



En väg in

LiU erbjuder omfattande stödverksamhet till studenterna som idag är fördelad över hela campus och spridd över cirka 20 diskar, 35 digitala ingångar, 40 konton på sociala medier och nästan 100 delade brevlådor. Ett ärende kan ofta bollas i flera led innan studenten kommer i kontakt med den enhet som ska hantera frågan. Enligt studentundersökningen ökar den negativa stressen bland studenter. Att det kan vara tidskrävande och svårt att få hjälp i ett ärende kan bidra till att förvärra situationen för de studenter som är i behov av stöd.

Denna problematik har plockats upp och mynnat ut i projektet "En väg in", som går hand i hand med byggnationen av det nya Studenthuset på Campus Valla och som har som målsättning att tillhandahålla en campusövergripande serviceplattform med hög tillgänglighet som gör livet enklare för studenter. En del av de önskade effekterna är att den enskilda studenten får mer tid att fokusera på sina akademiska studier, men även från universitetets håll att effektivisera dubbelarbete och frigöra tid från specialisterna. Därmed är frågan även relevant för den pågående besparingsdiskussionen.

En enda plats ska alltså kunna ta emot vilket studentärende som helst. Detta ställer stora krav på ett fungerande ärendehanteringssystem som överbryggar de stuprör som finns för att säkerställa att studenten endast behöver presentera sin problembild en gång. Förutom ett fungerande ärendehanteringssystem så kommer verksamheten med största sannolikhet behöva förändra sitt arbetssätt, vilket är en omstrukturering som kräver mandat. Studentkårerna är oroliga över att detta mandat inte finns i dagsläget och att kvalitén i projektet "En väg in" därför skulle kunna bli bristfällig. Utifrån vårt perspektiv finns det en risk att studenter kommer fortsätta att bolla runt, men denna gång bakom en fasad av att det finns en tydlig väg att gå.

Den virtuella servicenoden "En väg in" ska finnas tillgängligt på alla campus och kunna fungera väl oavsett resurserna på det enskilda campuset. Detta ställer stora krav på en flexibilitet i systemet då förutsättningarna för att kunna tillhandahålla service på de olika campus är olika bra. Hur garanterar LiU att en student på Carl Malmsten får likvärdig service som en student som befinner sig på Campus Valla? Hur kommer den virtuella noden hantera de ärenden som kommer upp på våra nya campus i Jönköping och Kalmar, där det ännu inte finns någon utbyggd stödverksamhet?

En annan aspekt av problematiken handlar om att det inte endast är de centrala enheterna såsom studievägledningen och studenthälsan som berörs av studentärenden, utan även andra delar av universitetet som strukturellt inte ingår i stödverksamheten. Vissa studentärenden som rör området utbildning kan inte hanteras av studievägledningen, utan behöver hanteras på nämndnivå eller av programansvarig. Debatten kring rörelsen "#metoo" har skapat fler frågetecken. Svenska Dagbladet rapporterade om flertalet



våldtäktsförsök. I artikeln om dessa letar man efter den instans som bär ansvaret, är det sektionen som studenterna tillhörde? Kåren? Högskolan? Om en journalist efter undersökningar, mejlkonversationer och intervjuer inte kan avgöra var ansvaret och hanteringen vilar, hur ska då en utsatt och skärrad student göra detta? Om det internt inte är tydligt var ansvaret vilar och hur ärendehanteringskedjan ser ut, hur ska då sektion, kår och lärosäte samverka för att hantera situationen på ett effektivt och tryggt sätt?

Ärendehanteringssystemet behöver därför sträcka sig över hela universitetet och måste förankras i alla delar av universitetet, samt andra intressenter såsom kårer och sektioner. Detta är en nödvändig del av arbetet om "En väg in" ska uppnå de satta målen, men en arbetskrävande förändring av både organisation och kultur som måste hanteras av en högre instans än styrgruppen för "En väg in".

Vi ser projektet "En väg in" som mycket värdefullt och med stor potential för att förbättra förutsättningarna för studenterna, samt frigöra tid åt studierna. Därför vill studentkårerna:

att det genomförs en undersökning om styrgruppen har ett tillräckligt mandat för att kunna genomföra projektet "En väg in".

att det tas fram en plan för ärendehantering som säkerställer att en student endast behöver presentera sin problembild en gång.

att det skapas en plan som är skalbar till våra fyra befintliga campus och de framtida campusen i Jönköping och Kalmar.

att styrgruppen "En väg in" tar hänsyn till att studentärenden inte endast hanteras i de centrala enheterna och att projektet förankras i alla delar av universitetet och kårerna.

att ovanstående arbete rapporteras på kommande studentledningsråd