

Sak	Versjon / dokumentdato	Møtedato	Saksbehandler			
Sak 05/05 System for bekymringsmeldinger	1.0 / 08.06.05	15.06.05	Seksjonsdirektør Tove Rødder	Side 1 av 1		Kvalitetsutvalget Høgskolen i Sør-Trøndelag

Sak 05/05 System for bekymringsmeldinger

ETABLERING AV E-POSTKASSE FOR TILBAKEMELDING OM LÆRINGSMILJØ OG STUDIEKVALITET – ”RØD KNAPP”

Læringsmiljøutvalget ved høgsolen har i flere sammenhenger diskutert muligheten som tilsatte og studenter har for å gi tilbakemeldinger om ting som vedkommer læringsmiljøet, det være seg fysiske forhold, forhold av psykososial art eller forhold knyttet mer direkte til studiekvalitet. På siste møte i Læringsmiljøutvalget (31.05.05) ble det vedtatt at Læringsmiljøutvalget skulle ta initiativ til å få etablert en e-postkasse (”rød knapp”) for tilbakemeldinger om læringsmiljø og studiekvalitet. Utvalget finner at en slik ordning bør være en del av Kvalitetssystemet ved høgsolen, i og med at det går på avvikshåndtering og tilbakemeldinger, og e-postkassen bør være for både studenter og tilsatte. Det er av avgjørende betydning for at en slik ordning skal fungere at meldingene som kommer inn, blir tatt videre til rette vedkommende og at de som har henvendt seg, får en tilbakemelding om hva som har skjedd i saken.

Per i dag har høgsolen ikke etablert et fast organisert kvalitetskontor, men det er satt av ressurser tilsvarende en 1,4 årsverk som jobber med utvikling av kvalitetssystemet, herunder en utrederstilling. Læringsmiljøutvalget foreslår at, som et ledd i kvalitetssystemarbeidet, ansvaret for håndtering av denne type avviksmeldinger som er knyttet til læringsmiljø og studiekvalitet legges til dette ene årsverket. Avvikshåndtering er en viktig del av kvalitetssystemet vårt. Gode rutiner for hvordan de følges opp overfor de ansvarlige parter og ikke minst når det gjelder tilbakemeldinger er nødvendig. Ikke minst fordi etablering av en slik e-postkasse skaper forventninger til at meldinger tas på alvor. Slik sett må organisasjonen etablere regler med klare ansvarsforhold beskrevet.

Læringsmiljøutvalget ble i sist møte gjort kjent med at driftsseksjonen har planer om å etablere en lignende e-postkasse for tilbakemeldinger når det gjelder fysiske forhold, det være seg kvaliteten på inneluft eller konkrete ønsker om fysiske endringer. Utvalget finner det lite ønskelig at det etableres to slike ordninger for tilbakemeldinger. Utvalget tror at det er viktig at tilbakemeldinger kan gis ett sted, som i tillegg må være lett å finne på høgsolens nettsider, uavhengig av hva type tilbakemeldinger det er snakk om. Om det er slik at driftsseksjonen ønsker å ha tilbakemeldinger om fysiske forhold sendt direkte til seg, må dette gå an å løse ved å kunne etablere valgmuligheter knyttet til type tilbakemeldinger etter at man har trykket seg inn på selve e-postkassen.

Forslag til vedtak:

Kvalitetsutvalget ved høgsolen går inn for å etablere en e-postkasse (”rød knapp”) for tilbakemeldinger om læringsmiljø og studiekvalitet. Utvalget finner at en slik ordning bør være en del av Kvalitetssystemet ved høgsolen, i og med at det går på avvikshåndtering og tilbakemeldinger, og e-postkassen bør være for både studenter og tilsatte. Ansvar for at det etableres gode rutiner i forbindelse med ordningen, samt det daglige ansvaret for at ordningen fungerer, legges til utrederstillingen som er øremerket kvalitetssystemarbeidet.

Tove Rødder
leder av Læringsmiljøutvalget