoren om studentombudsordningen
- ◆ **Intern samarbeidsmodell:** Fagskolen samarbeider med andre fagskoler om studentombudsordningen
- ◆ **Selvstendighetsmodell:** Fagskolen organiserer studentombudsordningen selv

For studentombudene vi har mottatt opplysninger om, ser vi at det er den interne samarbeidsmodellen som dominerer. Om lag tre fjerdedeler av fagskolene benytter en slik modell, representert ved til sammen syv studentombud. Disse syv studentombudene har ansvar for mellom to og åtte fagskoler hver. De fleste resterende fagskolene, i underkant av en fjerdedel, benytter selvstendighetsmodellen. I tillegg er det tre studentombud (som representerer fem fagskoler totalt) som også jobber i UH-sektoren, og som dermed går under den eksterne samarbeidsmodellen. I både den interne samarbeidsmodellen og selvstendighetsmodellen finner vi eksempler på studentombud som også er ansatt eller studerer ved fagskolen de er ombud for.

Kompetanse

Fagskoleloven stiller ikke krav til hva slags kvalifikasjoner studentombudet skal ha. Da loven ble utarbeidet, var det imidlertid uenighet på Stortinget om hvorvidt man burde stille et slikt krav.¹⁰ Mens et mindretall fremmet forslag om at man skulle sikre juridisk kompetanse, het det i merknadene fra komiteens flertall at det «her skal være opp til institusjonene selv å bestemme kompetansekrav ut fra de oppgavene man ønsker å tillegge ombudet. Dette gir nødvendig frihet til å finne rett kompetanse». Flertallets forslag var i tråd med innspillene fra de fleste høringsinstansene.¹¹

Studentombudene som svarte på kartleggingen, har variert utdanningsbakgrunn. Fire av dagens ombud oppgir at de har formell juridisk kompetanse, for eksempel i form av mastergrad i rettsvitenskap. Resten har andre typer høyere utdanning eller høyere yrkesfaglig utdanning. Dette er utdanninger innenfor alt fra økonomi og samfunnsvitenskap til kunstfag. Den formelle kompetansen til studentombudene spenner altså bredt, og dette tyder på at fagskolene benytter seg av den friheten som ligger i lovverket.

Flere av ombudene nevner også at de har praktisk erfaring med relevans for rollen som studentombud, for eksempel leder- eller rådgivererfaring, eller erfaring fra studieadministrativt arbeid. En del av ombudene har dermed en viss kjennskap til relevante lover og regelverk, selv om de ikke har formell juridisk utdanning.

I e-postkartleggingen spurte vi ombudene om det er kompetanse de opplever at de mangler, som de gjerne skulle hatt i rollen som ombud. De fleste opplever at de har tilstrekkelig kompetanse for å kunne utføre rollen på en god måte, selv om et fåtall har formell juridisk kompetanse. Kun to studentombud opplever at de har manglet juridisk kompetanse. I tillegg oppgir noen av ombudene at de gjerne skulle hatt mer kunnskap om studentenes rettigheter, samt hva et studentombud kan bidra med.

Arbeidsoppgaver og kapasitet

Studentombudets lovfestede oppgave er å «gi fagskolestudenter råd og hjelp i saker knyttet til deres studiesituasjon».¹² I arbeidet med loven vurderte Kunnskapsdepartementet og Stortingets flertall at oppgaver utover dette skulle defineres av institusjonene selv og ikke reguleres i lov. Partiene i mindretall og noen av høringsinstansene argumenterte for at få definerte arbeidsoppgaver ville føre til tilbud av ulik kvalitet.¹³

Fagskolene står med andre ord ganske fritt også når det kommer til å definere hvilke arbeidsoppgaver deres studentombud skal ha. De velger også selv hvor stor stillingsprosent studentombudet skal ha til rådighet.

¹⁰ Det var i Innst. 299 L, 2018-2019 forslaget om endringer i fagskoleloven (inkl. etableringen av studentombudsordningen) ble fremmet. Det endelige vedtaket har navnet «Lovvedtak 69 (2018-2019)». Heretter omtaler vi loven etter sitt kortnavn, «Fagskoleloven».

¹¹ Prop. 89 L, 2018-2019

¹² Fagskoleloven § 14 a

¹³ Prop. 89 L, 2018-2019; Innst. 299 L, 2018-2019

Kapasitet

I e-postkartleggingen spurte vi dagens ombud om hvor stor stillingsprosent de har i rollen som studentombud. Å se på hvor mye dagens ombud arbeider, kan bidra til å gi et bilde av hvor stor kapasitet det vil være behov for i en nasjonal ordning. Dette blir diskutert videre i kapittel 3.

E-postkartleggingen viser at de aller fleste av dagens studentombud har små stillinger. Ti personer oppgir at de har en stillingsprosent på 10 prosent eller mindre, eller at de jobber oppdragsbasert. Sistnevnte innebærer at de ikke har en definert stillingsprosent, men jobber når det oppstår behov for det - for eksempel når det kommer en henvendelse fra en student, eller når en fagskole ønsker besøk fra ombudet. Vi ser at ombudene som jobber oppdragsbasert stort sett har mottatt få eller ingen henvendelser. Dette kan tyde på at de i praksis bruker relativt lite tid på stillingen.

Kun tre av studentombudene oppgir at de har større stillingsprosent, på mellom 15 og 30 prosent. Dette er personer som er ombud for flere fagskoler, og noen av dem jobber også i UH-sektoren - altså er ordningen organisert etter intern eller ekstern samarbeidsmodell.

Arbeidsoppgaver

Både i e-postkartleggingen og i intervjuene ba vi det enkelte studentombud om å beskrive sine arbeidsoppgaver. Kjerneoppgaven til et studentombud, altså å gi råd og hjelp knyttet til studentenes studiesituasjon, går igjen hos omtrent alle ombudene. Utover dette ser vi en god del variasjon i hvor bred eller smal oppgaveportefølje ombudene har. Et generelt mønster er at ombudene som jobber oppdragsbasert eller i små stillinger primært driver med rådgivning og veiledning, mens de som har større stillinger også bruker tid på oppgaver som informasjonsarbeid og forebygging.

Flertallet av studentombudene nevner at de driver med **rådgiving og veiledning**, og gir hjelp til studentene i ulike typer saker, for eksempel knyttet til studiesituasjon, læringsmiljø, klagefrister og varsling om trakassering eller mobbing. Flere nevner også at de bistår studentene ved å være med på møter med fagskolen.

I både intervjuer og i e-postkartleggingen kom det frem at ganske mange av ombudene opplever å motta henvendelser som ligger utenfor deres mandat. Vi ser også at enkelte oppgir oppgaver som vi oppfatter at ligger utenfor mandatet til et studentombud, for eksempel å gi veiledning rundt fagtilbud. Dette kan nok tyde på at rollen til et studentombud ikke er helt klar, verken for studentene eller for institusjonene, og at en nasjonal ordning ville tjent på en tydeligere rolleavklaring enn man har fått til i dagens ordning. Mange informanter oppfatter at i dag er en viktig del av studentombudsrollen å veilede studentene videre i systemet, så henvendelsen blir rettet til riktig instans. Ombudene selv ser ikke disse feilsendte henvendelsene som et problem, men mener heller at det å **henvise videre** er en form for rådgivning i seg selv, og dermed en viktig del av et studentombud sine oppgaver.

De fleste studentombudene vi intervjuet trakk frem at **informasjonsarbeid** også er en del av stillingen. Dette handler om å gjøre ordningen kjent blant fagskolestudentene. Vanlige informasjonstiltak er å sende ut informasjonsskriv, å ha informasjon og kontaktskjema på skolens nettsider og å besøke skolene digitalt eller fysisk. E-postkartleggingen viser imidlertid at det bare er et fåtall av studentombudene som oppgir informasjonsarbeid blant sine arbeidsoppgaver. Her er det verdt å påpeke at utvalget av informanter til intervjuene ble gjort strategisk: Vi valgte å intervjuer ombud som har lengre fartstid i ordningen, så de skulle ha et visst erfaringsgrunnlag å snakke ut ifra. Disse ombudene er altså ikke representative for ordningen som helhet, og driver tilsynelatende med

informasjonsarbeid i større grad enn de øvrige ombudene. Dette kan tyde på at det først og fremst er de mer veletablerte studentombudene som driver med informasjonsarbeid.

Utover klassiske ombudsoppgaver og informasjonstiltak forteller også noen studentombud om oppgaver de ikke er pålagt, men som de selv har tatt initiativ til. Dette gjelder særlig **forebyggende arbeid**, og kan for eksempel dreie seg om å gi opplæring i studentenes rettigheter og plikter, eller forbedring av maler og rutiner ved fagskolen.

Sakstilfang i dagens ordning

De fleste informantene har inntrykk av at det er få studenter som benytter seg av studentombudsordningen i dag. Funn fra e-postkartleggingen underbygger en slik antakelse: Et betydelig flertall av dagens studentombud oppgir å ha mottatt få eller ingen henvendelser.¹⁴ Det er kun fire av dagens ombud som oppgir å ha mottatt flere enn et par henvendelser. For tre av disse tilsvarer antallet henvendelser et gjennomsnitt på under én henvendelse i måneden, så også disse ombudene kan sies å ha opplevd relativt lite pågang. Vi ser ingen sammenheng mellom hvor lenge ombudene har hatt stillingen eller hvor mange studenter de har ansvar for, og hvor mange henvendelser de har mottatt.

Informantene peker på flere mulige årsaker til det lave sakstilfanget:

- ◆ Mange fagskoler er små og tette på studentene, derfor blir mange saker løst i det lokale apparatet uten å involvere ombudet
- ◆ Ordningen er ikke godt nok kjent blant studentene
- ◆ Studentene kjenner ikke sine rettigheter godt nok

Få informanter mener at det første punktet alene kan forklare hvorfor ombudene mottar så få saker, men at det nok snarere er snakk om en kombinasjon av disse tre årsakene. Særlig studentombudene vektlegger at ordningen er lite kjent, og at studentrettigheter nok er et tema som en god del fagskolestudenter har lite kjennskap til. Flere informanter mener det sannsynligvis er et ukjent antall fagskolestudenter som kunne ha trengt bistand fra et studentombud, men som aldri tar kontakt. En informant fra ONF forteller følgende:

Det er mørketall. Vi vet ikke hvor mange som trenger hjelp. Men det er frafall i fagskolesektoren [...]. ONF får en del henvendelser som kunne gått til studentombudene.

De fleste studentombudene vi intervjuet er inne på diskusjonen om mørketall. Informantene er noe delt i hvor stort de antar problemet å være. Samtidig synes det å være relativt stor enighet om at antall henvendelser ombudene mottar i dag, nok ikke er et reelt mål på fagskolestudentenes behov.

¹⁴ Det kom frem i intervjuene at ikke alle ombudene fører en systematisk oversikt over henvendelsene de mottar. Det var derfor ikke mulig for alle å oppgi et nøyaktig tall på antall henvendelser, og flere oppgir at de har mottatt «få henvendelser».

Uavhengighet

I sin artikkel om ordningen, trekker NOKUT frem at studentombudets tyngde ligger i at det er upartisk og uavhengig.¹⁵ Ombudet sitt arbeid skal ikke påvirkes av fagskolen(e) det dekker, og det er uheldig hvis ombudet har andre stillinger eller funksjoner ved skolen, enten som ansatt eller som student. Det kan gjøre studentombudet mindre nøytralt i utførelsen av rollen, og like viktig kan studentombudet *fremstå* mindre nøytral. Uten tillitt til studentombudets uavhengighet, mister rollen sin funksjon. Et av studentombudene vi intervjuet, setter ord på det slik:

Det viktigste med et sånt ombud, om det skal ha en funksjon overhode, er å ha en reell uavhengighet. Hvis ikke kan man bare la være.

Som vi beskrev innledningsvis, viser vår kartlegging at det per i dag finnes tilfeller hvor studentombudsrollen fylles av personer som også har andre roller ved fagskolen, enten som ansatt eller som student. En informant fra en fagskoleorganisasjon forteller at hen har inntrykk av at slike løsninger har fungert, men påpeker samtidig at det er en fare for at det kan oppstå interessekonflikter når man organiserer tilbudet på denne måten. Et studentombud deler bekymringen:

Det vil jeg tro kan skape lojalitetskonflikter. Særlig hvis ombudet har å gjøre med studentene i andre sammenhenger også. Da blir det jo bukken som passer på havresekken.

Ingen informanter har sett eksempler på at interessekonflikter eller lojalitetskonflikter faktisk har oppstått i dagens ordning. I stedet diskuteres studentombudets uavhengighet fra et prinsipielt ståsted: Ingen skal måtte tvile på studentombudets nøytrale posisjon. Prinsippet om uavhengighet skal sikre denne kvaliteten. Informantene er i stor grad enige om at uavhengighet og nøytralitet er enklere å oppnå når studentombudet har en viss avstand til institusjonen ellers.

Tilgjengelighet og synlighet

I dag er det fagskolenes ansvar å sørge for at studentene har tilgang til et studentombud. I prop. 89 L ble det vurdert at det ikke var nødvendig å stille krav om at alle studenter skal ha fysisk tilgang til et studentombud. Samtidig ble det påpekt at ordningen skal organiseres slik at terskelen for å ta kontakt er lav.¹⁶ I følge NOKUT innebærer *reell* tilgang at ombudet har tilstrekkelig kapasitet, at tjenesten er gratis og at studentene faktisk er kjent med tilbudet.¹⁷

Studentombudsordningen skal altså være et godt kjent og synlig lavterskeltilbud. Når vi ser på hvordan disse aspektene ved ordningen fungerer i dag, er det viktig å ha i mente at ordningens historikk er kort. Like viktig har den stort sett eksistert i en tid med pandemi. Informantene forteller at det har tatt tid å etablere ordningen. Ikke alle har fått på plass tilstrekkelig informasjonsmateriell på fagskolenes nettsider, og flere forteller at det ikke har besøkt skolene så ofte som de i utgangspunktet ønsket. Dette er et bakteppe som kan bidra til å forklare hvorfor «*studentombudet kan virke litt abstrakt for studentene*», som et av ombudene beskriver.

¹⁵ NOKUT 2021

¹⁶ Prop. 89 L, 2018-2019

¹⁷ NOKUT 2021

Som beskrevet tidligere i kapitlet, har noen av studentombudene satt i gang informasjonstiltak med mål om å gjøre seg synlig og tilgjengelig for studentene. Tross alt er det «*ikke vits med et ombud som ingen vet at finnes*», som en informant peker på. Samtidig hevder flere at ordningen trolig ikke er kjent nok blant studentene. Dette kan nok henge sammen med at ikke alle ombudene har informasjonsarbeid blant sine oppgaver.

Som vi så tidligere i kapitlet, kan den lave kjennskapen til ordningen tyde på at antallet henvendelser ombudene mottar i dag, ikke er et reelt mål på fagskolestudentenes behov. Flere ombud har erfart at med økt informasjonsarbeid, øker også antall henvendelser de mottar. Et studentombud forteller:

Markedsføring, bare det å ha stand, ga meg flere saker nå i forrige uke. Til dels tunge saker. [...]. Det å kunne reise rundt og besøke studentene, det er viktig.

Studentombudet legger til at sammenhengen mellom informasjonsarbeid og antall henvendelser er et spørsmål om kapasitet:

Jo flere som får vite om [ordningen], jo flere henvendelser kommer. Og når det ikke er spesielt mye ressurser til å informere, vil det påvirke arbeidsmengden. De henger veldig tett sammen disse to forholdene.

Med andre ord, kan man se for seg at dersom ressursene til å informere om ordningen hadde vært større, ville også etterspørselen etter studentombudstjenester ha økt.

Videre vektlegger flere av ombudene at det er viktig å skape en trygg relasjon mellom ombud og student, som kan bidra til å gi tillit til ombudet. Studentombudene vi har intervjuet er imidlertid delt i synet på om slik tillitsbygging krever fysisk tilstedeværelse. Noen erfarer at kontakt over e-post, telefon og digitale møter er tilstrekkelig, i hvert fall i de fleste tilfeller. De legger til at mange fagskolestudenter uansett går et nett- eller samlingsbasert studieløp.¹⁸ Andre er tydelige på at «*et ombud burde være ute i institusjonene og møte folkene her*». Dette gjelder særlig i vanskelige saker, som et studentombud forteller:

I noen typer saker er det noe eget ved å treffes, å kunne sette seg ned i et rom og snakke sammen. Det gjelder en egen type saker. Mobbing, trakassering, seksuell trakassering. Det er vanskelig å håndtere over telefon. Hvis mennesker har opplevd vonde ting, tror jeg at terskelen for å brette ut hva som har skjedd kan være høyere i en digital setting.

Behovet for fysisk tilstedeværelse påvirkes altså av sakens tema. Selv om mye kan løses digitalt, har flere av ombudene opplevd at i noen saker er fysisk kontakt helt avgjørende for at studentene skal få den støtten de trenger.

¹⁸ Dette gjelder omtrent halvparten av studentene i sektoren, jf. Tilstandsrapport for høgare yrkesfagleg utdanning (2021)

3 Utforming av en nasjonal ordning

I dette kapittelet presenterer vi informantenes vurderinger av hvordan en ordning med nasjonalt studentombud for HYU bør utformes. Først presenterer vi informantenes vurderinger av hvordan ordningen bør organiseres og hvor det nasjonale ombudet bør plasseres. Videre ser vi på informantenes vurderinger av hvilke arbeidsoppgaver som bør, og ikke bør, ligge hos det nasjonale ombudet, hvor stor kapasitet det vil bli behov for og hva slags kompetanse ombudet bør ha. Vi presenterer også informantenes forslag til tiltak som kan bidra til å sikre ombudets uavhengighet, synlighet og tilgjengelighet.

Så godt som alle informantene er positive til å innføre et nasjonalt ombud for hele sektoren, fremfor dagens institusjonstilknyttede ombud. Samtidig mener flere av dagens ombud at en løsning med regionale ombud også kunne ha vært et hensiktsmessig alternativ. Informantene har litt ulike forståelser av hva slags saker ombudet skal prioritere. Mens noen mener at ombudet skal prioritere saker av prinsipiell betydning og at mange saker kan løses i det lokale apparatet ved fagskolene, er andre opptatt av ombudets mulighet til å støtte enkeltstudenter. Den varierende rolleforståelsen gjør at informantene har ganske ulike vurderinger av kapasitets- og kompetansebehov.

De fleste informantene tror at en nasjonal ordning vil bidra til å sikre ombudets uavhengighet. Det blir sett på som en større utfordring å sikre ombudets tilgjengelighet og synlighet, og mange legger vekt på at man bør gjennomføre et omfattende informasjonsarbeid i oppstarten for å gjøre ordningen godt kjent i sektoren.

Organisering

Utgangspunktet for kartleggingen har vært å innhente informantenes vurderinger av en ordning med et nasjonalt studentombud, fordi det er denne måten å organisere ordningen med studentombud i HYU som blir foreslått i Hurdalsplattformen. Samtidig har vi også ønsket å innhente informantenes vurderinger av hvorvidt dette er den beste måten å organisere studentombudsordningen for HYU, eller om det er andre måter å organisere en slik ordning på som ville ha vært bedre egnet. Vi har også innhentet vurderinger av hvorvidt en eventuell nasjonal ordning bør erstatte dagens institusjonstilknyttede ombud, eller om de to ordningene kan eksistere parallelt.

Vurderinger av en organisering med nasjonalt studentombud

Hovedinntrykket fra både intervjuene og e-postkartleggingen er at en ordning med et nasjonalt studentombud for HYU vil bli godt mottatt i sektoren. Så godt som alle informantene, både i organisasjonene og blant studentombudene, er positive til å opprette en nasjonal

studentombudsordning. Informantene vektlegger særlig at en nasjonal løsning vil bidra til å sikre ombudets uavhengighet fra fagskolene, til at alle fagskolestudenter har tilgang til ombudstjenester av lik kvalitet og til å bygge erfaring og kompetanse. Flere vektlegger også at et nasjonalt studentombud vil få et bedre overblikk over de utfordringene som finnes i sektoren som helhet. I kapittel fire oppsummerer vi informantenes vurderinger av fordeler og ulemper ved en nasjonal ordning.

Regionale ombud som et alternativ

I intervjuene med fagskoleorganisasjoner og ONF kom det ikke fram alternative måter å organisere ordningen på. I intervjuene med studentombudene var det derimot flere som så for seg at regionale ombud også kunne ha vært en hensiktsmessig måte å organisere ordningen på – selv om de i all hovedsak er positive til en nasjonal ordning.

Det kan være flere måter å organisere en regional ordning: Én informant foreslår en ordning med ett ombud på nasjonalt nivå som har det overordnede ansvaret for ordningen, i kombinasjon med regionale ombud som jobber på oppdrag fra det nasjonale nivået. En annen ser for seg en løsning med kun regionale ombud, basert på modellen for Pasient- og brukerombudet.¹⁹

Informantene trekker fram to hovedargumenter for en løsning med regionale ombud. For det første var flere av studentombudene opptatt av at med en nasjonal ordning, vil ombudet ha mindre mulighet til å gå inn i enkeltsaker og støtte studenter, enn det ombudene har i dag. De peker både på mulige kapasitetsbegrensninger hvis ombudets stillingsprosent ikke blir stor nok til å kunne gå inn i enkeltsaker på denne måten, men også at et nasjonalt ombud vil ha mindre mulighet til å møte studentene fysisk. Ombudet som ønsker seg en ordning med ett nasjonalt ombud i kombinasjon med regionale ombud begrunner det slik:

Én fast stilling er kanskje best, for alle fagskoler. Så kan man se an behovet, om man trenger «hjelpere». Regionale hjelpere, for å ta seg av kontakt med studenter face to face. For meg ville det vært ideelt. Et «sjefsstudentombud» som har ansatte i det regionale – med mindre stillinger. [De] kan ta seg av det relasjonelle.

For det andre, mener flere av ombudene at det er svært viktig for deres arbeid å ha god kjennskap til de lokale forholdene ved hver enkelt fagskole. Et av ombudene begrunner behovet for regionale ombud på denne måten:

[Jeg] føler at det er viktig å ha godt innsyn til de lokale enhetene, hvordan skolene er drevet. Noen fagskoler er små og andre er store, de har forskjellige utfordringer og studenter. Det er viktig å ha kjennskap til hvordan ting fungerer lokalt for å gjøre en god jobb.

Vedkommende mente at det vil være vanskelig for et nasjonalt ombud å ha god kjennskap til hver enkelt fagskole, og at det kan bli tyngre å gå inn i enkeltsaker når man ikke har tilstrekkelig kjennskap til de lokale forholdene.

¹⁹ I denne modellen har ett av de regionale ombudene i oppgave å være koordinerende ombud for ordningen (se Pasient- og brukerrettighetsloven, § 8-2)

Oppsummert mener altså flere av ombudene at en regional ordning vil gi nærhet, både til fagskolene og til enkeltstudenter, i større grad enn en nasjonal ordning. Samtidig er det viktig å få frem at ombudene i all hovedsak er positive til å innføre en nasjonal ordning, og mente at en slik organisering er mer hensiktsmessig enn dagens løsning.

Samspill mellom nasjonalt og lokalt nivå

Vi ønsket også å innhente vurderinger av hva som bør skje med dagens studentombudsordning dersom det innføres en nasjonal ordning. De aller fleste informantene mente at den lokale ordningen bør utgå hvis det blir innført et nasjonalt ombud. Flere peker på at å kombinere lokale og nasjonalt ombud, vil bryte med en av hovedbegrunnelsene for å opprette en nasjonal ordning – nemlig at alle fagskolestudenter skal ha tilgang til en ombudstjeneste av lik kvalitet. En informant sier det slik:

Den nasjonale ordningen skal erstatte den lokale, fordi vi opplever stor variasjon blant studentombudene. Noen har [tilgang til] gode studentombud, mens andre har ikke det. Vi forventer at en nasjonal ordning vil løse det i sektoren som helhet.

Videre trekker flere frem at en løsning med både nasjonalt og lokale ombud går på tvers av forslaget om at man bør samle studentombudsarbeidet hos én instans, for å bygge erfaring og kompetanse. Flere mener også at etterspørselen etter studentombudstjenester i sektoren per i dag er så liten at det ikke vil være behov for tilbud på to nivåer.

Noen av informantene er imidlertid åpne for at det *kan* eksistere ombud på lokalt nivå, i tillegg til det nasjonale, dersom noen av fagskolene skulle ønske det selv. De peker på at en slik løsning nok vil være mest aktuell for de aller største fagskolene. Samtidig behandler de fleste dette som en teoretisk mulighet, heller enn noe som faktisk vil skje. De ser det som usannsynlig at mange fagskoler vil ønske å ha et eget lokalt ombud i tillegg til det nasjonale.

Plassering

Et studentombud skal være en uavhengig instans. Samtidig er det stor enighet blant informantene om at det vil være hensiktsmessig at ombudet plasseres fysisk i et allerede etablert kontor- og fagmiljø som har relevans for ombudets oppgaver. Gjennom en slik plassering kan ombudet få tilgang til sekretariatsfunksjoner, og et fagmiljø med personer som har relevant erfaring og kompetanse. Det vil også være kostnadseffektivt å plassere ombudet et sted der det allerede foreligger HR-funksjoner, IT-infrastruktur og lignende.

Nasjonalt fagskoleråd har tidligere utarbeidet et notat der de så på mulige måter å organisere en nasjonal studentombudsordning.²⁰ I notatet ble det pekt på tre alternativer til plassering av studentombudet:

- ◆ Nasjonal klagenemnd for fagskoleutdanning
- ◆ Daværende Direktoratet for internasjonalisering og kvalitetsutvikling i høyere utdanning (Diku, i dag HK-dir)

²⁰ Nasjonalt fagskoleråd 2019

◆ ONF

Da notatet ble skrevet, var UNIT sekretariat for klagenemnda for fagskoleutdanning. Dette ansvaret ble imidlertid overtatt av HK-dir fra juli 2021.²¹ Dermed fremstår HK-dir og ONF som de to mest relevante alternativene i dag, av dem som ble foreslått den gangen. Informantene ble spurt om de hadde noen andre forslag til plassering, utover alternativene som ble presentert i notatet. Det eneste andre forslaget som kom opp var å plassere studentombudet ved en UH-institusjon, sammen med deres studentombud.

Det er enighet blant informantene om at det vil være hensiktsmessig å plassere ombudet hos HK-dir. Her kan ombudet få tilgang til et fagmiljø med både juridisk kompetanse og god kjennskap til fagskolesektoren. Dette kan gi muligheter for faglig sparring og rådgivning, som flere mener vil være spesielt viktig i oppstarten av en nasjonal ordning. Ombudet vil også få tilgang til relevante støttefunksjoner, og fysisk og digital infrastruktur. De aller fleste mener også at dette vil være en bedre løsning enn å plassere ombudet hos ONF. Flere trekker frem at en plassering hos ONF kan utfordre ombudets nøytralitet, fordi ONF er tett knyttet til studentperspektivet, mens ombudet skal være en nøytral part.

Flere informanter, både blant ombud og organisasjoner, trekker frem at ombudsordningen bør organiseres på en måte som gjør det klart at ombudet er faglig uavhengig, og ikke «en del av» direktoratet. De mener det er viktig at ordningen fremstår som uavhengig for institusjonene og studentene, og at det kommer klart frem at det er en frittstående studentombudsfunksjon som mener noe – ikke direktoratet. Ingen av informantene mener imidlertid at disse utfordringene er så store at man ikke bør plassere ombudet hos HK-dir.

Enkelte av informantene mener at man bør skape avstand mellom studentombudet og den delen av HK-dir som arbeider med fagskolesektoren, for å tydeliggjøre ombudets uavhengighet. Én måte å bidra til dette, kan være å plassere ombudet i en annen avdeling enn den som har tette kontakt med fagskolene, for eksempel den juridiske. En informant vurderer det slik:

Diku er jo nå en del av et svært HK-dir. Det er muligens en fordel; de jobber jo med mange saker, og studentombudet kunne bli plassert i et juridisk fagmiljø heller enn i nærhet til fagskolesektoren.

På den andre siden kan man se for seg at én av fordelene ved en plassering hos HK-dir, nemlig nærheten til et fagmiljø som har god kompetanse på fagskolesektoren, ikke vil utnyttes til det fulle dersom ombudet plasseres i en annen del av organisasjonen. I en vurdering av ombudets plassering er det derfor relevant å vurdere fordelene av å være tilknyttet et fagmiljø med kompetanse på fagskoler, opp mot eventuelle utfordringer knyttet til ordningens uavhengighet.

Selv om tilgangen til et relevant fagmiljø kan ses på som en styrke ved en plassering hos HK-dir, advarer et av dagens ombud mot å gjøre ombudet for avhengig av det faglige miljøet rundt seg. Vedkommende mener at det vil være helt avgjørende at ombudet har tilstrekkelig kompetanse til å gjøre uavhengige faglige vurderinger selv, ellers kan tilknytningen til direktoratet være uheldig:

²¹ UNIT 2021

Det er veldig viktig at selv om ombudet er i HK-dir, er det også uavhengig av direktoratet. Og departementet. Ombudet sine vurderinger må være helt fristilt faglig, fra alle andre. Det går også på hvordan blir penger fordelt. Kan man bli straffet for å være kritisk, har man lønnsforhandlinger med dem man kritiserer?

Selv om enkelte informanter peker på at man må sikre at ombudsordningen fremstår som uavhengig nok med en plassering i HK-dir, er allikevel hovedintrykket at de aller fleste ser dette som det beste stedet å plassere ombudet.

Arbeidsoppgaver og kapasitet

Et sentralt spørsmål å avklare i utformingen av en nasjonal ordning, er hvor stor kapasitet det vil være behov for. Kapasitetsbehovet vil naturlig nok påvirkes av hvilke oppgaver studentombudet skal ha ansvar for. I dette underkapittelet gir vi derfor først en presentasjon av informantenes synspunkter på hva som skal falle innenfor det nasjonale ombudets ansvarsområde. Deretter ser vi på informantenes vurderinger av hvor stor kapasitet det vil være behov for.

Det nasjonale ombudets arbeidsoppgaver

I intervjuene spurte vi informantene om hvilke oppgaver de mener bør ligge hos et nasjonalt studentombud, og om det er noen oppgaver som *ikke* bør være det nasjonale ombudets ansvar. Som vi så i kapittel 2, har mange av dagens ombud relativt små stillinger, der å gi veiledning og bistand til studenter er primæroppgaven. Samtidig er det også en del variasjon i hvilke oppgaver dagens ombud utfører.

Mange informanter syntes det var vanskelig å svare konkret på spørsmålene om hva det nasjonale ombudets oppgaver bør være. Flere av informantene fra organisasjonene synes de har for lite innsikt i dagens ordning til å kunne si noe om mulige oppgaver for et nasjonalt ombud. Blant dagens ombud er det flere som sier at de konkrete oppgavene til et nasjonalt ombud er noe de ikke har tenkt spesielt mye på. Noen trekker også frem at de er relativt nye i rollen selv, og at det derfor er vanskelig å danne seg et klart bilde av hva oppgavene til et nasjonalt ombud bør være. Disse forbeholdene er viktige å ha i mente i avsnittene som kommer.

Opgaven som blir nevnt hyppigst, er at det nasjonale ombudet skal ha ansvar for å gi studentene **bistand og rådgivning** om deres rettigheter og plikter knyttet til gjennomføringen av utdanningen. Dette kan for eksempel innebære å svare på spørsmål knyttet til hvorvidt studenten har en sak som bør tas videre til et klageorgan, å gi råd til studenten om hvordan man bør gå frem i en sak, eller å lese og gi råd om utforming av klager eller andre skriftlige dokumenter knyttet til studentens sak.

Flere informanter vektlegger at saker skal løses på lavest mulig nivå. Disse peker på at å **henvise videre** nok vil bli en viktig del av ombudets rolle. Både blant organisasjonene og dagens ombud, er det informanter som mener at en del av henvendelsene som kommer inn til ombudene i dag er saker som kan og bør løses lokalt, for eksempel gjennom studenttillitsvalgte, lokal klagenemnd eller i det lokale studentdemokratiet. En viktig oppgave for studentombudet blir derfor å veilede studenten videre i systemet.

Studentombudet skal også være **en støttespiller for studenter i vanskelige situasjoner**. Dette kan for eksempel dreie seg om konflikt- eller trakasseringssaker, enten mellom studenter, eller mellom student og ansatt. Ombudet kan gi studentene støtte og bistand i sånne saker, og også delta i møter dersom studenten ønsker det. Noen informanter peker på at ombudet kan innta en meglersrolle i slike situasjoner. Flere peker også på at i saker som er forsøkt løst på lokalt nivå uten hell, kan det være naturlig at ombudet går inn i en mer aktiv rolle som megler eller samtalepartner for partene.

Videre peker mange informanter på at **informasjonsarbeid** nok vil bli en viktig oppgave for ombudet, spesielt i oppstarten. Som vi så i kapittel 2 mener mange av informantene at dagens ordning er relativt lite kjent blant studentene. Derfor blir det viktig at ombudet har tilstrekkelig tid til å gjennomføre ulike informasjonstiltak, som å utvikle materiell og nettsider og å reise rundt for å besøke fagskolene. Noen informanter, særlig blant ombudene, mener ombudet bør besøke fagskolene årlig for å gjøre seg kjent og synlig for nye studenter. Slik jevnlig reiseaktivitet vil trolig kreve mye av ombudet sin tid.

Både organisasjoner og ombud peker på at det nasjonale studentombudet kan spille en viktig rolle som **samarbeidspartner for studentdemokratiet** på fagskolene. Ombudet kan for eksempel bidra til opplæring av tillitsvalgte i studentdemokrati og studentrettigheter.

Mange informanter vektlegger at det nasjonale studentombudet vil få et mer overordnet blikk på fagskolestudentenes situasjon enn det man oppnår gjennom dagens ordning. Dette gjør at ombudet kan **identifisere områder der det er behov for endring på systemnivå**, for eksempel lov- og forskriftsendringer. Studentombudet bør ha et ansvar for å formidle slike vurderinger, for eksempel gjennom en årsrapport, eller gjennom å ta opp saker i egnede organer lokalt eller nasjonalt.

Hva skal ikke inngå i det nasjonale studentombudets oppgaver?

Informantene synes det er vanskelig å komme med konkrete eksempler på typer av saker eller oppgaver som de mener ligger utenfor det nasjonale studentombudets mandat. Samtidig ser vi en tendens til at organisasjonene er noe mer opptatt av at studentombudet skal ha et overordnet blikk på sektoren, mens studentombudene i større grad vektlegger at ombudet skal bistå studenter i enkeltsaker.

Noen av informantene fra organisasjonene vektlegger rollen til det lokale apparatet ved den enkelte fagskole, og at man bør forsøke å løse saker på lokalt nivå før ombudet blir involvert. En informant fra en fagskoleorganisasjon sier for eksempel:

Jeg tenker at det meste bør løses lokalt i de instansene vi har; de tillitsvalgte, studentdemokratiet. Det som er knyttet til gjennomføringen av utdanningen, det må vi løse lokalt. Men ting kan stoppe opp lokalt, og i disse tilfellene må det kunne være mulig å løfte dette til nasjonalt nivå. Fagskolene er jo små, og vi er tette på studentene og på studentrådene. Det er mye vi håndterer godt lokalt [...]

Informanten mente altså at fagskolene bør klare å løse de fleste saker lokalt. Samtidig kan man se for seg at når det er tett kontakt mellom ansatte og studenter og «alle kjenner alle», er det kanskje spesielt vanskelig for en student å tørre å ta opp en sak uten støtte fra en nøytral part. Et studentombud peker for eksempel på at «*det kan hende at saker som gjelder mobbing og forskjellsbehandling er mer aktuelt på små skoler enn store*».

Videre, vektlegger enkelte av informantene fra organisasjonene at studentombudet bør prioritere saker på et mer overordnet nivå. Én person sier for eksempel at «*det skal være saker av spesiell karakter, prinsipiell karakter*». En annen påpeker at saker av «*juridisk karakter*», for eksempel som kan ha konsekvenser for gjeldende lovverk, bør tas tak i av det nasjonale studentombudet. Utover dette kommer det ikke klart frem av intervjuene hvor man skal trekke grensen for hvilke typer av saker studentombudet skal involveres i.

I intervjuene med studentombudene kommer det ikke frem en forståelse av et skille mellom prinsipielle eller overordnede saker, og andre typer av saker. Fra ombudenes perspektiv er et studentombud sin oppgave å gi råd, bistand og støtte til studenter som ber om det, enten saken er liten eller stor. Flere studentombud er opptatt av at studentene ikke alltid kjenner sine rettigheter, eller klarer å identifisere det dersom fagskolen har begått et regelbrudd. Selv om saken skal løses lokalt, kan det derfor være nyttig for studenten å koble på det nasjonale studentombudet for å få råd og bistand.

Hvor stor kapasitet vil det være behov for?

Det finnes noen indikatorer som kanskje kan gi en pekepinn på hvor stor kapasitet det vil være behov for hos en nasjonal ombudsfunksjon. For det første, kan man se på hvor stor arbeidsmengde de nåværende ombudene har. Som vi så i forrige kapittel, har de fleste av dagens ombud små stillinger, og har mottatt få henvendelser fra studenter. Samtidig peker flere informanter på at det er mange studenter som ikke har så god kjennskap til dagens ordning, og at antall henvendelser nok ikke reflekterer det reelle behovet. Dermed er det nok sannsynlig at antallet henvendelser fra studenter vil øke hvis det drives mer systematisk informasjonsarbeid om ordningen. På spørsmål om hvorvidt antallet henvendelser ombudene mottar i dag gjenspeiler behovet blant studentene, svarer et ombud:

Jeg er helt sikker på at det ikke kan det. Det er så mange som ikke kjenner til ordningen. Jeg føler meg ganske sikker på at antall henvendelser vil øke frem i tid.

Dermed kan man se for seg at kapasiteten har en forsterkende effekt på etterspørselen: Dersom ombudet har kapasitet til å drive et systematisk og grundig informasjonsarbeid fra starten av, vil trolig etterspørselen etter studentombudstjenester øke. Erfaringene fra UH-sektoren har også vist at antallet henvendelser økte etter at studentombudsordningen hadde eksistert en stund, og var blitt bedre kjent blant studentene.²²

Det kan også være relevant å se på hvordan kapasiteten til studentombudsordningen har vært i UH-sektoren. I prop. 89 L fant man at antallet studenter per ombud varierer en del mellom institusjonene, men at det i snitt var rundt 16 000 studenter per heltidsstilling som studentombud. Høsten 2021 var det i overkant av 27 000 studenter i fagskolesektoren. Hvis fagskolestudentenes tilgang på studentombud skal være lik den studenter i UH-sektoren har, tilsier dette at man bør ha 1,5-2 stillinger til rådighet i HYU. Flere informanter peker også på at antallet fagskolestudenter er i rask økning. Derfor kan det oppstå et behov for å øke kapasiteten til det nasjonale ombudet etter kort tid.

²² Prop. 89 L, 2018-2019, s. 11

Samtidig er det ikke gitt at kapasitetsbehovet i UH-sektoren og i HYU er direkte sammenlignbart. På den ene siden kan den høye andelen deltidsstudenter i HYU sammenlignet med UH-sektoren gi lavere etterspørsel. På den andre siden er ombudene i UH-sektoren stort sett tilknyttet én institusjon, mens et nasjonalt ombud i HYU vil måtte bruke mer tid på reiseaktivitet.

Ulik forståelse av oppgaver gir ulike vurderinger av kapasitetsbehov

Vi spurte informantene om hvor stor kapasitet de tror det vil være behov for hos et nasjonalt ombud. Det kom frem ganske ulike vurderinger. Det laveste estimatet var én stilling på 50 prosent, mens det høyeste var at det vil være behov for flere årsverk. Et generelt mønster er at studentombudene vurderer kapasitetsbehovet som større enn det fagskoleorganisasjonene gjør, men det er også variasjoner innad i de to informantgruppene.

Som diskutert ovenfor, har informantene litt ulike forståelser av hva det nasjonale ombudet sine oppgaver skal være. Hovedtendensen er at enkelte informanter fra organisasjonene legger noe større vekt på at mye kan løses lokalt og at ombudet bør prioritere overordnede saker, mens ombudene vektlegger individnivået i større grad. Hvilken forståelse man legger til grunn, vil ha konsekvenser for hvordan man vurderer kapasitetsbehovet. Et av studentombudene beskriver det slik:

Det avhenger av hva du vil ha ut av det. Hvis ordningen skal kunne tilby en støttende part for studentene, selv om man ikke tar studentenes parti, vil det ikke være nok med én person. Hvis det skal være en mer rådgivende rolle, «nå må du skrive en klage, jeg kan lese gjennom» for eksempel, da kan det kanskje være nok med én person.

Videre, peker flere av dagens ombud på at stillingen som studentombud er preget av en ujevn arbeidsbyrde. Henvendelsene fra studenter kommer særlig rundt eksamen eller andre vurderingssituasjoner. Da er det viktig at ombudet har kapasitet til å trå til i disse periodene, selv om ikke pågangen er like stor hele året.

Flere informanter er også opptatt av at å gi ombudet en fulltidsstilling, vil sikre at personen er dedikert til studentombudsoppgavene, heller enn å måtte dele seg mellom ulike arbeidsforhold. Det blir også trukket frem at selv om ikke henvendelser fra studenter i seg selv gir nok arbeid til å fylle en full stilling, vil det være viktig at ombudet har nok kapasitet til å drive med informasjonsarbeid, også i form av jevnlig besøk til fagskolene. Det er også flere som mener at å ha én eller flere fulltidsstillinger, kan bidra til å sikre ordningens uavhengighet. Et av ombudene uttaler:

[...] det virker jo som om det går mot et nasjonalt ombud. Da er det i så fall veldig viktig at man ikke underbemanner ordningen. Det må være dedikerte stillinger, ikke små stillingsprosenter. Det vil nesten motvirke ombudsordningen – et ombud skal ikke ha mange hatter innenfor sektoren.

Samlet sett synes det å være mange argumenter for at ombudet bør ha minimum 1,5 årsverk. De som mener at ombudet bør få en mindre stilling enn dette, begrunner det først og fremst med at det ikke vil være behov for mer. Som diskutert, er det imidlertid flere ting som tyder på at etterspørselen kan stige raskt – både på grunn av den generelle veksten i sektoren, og når ombudsordningen blir bedre kjent blant studentene.

Kompetanse

Når det kommer til hvilken kompetanse et nasjonalt studentombud bør ha, er informantene delte i sine vurderinger. Det er særlig tre former for kompetanse som blir nevnt: **Juridisk kompetanse**, **kjennskap til fagskolesektoren**, og **relasjonskompetanse**. Det er imidlertid en del variasjon i hvilken eller hvilke av disse typene kompetanse informantene anser som viktigst. Dette henger nok sammen med informantenes ulike forståelser av studentombudsrollen, som diskutert tidligere i dette kapitlet. Informanter som er opptatt av at studentombudet skal gi støtte til enkeltstudenter vektlegger det relasjonelle, mens informanter som mener at ombudet skal prioritere overordnede saker mener gjerne at juridisk kompetanse er viktigst.

Juridisk kompetanse

De aller fleste informantene mener at det nasjonale ombudet bør ha noe juridisk kompetanse. Det varierer imidlertid hvor mye vekt de legger på den juridiske kompetansen, og hvorvidt de mener at dette *må* være formell juridisk kompetanse, eller om det kan være kompetanse vedkommende har opparbeidet seg gjennom praktisk erfaring.

Flere av informantene mener det er avgjørende at ombudet har formell juridisk kompetanse. De vektlegger at ivaretagelse av studentenes rettigheter er ombudets hovedoppgave, og at det er nødvendig med inngående kjennskap til lovverket for å utøve denne funksjonen på en god måte. Et studentombud uttaler:

Jeg tenker at juridisk kompetanse er uunnværlig. [...] Primæroppgavene til studentombud er at studentene sine plikter og rettigheter blir ivaretatt. Å passe på at de som arbeider med studenter gjør det på en riktig måte.

Det blir også vektlagt at den juridiske kompetansen vil gi tillitt til at ombudet er uavhengig og gjør upartiske, faglig funderte vurderinger.

På den andre siden er det flere informanter som mener at selv om det er viktig at ombudet har noe juridisk kompetanse, er det ikke avgjørende at vedkommende har formell juridisk utdanning. Det blir pekt på at man bør ha kjennskap til det relevante regelverket, men at slik kjennskap kan vedkommende ha fått gjennom praksis, for eksempel studieadministrativt arbeid. En av informantene beskriver det på følgende måte:

Jeg tenker ikke at vedkommende må være jurist, men at vedkommende bør ha god kjennskap til regelverket. Bør ha jobbet i fagskoler, eventuelt høyskoler, i mange år, med denne type problemstillinger. [...] [Vedkommende bør ha] en god kjennskap til hvordan klagesaker håndteres og til hvordan systemet med klagebehandling, anker osv. fungerer.

Andre peker på at hvis ombudet plasseres i HK-dir, kan behovet for juridisk kompetanse innfris ved at personen har tilgang til juridiske fagpersoner rundt seg. Som vi så under diskusjonen av plassering, kan et argument imot en slik tankegang være at det kan svekke ombudets uavhengige stilling, dersom det er avhengig av å innhente faglige vurderinger fra andre.

Kjennskap til fagskolesektoren

De fleste informantene mener også at det vil være en fordel hvis ombudet har kjennskap til fagskolesektoren, men det varierer hvor viktig de synes at dette er.

Flere av informantene, både blant organisasjoner og studentombud, legger vekt på at fagskolesektoren skiller seg fra UH-sektoren på mange områder. De mener at ombudet bør ha god forståelse for fagskolesektorens særegenheter, for eksempel når det kommer til organisering, variasjon i fagtilbud og størrelse og hva som kjennetegner fagskolestudentene:

Jeg tenker hvert fall at vedkommende bør kjenne godt til fagskolene. Hva er fagskolene? Hvem er fagskolestudentene? Kanskje bør vedkommende ha vært fagskolestudent selv. Samtidig er det et stort mangfold blant studentene; svært ulike fag og utdanninger, noen på heltid og andre på deltid. Men litt historie vil være viktig, og en kjennskap til hvem fagskolestudentene er.

Ingen av informantene uttrykker at kjennskap til sektoren er viktigere enn juridisk kompetanse. Samtidig er det flere som vektlegger at juridisk kompetanse alene ikke vil være tilstrekkelig. Disse informantene mener at ombudet bør ha god kjennskap til fagskolene, og koble denne innsikten opp mot relevante lover og forskrifter.

I enkelte intervjuer kom imidlertid et helt annet perspektiv frem: nemlig at det ikke er så viktig at ombudet har inngående kjennskap til sektoren. Flere av informantene som vektlegger juridisk kompetanse, peker på at det skal være lover og regler som er styrende for ombudets arbeid, og at så lenge man har kjennskap til studieadministrativt arbeid generelt, trenger man ikke ha erfaring fra fagskolesektoren spesielt. I motsetning til perspektivet presentert ovenfor, mener disse informantene at forskjellene mellom UH-sektoren og fagskolene ikke er så viktige for ombudets arbeid. Noen peker også på at det kan være en styrke hvis ombudet kommer utenfra fagskolesektoren, fordi det vil gjøre det enklere for vedkommende å identifisere og ta tak i uheldige praksiser:

Det kan til og med være en fordel å ikke komme fra sektoren – det man ofte kjemper mot i en sånn rolle er tanken om «sånn gjør vi det her». Å komme inn og kunne stille spørsmål om hvorfor ting blir gjort sånn, om det er ulovlig å gjøre det sånn. Kjennskap [til sektoren] kan man tilegne seg. Det viktigste er det juridiske.

Relasjonskompetanse

Mange informanter mener at relasjonskompetanse vil være viktig for det nasjonale studentombudet. Konkrete egenskaper som blir trukket frem, er blant annet evne til konflikthåndtering og til å skape dialog, engasjement på vegne av studentene og å klare å finne konstruktive løsninger. Noen av informantene peker på at selv om lovverket skal være sentralt for ombudets arbeid, vil det i praksis være behov for relasjonskompetansen når man skal komme frem til løsninger i konfliktsaker. En informant fra en av organisasjonene, sier:

Ombudet bør ha bred og god kompetanse innenfor sektoren, men også innenfor det juridiske. Samtidig tenker nok jeg at vedkommende også burde være en

coacher, en som får i gang en god dialog og som er flink til å komme opp med gode løsninger. En som både kan snakke med studenter og fagskoler. Noen ganger trenger man en god megler først og fremst, selvfølgelig innenfor lovverket og regelverket.

Et av ombudene argumenterer på samme måte. Vedkommende har erfart at selv om det juridiske aspektet ved rollen er viktig, er noen saker av en sånn karakter at det først og fremst handler om å få i gang en god dialog mellom partene. I tidskrisiske saker, for eksempel knyttet til eksamen, vil det viktigste for studenten være å ha tilgang til en megler som kan bidra til en rask løsning i saken gjennom dialog, heller enn at det blir en langvarig juridisk prosess. Ombudet beskriver det sånn:

Det som er viktig for studenten, er at situasjonen løser seg. Det kan kreve andre innfallsvinkler enn bare det juridiske. Måten man kommuniserer på er for eksempel viktig. [...] Verden er sånn at du kan ha så rett du bare vil, men det er ikke alltid de i maktposisjon er enig med deg likevel. Det er viktig at vi da finner en løsning på situasjonen for studenten, og at jeg eventuelt går inn på et systemplan senere – dersom jeg ser at det skyldes feil i systemet. For studenten der og da, hvert fall hvis det nærmer seg eksamen og saken gjelder det, er det viktigere med en løsning på den konkrete saken først.

Samtidig var det noen av informantene som mente at relasjonskompetanse ikke vil være viktig for det nasjonale ombudet. Som diskutert tidligere i kapittelet, la noen av de vi snakket med til grunn at et nasjonalt ombud ikke vil gå inn i enkeltsaker og støtte studenter i like stor grad som dagens ombud. Med denne forståelsen av rollen vil det nasjonale ombudet jobbe mer på et overordnet plan, og juridisk kompetanse vil være det viktigste.

Uavhengighet

Som diskutert i kapittel 2, ligger mye av ombudets legitimitet i at det er upartisk og uavhengig. Derfor er det viktig å sikre det nasjonale ombudets uavhengighet fra både fagskoler, studenter og nasjonale myndigheter. Vi spurte informantene om hvilke grep man kan ta for å sikre det nasjonale ombudets uavhengighet.

Først og fremst er mange informanter opptatt av at det å opprette en nasjonal ordning, i seg selv vil øke uavhengigheten til studentombudsordningen. Som vi så i kapittel 2, finnes det eksempler på ombud som har andre roller ved fagskolen, enten som ansatt eller som student. Med én felles ordning for alle fagskolestudenter, større stillingsprosent og plassering et annet sted enn ved en institusjon, er det enklere å sikre at ombudet er uavhengig. Samtidig er det, som diskutert tidligere i kapittelet, viktig å ta hensyn til eventuelle utfordringer som kan oppstå med en plassering hos HK-dir.

Vi spurte også informantene om hvorvidt bruk av åremålsstillinger kan bidra til å sikre ombudets uavhengighet. Hovedinntrykket er at de fleste mener at dette vil være et hensiktsmessig grep. Én person sier for eksempel at «fordelen ved åremål er større enn ulempen ved å skifte person». Samtidig er flere opptatt av at åremålet må være langt nok til å sikre at ombudet får bygget kompetanse og erfaringer, og til at man i den første åremålsperioden får etablert rutiner for stillingen som kan overføres til den/de neste personene som overtar. Derfor vil det være hensiktsmessig med

åremålsstillinger av lang varighet. I fagskolelovens §14a, om studentombud, slås det fast at ombudet kan være ansatt i åremålsstilling på mellom fire og seks år, og at ombudet maksimalt kan være ansatt på åremål i en periode på tolv år. Dermed legger dagens lovverk til rette for at man kan ta i bruk «lange åremål», som flere informanter foreslår.

Tilgjengelighet og synlighet

Flere informanter peker på at tilgjengelighet og synlighet kan bli en utfordring med et nasjonalt ombud, sammenlignet med dagens institusjonstilknyttede ombud. Et nasjonalt ombud vil nok bli mindre tett på den enkelte fagskolen enn det de institusjonstilknyttede ombudene har vært, både når det kommer til muligheten til å gjennomføre fysiske besøk og kjennskap til den enkelte fagskole. Flere peker på at dette kan gi høyere terskel for å ta kontakt med ombudet. Samtidig mottar omtrent halvparten av fagskolestudentene nett- eller samlingsbasert undervisning, og har derfor ikke nødvendigvis en stedbasert tilknytning til fagskolen.²³ For disse studentene vil det kanskje bety mindre om ombudet er nasjonalt eller lokalt. Det er også viktig å få frem at en god del av informantene mener at synligheten kan bli *bedre* med en nasjonal ordning, dersom det nasjonale ombudet får bedre kapasitet til å drive et målrettet informasjonsarbeid enn det dagens ombud har (jf. kapittel 2).

Det er i alle tilfeller viktig å sikre at den nasjonale studentombudsordningen er synlig og oppleves som tilgjengelig for *alle* fagskolestudentene. Vi spurte intervjuobjektene om deres tanker knyttet til hva man kan gjøre for å oppnå dette. Av ulike former for informasjonsarbeid var det fire hovedtiltak som kom frem:

- ◆ Fysiske besøk
- ◆ Digital tilgjengelighet
- ◆ Samarbeid med andre aktører i sektoren
- ◆ Tiltak rettet mot enkeltgrupper av studenter

Fysiske besøk

Mange informanter vektla at det vil ha en stor verdi for det nasjonale ombudet å gjennomføre fysiske besøk ved fagskolene. Dette vil på den ene siden gi ombudet innblikk i hvordan hver enkelt fagskole er organisert, og på den andre siden vil det gi både ansatte og studenter ved fagskolene et ansikt på studentombudet. Flere mener dette kan gjøre at terskelen for å ta kontakt med ombudet blir lavere, og at det vil føles mindre «skummelt» for fagskolen dersom det nasjonale ombudet er involvert i en sak ved deres institusjon.

Flere av organisasjonene mener at det bør legges opp til mye reisevirksomhet i oppstarten, for at ombudet og fagskolene kan bli kjent med hverandre. De peker på at dette bør dekkes i ombudets budsjett det første året. Flere mener at en «turné» der ombudet reiser rundt og besøker mange fagskoler kan være et passende tiltak.

De nåværende ombudene vektlegger også viktigheten av fysiske besøk ved fagskolene, også utover oppstartsfasen. Sammenlignet med organisasjonene er imidlertid flere av dem mer kritiske til hvor

²³ Tilstandsrapport for høgare yrkesfagleg utdanning (2021)

mye reisevirksomhet det faktisk er realistisk å få til for et nasjonalt ombud. Det blir nevnt at muligheten til å reise selvfølgelig vil være avhengig av hvor stor stillingsprosent og hvor mange stillinger som ligger hos det nasjonale ombudet, men flere mener at i en løsning med ett nasjonalt ombud i 100 prosent stilling, vil det være urealistisk å få reist rundt til en betydelig andel av fagskolene. Et av dagens ombud illustrerer dette med sine egne erfaringer, som ombud for et tosfret antall fagskoler i en stilling på 30 prosent:

Jeg har fagskoler i [geografisk område], og jeg rekker ikke å besøke alle fagskolene, for min stilling er på 30 prosent. Men markedsføring er et must. Og hvordan skal vi rekke det, i en 30 prosent stilling?

Et annet ombud mener at hvis det nasjonale ombudet skal ha mulighet til å være fysisk til stede ved fagskoler i hele landet, må man legge opp til at det er flere stillinger i ordningen:

En negativ side ved en nasjonal ordning, vil være utfordringer knyttet til det å være nær. Det er et viktig punkt som den nasjonale ordningen burde ta innover seg. Studentombudet burde reise rundt i landet – gjerne flere av dem. [...] Én person for hele Norge – det går ikke. Det kan jeg si.

De aller fleste informantene er altså opptatt av at fysiske besøk er viktige for å sikre at ombudet er synlig, og fremstår som tilgjengelig for studentene. Samtidig er informantene delte i hvor mye reisevirksomhet det er realistisk å få til. Flere påpeker at man nok må justere forventningene til hvor mange fagskoler ombudet faktisk får besøkt, ut ifra hvor stor kapasitet en nasjonal ordning får. Det er også viktig å være bevisst på at fysiske besøk vil være mindre egnet til å nå ut til studentene på nett- eller samlingsbaserte studier.

Digital tilgjengelighet

Mange informanter peker på at ombudet bør være synlig og lett tilgjengelig på digitale flater. Flere mener at ombudet bør ha en egen nettside med funksjonalitet som gjør det enkelt for studenter å ta kontakt og melde inn saker. Dette kan for eksempel være en chat-funksjon, en seksjon med ofte stilte spørsmål («FAQ») og et enkelt kontaktskjema der man kan be om å bli kontaktet av ombudet uten å måtte oppgi mange detaljer om hva saken gjelder. Tilstedeværelse i sosiale medier blir nevnt som et annet tiltak som kan gjøre ordningen kjent. Mange informanter legger vekt på at det er viktig å gjøre terskelen for å ta kontakt så lav som mulig:

Nettsider med informasjon, kanskje en chatfunksjon. Det kan være et godt virkemiddel, da trenger ikke studenten å sette seg ned og formulere noe kjempestort. Det å ringe kan jo også være en terskel for noen. Tror det er viktig med lav terskel, det trenger ikke å være så voldsomt før studenten tar kontakt.

Flere mener også at pandemien har vist at man kan komme langt med digitale løsninger fremfor å møtes fysisk, og peker på at for fagskolestudentene som er på nett- eller samlingsbaserte studier, vil kontakten med ombudet sannsynligvis ofte være digital uansett.

Samarbeid

Flere informanter peker på at ombudet tidlig bør inngå samarbeid med viktige aktører i fagskolesektoren, så de kan bidra til å gjøre ordningen kjent. Her er det særlig ONF, Nasjonalt fagskoleråd og fagskolene selv som blir nevnt. Disse aktørene kan bidra ved å ha informasjon om ombudet på sine egne nettsider og kanaler i sosiale medier. Skolene kan også bidra ved å inkludere informasjon om ombudet i informasjonspakker til nye studenter, og ved å ha informasjonsmateriell om ombudet (plakater, roll-ups ol.) fysisk tilgjengelig på skolen.

Flere legger vekt på at ONF vil bli en særlig viktig samarbeidspartner for ombudet. Organisasjonen har inngående kjennskap til sektoren, og har kontakt med mange studenter. De er også fysisk til stede på mange fagskoler, enten ved at personer fra ONF sentralt reiser rundt på besøk, eller gjennom lokale medlemslag. Mange av informantene mener at ONF er godt posisjonert for å informere om ordningen med nasjonalt studentombud:

Man kan jo med fordel engasjere ONF lokalt til å opplyse om ordningen. Informasjon som kommer fra ONF er ofte mer tilgjengelig enn det som kommer lengre utenfra.

Tiltak rettet mot studenter på nett- og samlingsbaserte studier

Vi spurte informantene om det er noen grupper av studenter det vil være spesielt vanskelig å nå ut til med informasjon om studentombudsordningen. Flere peker på at personer som studerer på deltid, og som går på nettstudier eller samlingsbaserte studier, kan være krevende å komme i kontakt med. En informant fra en av organisasjonene sier for eksempel:

Jeg antar at det er enklere å nå frem til heltidsstudentene på campus. I tillegg har vi deltidsstudenter, som ofte er på nett eller organisert etter samlingsbaserte oppmøter på campus. Mange av deltidsstudentene har ofte full jobb og familie ved siden, og de definerer seg ikke først og fremst som studenter. [...] Det kan hende at informasjonen ikke når like bra frem til disse.

Vedkommende peker altså på to forhold som kan gjøre det spesielt vanskelig å nå ut med informasjon om studentombudsordningen. For det første, kan det være vanskeligere å nå ut til studentene som aldri eller sjelden er fysisk til stede ved fagskolen de studerer ved. Informasjon formidlet gjennom fysiske besøk, plakater, roll-ups og lignende vil nok ikke ha samme effektivitet ovenfor disse studentene, som for de som er fysisk til stede på skolen jevnlig. For det andre, har en god del fagskolestudenter både arbeid og omsorgsansvar ved siden av studiene. Disse kan det kanskje være vanskelig å nå frem til med informasjon om studentombudsordningen. Samtidig er det viktig at rettighetene deres skal ivaretas på lik linje med rettighetene til studenter i andre livssituasjoner.

Informantene trekker frem noen tiltak som kan iverksettes for å nå frem til disse gruppene av studenter. For studenter som er til stede på fagskolen på samlinger, vil samlingene være en viktig arena for å formidle informasjon om studentombudet. Her peker én informant på at ONF lokalt kanskje kan spille en rolle ved å møte opp fysisk og informere om studentombudsordningen. For de nettbaserte studiene nevnes det at et alternativ kan være å informere om ombudsordningen i digitale sesjoner. Samtidig er det flere informanter som mener at det ikke vil være en stor utfordring å nå ut til

disse gruppene av studenter, og peker på at med unntak av fysisk tilstedeværelse, vil de øvrige tiltakene for å sikre synlighet ovenfor studentmassen generelt, også være egnet for å nå ut til disse gruppene.

4 Fordeler og ulemper ved en nasjonal ordning

I dette kapittelet oppsummerer vi informantenes vurderinger av fordeler og ulemper ved å opprette en ordning med nasjonalt studentombud for HYU.

Hovedinntrykket fra intervjuene og e-postkartleggingen er at de aller fleste informantene er positive til å innføre en nasjonal ordning. Det blir trukket frem at en nasjonal ordning vil bidra til å sikre at alle fagskolestudentene får et tilbud av lik kvalitet, og til å øke ordningens uavhengighet og synlighet. En nasjonal ordning vil også bidra til at erfaring og kompetanse samles hos én instans.

På den andre siden har også informantene noen innvendinger mot en nasjonal ordning. Vårt inntrykk er at dagens ombud er noe mer kritiske til en nasjonal ordning enn det organisasjonene er. Det blir særlig argumentert for at den reduserte muligheten til fysisk tilstedeværelse ved fagskolene er en svakhet ved en nasjonal ordning, sammenlignet med dagens løsning. Flere informanter argumenterer for at dette vil gi mindre nærhet til fagskolene og fagskolestudentene. Dette kan gjøre terskelen for å ta kontakt med ombudet høyere. Flere av ombudene stiller også spørsmålsteget ved om et nasjonalt studentombud vil ha tilstrekkelig kunnskap om den lokale konteksten ved den enkelte fagskole.

Fordeler ved en nasjonal studentombudsordning

Som påpekt i kapittel 3 er så godt som alle informantene, både fra organisasjonene og blant dagens studentombud, positive til å opprette en nasjonal ordning med studentombud for HYU. Flere av informantene uttalte at selv om en nasjonal ordning vil ha sine svakheter og utfordringer, vil det være klart flere fordeler enn ulemper ved en nasjonal ordning. Informantene er altså relativt samstemte i at en ordning med et nasjonalt studentombud for HYU vil være en bedre løsning enn dagens institusjonstilknyttede ombud. Samtidig er det verdt å merke seg at ombudene er noe mer kritiske i sine vurderinger enn organisasjonene, og vektlegger i større grad hva man mister ved å gå fra en lokal til en nasjonal ordning. Ombudenes innvendinger ser vi nærmere på senere i dette kapittelet.

Det er særlig fire argumenter for en nasjonal studentombudsordning som går igjen i informantenes vurderinger:

- ◆ En nasjonal ordning vil bidra til å sikre at alle fagskolestudenter har tilgang til en studentombudstjeneste av lik kvalitet
- ◆ Å legge studentombudsfunksjonen hos én instans vil bidra til erfaringsbygging, økt kompetanse og bedre oversikt over utfordringene i sektoren
- ◆ En nasjonal ordning vil øke ombudets uavhengighet
- ◆ En nasjonal ordning kan øke ombudets synlighet

I det følgende presenterer vi informantenes argumentasjon rundt disse fire punktene. I tilfeller der organisasjonene og ombudene har ulike vurderinger, eller vektlegger et argument i ulik grad, gjør vi rede for dette.

Et likt tilbud til alle studenter

Mange informanter, både fra organisasjonene og blant dagens studentombud, er opptatt av at ved å innføre et nasjonalt studentombud sikrer man at alle fagskolestudenter får et tilbud av lik kvalitet. I e-postkartleggingen skriver for eksempel et av dagens ombud at «fordelene [med en nasjonal ordning] er likebehandling og likt tilbud til alle fagskolestudenter». En informant fra ONF beskriver at en viktig fordel med en nasjonal ordning, er:

[å] sikre at alle fagskolestudenter får samme tilbud. Sikre at alle får kvalitet og enklere sikre at et nasjonalt studentombud har riktig kompetanse – juridisk og kunnskap om fagskolesektoren.

Som vi så i kapittel 2, er det ganske stor variasjon i hva slags tilbud studentene har tilgang til i dag, spesielt når det gjelder ombudenes kompetanse og kapasitet. Det kom imidlertid ikke til uttrykk i intervjuene at noen av informantene mener dagens ordning fungerer dårlig. Samtidig er det flere som vektlegger at med så stor variasjon, er det en risiko for at det tilbudet studentene får, har ulik kvalitet. Et argument som går igjen i informantenes vurderinger, er at en nasjonal ordning vil bidra til en «kvalitetssikring» av tilbudet, som dagens ordning ikke har i like stor grad.

Konsentrasjon av erfaring og kompetanse

Flere av informantene peker på at å opprette et nasjonalt studentombud for fagskolesektoren, vil gjøre at erfaringene og arbeidet med ombudsrollen samles hos én instans. Dette bidrar til å bygge studentombudets kompetanse, og gir bedre oversikt over hvilke utfordringer fagskolestudentene opplever. Trolig kan en nasjonal ordning også gi stordriftsfordeler, sammenlignet med dagens løsning der hver enkelt av de lokale ordningene må administreres og markedsføres. Det er særlig organisasjonene som er opptatt av denne typen fordeler, men også noen studentombud trekker frem slike fordeler ved en nasjonal ordning.

Dagens studentombudsordning kan beskrives som relativt fragmentert (jf. kapittel 2). Det er mange ombud i sektoren, og de fleste av dem har små prosentstillinger eller jobber oppdragsbasert. De fleste har også mottatt få henvendelser fra studenter. Hvert enkelt ombud har dermed begrenset mulighet til å opparbeide seg erfaring med hva slags type saker det er fagskolestudentene kommer med, og hvordan man kan hjelpe dem på en best mulig måte. En informant fra en av organisasjonene mener at en viktig fordel med en nasjonal ordning, er:

[...] å kunne samle et større faglig grunnlag. I dag er det ganske tynt de fleste steder, vil jeg tro. Man må ha et visst volum av saker og erfaring. Det er viktig for å kunne gjøre jobben og for å kunne veilede i de enkelte sakene og sikre en mest mulig nasjonal praksis.

Et relatert argument, er at et nasjonalt ombud vil få bedre oversikt over hva slags utfordringer det er fagskolestudentene opplever. Hvis alle henvendelser rettes til én og samme instans, vil det være

enkler å danne seg et helhetlig bilde av «hvor skoen trykker» i fagskolesektoren, og å identifisere områder der det er behov for ekstra innsats, for eksempel i form av lov- eller forskriftsendringer.

Økt uavhengighet

Flere informanter, særlig fra organisasjonene, argumenterer for at en nasjonal ordning vil øke studentombudets uavhengighet sammenlignet med dagens ordning. Som vist i kapittel 2, er det i dag tilfeller der studentombudet også har andre roller ved fagskolen, enten som ansatt eller student. De peker på at dette kan utfordre ombudsrollens upartiskhet.

Ombudene ser ikke like store utfordringer ved ordningens uavhengighet i dag som det organisasjonene gjør. Noen av dem peker også på at økt uavhengighet ikke følger automatisk av en nasjonal ordning, men at man må innrette ordningen på en måte som legger til rette for uavhengighet. Som vi så i kapittel 3, peker et av ombudene på at hvis ombudet ikke har en full stilling, men må dele arbeidstiden sin mellom jobben som studentombud og andre stillinger i sektoren, kan dette utfordre ombudets uavhengighet. Et annet ombud peker på at selv om en nasjonal plassering vil øke ombudets uavhengighet fra fagskolene, kan det også gjøre ombudet *mer* avhengig av departement og direktorat dersom man ikke er bevisst på denne utfordringen.

Oppsummert, viser informantenes argumentasjon at en nasjonal ordning *kan* øke studentombudsordningens uavhengighet, men at man må være bevisst på nye utfordringer som kan oppstå dersom ordningen flyttes fra lokalt til nasjonalt nivå.

Økt synlighet?

Mange av informantene ser innføringen av en nasjonal ordning som en anledning til å øke studentombudets synlighet. Som vist i kapittel 2 tyder funnene fra vår e-postkartlegging på at det er mange av dagens ombud som ikke driver med systematisk informasjonsarbeid overfor studentene, kanskje fordi de ikke har rom til dette innenfor sin stillingsprosent.

På den ene siden skulle man kanskje tro at å flytte ombudet fra lokalt til nasjonalt nivå vil redusere ordningens synlighet. Noen informanter, særlig blant ombudene, legger en slik tolkning til grunn. Samtidig er det mange, både blant ombudene og organisasjonene, som peker på at ombudsordningen i dag er lite kjent blant studentene, og at det er et stort potensial for å øke synligheten. Dersom det nasjonale studentombudet får tilstrekkelig kapasitet og midler til å drive en systematisk og målrettet informasjonskampanje, kan dette øke kjennskapen til ordningen. Et av dagens ombud sier:

Jeg tror nok at også i dag er informasjonen om studentombudsordningen liten, og det er vanskelig å finne informasjonen. En nasjonal ordning har mulighet til å integrere dette fra start, slik at studentombudsordningen er en aktiv og naturlig del av studentenes hverdag. Det er viktig å være synlig før det oppstår et problem.

Oppsummert er altså informantene noe delt i synet på hvorvidt en nasjonal ordning vil gjøre studentombudet mer eller mindre synlig. Hovedinntrykket er allikevel at de fleste tror at et nasjonalt studentombud vil kunne øke ordningens synlighet – i hvert fall hvis ordningen får tilstrekkelig kapasitet og ressurser til å drive informasjonsarbeid.

Ulemper ved en nasjonal studentombudsordning

I intervjuene kom det frem flere ulemper ved å innføre en nasjonal studentombudsordning, sammenlignet med dagens ordning. Både organisasjoner og ombud ser utfordringer ved en nasjonal ordning, men vårt inntrykk er at ombudene oppfatter utfordringene som *større og vanskeligere å løse* enn det organisasjonene gjør. Det er særlig tre momenter som går igjen i informantenes argumentasjon:

- ◆ Et nasjonalt studentombud vil ha mindre kapasitet til å være fysisk til stede ved fagskolene
- ◆ Terskelen for å ta kontakt med studentombudet kan bli høyere
- ◆ Studentombudet vil ha mindre kjennskap til den lokale konteksten ved den enkelte fagskole

Mindre fysisk tilstedeværelse

Både ombud og organisasjoner er opptatt av at studentombudet nok vil være mindre fysisk til stede ved fagskolene enn det dagens ombud har anledning til. Som vi så i kapittel 3, har ombudene og organisasjonene litt ulike vurderinger av hvor mye reisevirksomhet det vil være praktisk mulig å få til.

Flere av ombudene er opptatt av at muligheten til å være fysisk til stede for studenter som trenger det, blir betydelig mindre når ombudet får et så stort geografisk nedslagsfelt. Et av dagens ombud opplever at den reduserte muligheten til å møte studenter fysisk, vil innebære en grunnleggende endring i studentombudsrollen:

Med innføringen av en nasjonal ordning har man allerede bestemt hva et studentombud skal være, nemlig noen med juridisk kompetanse. Relasjonskompetanse er ikke prioritert; et nasjonalt studentombud har ikke mulighet til å ile til hjelp – i mobbesaker og trakasseringssaker for eksempel.

Vedkommende mener altså at den relasjonelle biten av studentombudsrollen vil bli vanskeligere å utføre når man har begrenset mulighet til å møte studentene ansikt til ansikt.

Selv om informantene fra organisasjonene også ser at det kan oppstå en utfordring knyttet til fysisk tilstedeværelse, mener de fleste at dette er en utfordring det går an å løse. For det første vektlegger flere at mange av fagskolestudentene mottar nett- eller samlingsbasert undervisning.²⁴ For disse vil det ikke innebære noen særlig praktisk forskjell at ombudet er mindre fysisk til stede ved institusjonen. Flere er også opptatt av at digital kommunikasjon har blitt en stor del av studiehverdagen til alle fagskolestudentene, både ved sted- og nettbaserte studier, på grunn av covid-19-pandemien. Én person uttaler:

[Vi] har gjennom pandemien lært at man kan være ganske godt og nært til stede uten å være fysisk på plass. Det forutsetter at det bygges opp noen digitale systemer som vil gjøre det enkelt å få tilgang for de som har noe på hjertet.

²⁴ Omtrent halvparten, jf. Tilstandsrapport for høgare yrkesfagleg utdanning (2021)

Dette er et argument som går igjen i organisasjonenes vurderinger: hvis man legger til rette for digital kontakt, vil dette kunne kompensere for at ombudet blir mindre fysisk til stede ved fagskolene.

Høyere terskel for å ta kontakt

Flere av ombudene peker på at terskelen for å ta kontakt med studentombudet kan bli høyere i en nasjonal ordning. For det første, mener flere at det er vanskelig å ta kontakt med en person man ikke har noe forhold til fra før. Som vi så i kapittel 2, har flere av dagens studentombud opplevd at fysiske møter har vært avgjørende for at studenter har valgt å komme til dem. Videre mener flere at et nasjonalt tilbud vil føles mer formelt, og at studentene kan tvile på om en sak er «stor nok» til å fortjene å bli tatt opp med det nasjonale ombudet. Dermed kan ombudsordningen i mindre grad bli et lavterskeltilbud. Et ombud beskriver det sånn:

Med nasjonal ordning kan terskelen bli høyere. «Er problemet stort nok?». Jeg vet ikke, men jeg ser for meg at terskelen for å løfte noe til et nasjonalt nivå for mange kan bli høyere.

Mindre kjennskap til lokal kontekst

En siste ulempe ved en nasjonal ordning som mange av studentombudene vektlegger, er at et nasjonalt ombud vil ha mindre kjennskap til den lokale konteksten ved hver enkelt fagskole. Mange av ombudene har opplevd at det er svært nyttig å ha god kjennskap til de lokale forholdene ved fagskolene når de skal gå inn i en sak. Flere vektlegger også viktigheten av å ha en kontaktperson ved hver institusjon, som man har et godt forhold til. Et ombud beskriver at:

Det handler om å vite hvem som gjør hva, hva som er rutinene og å ha kjennskap til de lokale forskriftene. Altså å kjenne organisasjonene.

Fordi det er så stor variasjon i fagskolesektoren, opplever ombudene at det er viktig å kjenne til forholdene ved den enkelte fagskolen. Dette forenkler praktiske aspekter ved jobben, som å få tak i dokumentasjon eller å vite hvem man bør kontakte i en gitt sak. Flere peker også på at det er enklere å gå inn i en konflikt når partene kjenner til ombudet fra før. Et ombud beskriver:

[...] jeg [har] gode erfaringer med betydningen av at skolene kjenner til meg og jeg til dem og deres særegenheter. Det gjør det mye enklere å komme inn og kritisere. Konflikthåndteringsbiten blir enklere, fordi man ikke kommer utenfra på samme måte. Samtidig, hvis du ikke kjenner til en skole kan du fort gjøre feil eller at de tenker at noe er urettferdig. De kan da fort tenke at du ikke kjenner skolen, og utfordringene og mulighetsrommene her.

På den andre siden er det flere informanter som ikke vektlegger kunnskap om den lokale konteksten i særlig grad. Som vi så i kapittel 3, mener flere at stedlig kunnskap ikke er avgjørende. Noen mener også at det kan være en fordel hvis ombudet ikke har tett tilknytning til fagskolesektoren, fordi det vil gjøre det enklere for vedkommende å identifisere og ta tak i uheldige praksiser.

Oppsummert, er hovedinntrykket at de aller fleste informantene er positive til å innføre en nasjonal ordning. Selv om informantene ikke gir inntrykk av at dagens ordning fungerer dårlig, mener de fleste at det eksisterer et betydelig forbedringspotensial som en nasjonal ordning kan bidra til å nå. Det

handler i hovedsak om å sikre at alle fagskolestudenter har tilgang til et tilbud av lik kvalitet, og at tilbudet skal være synlig og tilgjengelig. Flere informanter, særlig blant ombudene, peker samtidig på at terskelen for å ta kontakt med ombudet kan bli høyere i en nasjonal ordning. Flere ombud ser dette i sammenheng med at et nasjonalt ombud vil ha begrenset mulighet til å være fysisk til stede ved fagskolene. Organisasjonene vektlegger at gode digitale løsninger kan bidra til å motvirke denne utfordringen.

Litteratur

Diku. (2021). *Tilstandsrapport for høgere yrkesfagleg utdanning*. Dikus rapportserie 9/2021. Hentet fra: <https://diku.no/rapporter/dikus-rapportserie-9-2021-tilstandsrapport-for-hoegare-yrkesfagleg-utdanning>

Fagskoleloven. (2018). Lov om høyere yrkesfaglig utdanning (LOV-2018-06-08-28). Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2018-06-08-28>

Kunnskapsdepartementet. (2019). *Endringer i universitets- og høyskoleloven og fagskoleloven (studentombud, trakassering og tilrettelegging)* (Prop. 89 L (2018-2019)). Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop.-89-l-20182019/id2640996/>

Nasjonalt fagskoleråd. (2019). *Nasjonalt studentombud for fagskolesektoren*. Notat fra Nasjonalt fagskoleråd.

NOKUT (2021, 21.januar). Studentombud for fagskolestudenter. Hentet fra: <https://www.nokut.no/norsk-utdanning/fagskole/regelverk-for-fagskoler/studentombud-for-fagskolestudenter/>

Regjeringen. (2021). *Hurdalsplattformen. For en regjering utgått fra Arbeiderpartiet og Senterpartiet, 2021-2025*. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/hurdalsplattformen/id2877252/>

Utdannings- og forskningskomiteen, Stortinget. (2019). *Innstilling fra utdannings- og forskningskomiteen om Endringer i universitets- og høyskoleloven og fagskoleloven (studentombud, trakassering og tilrettelegging)* (Innst. 299 L (2018-2019)). Hentet fra: <https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Publikasjoner/Innstillinger/Stortinget/2018-2019/inns-201819-299/>

UNIT. (2021, 27. juni). Om nasjonal klagenemnd for fagskoleutdanning. Hentet fra: <https://www.unit.no/tjenester/nasjonal-klagenemnd-fagskoleutdanning>

Vedlegg 1: Representativitet i dataene fra e-postkartleggingen

Tabell 1: Representativitet i dataene fra e-postkartleggingen²⁵

	Antall i populasjonen (%)	Antall i bruttoutvalg (%)	Antall i nettoutvalg (%)
Antall fagskoler	60	43	30
Antall studenter	27 125	24 768	17 356
Eierskap			
Offentlig	16 (26,7)	13 (30,2)	9 (30)
Privat	44 (73,3)	30 (69,7)	21 (70)
Fagskolens størrelse (studentantall)			
Under 50	18 (30)	8 (18,6)	6 (20)
50-100	14 (23,3)	9 (20,9)	6 (20)
101-500	11 (18,3)	10 (23,3)	8 (26,7)
501-1000	6 (10)	6 (14)	4 (13,3)
Over 1000	11 (18,3)	10 (23,3)	6 (20)
Undervisningsform²⁶			
Stedbasert	50 (83,3)	36 (83,7)	14 (46,6)
Nettbasert	15 (25)	13 (30,2)	8 (26,7)
Samlingsbasert	24 (40)	20 (46,5)	13 (43,3)

²⁵ Tabellen viser sentrale kjennetegn ved fagskolene i Norge (populasjonen), ved fagskolene som har studentombud (bruttoutvalg – dvs. de som mottok invitasjon til e-postkartleggingen) og ved fagskolene med studentombud som representeres i våre data (nettoutvalg – dvs. fagskolene som dekkes av de ombudene som deltok i e-postkartleggingen). Prosentandeler er oppgitt i parentes.

²⁶ Mange fagskoler tilbyr mer enn én undervisningsform. Dermed vil en summering av prosentandelene gi mer enn 100 prosent.



IDEAS2EVIDENCE

Bygger kunnskap