

Til: Programrådet for Master i rettsvitenskap

Dato: 2. juni 2016

Studieinformasjon ved Det juridiske fakultet – en oversikt

Følgende notat gir en oversikt over hvilke kanaler fakultetsadministrasjonen bruker ved distribusjon av studieinformasjon, og hvilke retningslinjer og rammer som ligger til grunn i studieinformasjonsarbeidet.

Notatet omfatter kun informasjon som gis til hele studentmassen eller grupper av studenter, ikke en-til-en kommunikasjon med enkeltstudenter.

Oversikten er utarbeidet på forespørsel fra PMR, etter diskusjonssak i PMR 19. februar 2016, sak 2.

Rammer for studieinformasjonsarbeidet

Rammene er angitt i UiOs Serviceerklæring. Eksempelvis sies dette:

- «Universitetet føreset at du jamleg sjekkar nettsider om forhold som spelar inn på studieløpet ditt, og at du, om du lurar på noko i den samanhengen, søker informasjon og rettleiing»
- [Fakultetet] «... tilbyr korrekt, lett tilgjengeleg og oppdatert informasjon og svarer på spørsmål frå studentar på ein imøtekommande måte»

Det er altså lagt opp til forpliktelser både for studenten og fakultetet. Serviceerklæringen sier ikke noe om hvordan fakultetene skal oppfylle sine forpliktelser.

Serviceerklæringen er tilgjengelig på nett:

<http://www.uio.no/om/regelverk/studier/serviceerklaring/#toc3>

Informasjonskanaler

Web (uio.no) er UiOs foretrukne informasjonskanal. Informasjonen på nett er strukturert i kategorier som «Administrer dine studier», «Læringsressurser», «Emnebeskrivelser» osv. Fakultetsadministrasjonen (og faglærere) kan også kommunisere enveis med studentene via beskjedfelter på studieprogramsidene og semestersidene. Studentene har i utgangspunktet selv ansvaret for å oppsøke den informasjonen de trenger.

Epost og SMS brukes som supplement til nettsider. Disse kanalene brukes gjerne når det ansees som særlig viktig at informasjonen når frem til studentene. Retningslinjer legger opp til begrenset bruk av epost, og særlig SMS. Epost sendes oftest med kopi til privat epostadresse, i tillegg til student-epostadresse.



Fakultetet deler også studiesaker på Facebook, men dette er ikke en formell/offisiell kanal for studieinformasjon.

Andre avsendere av epost

Studenter mottar også epost fra faglærere og sentraladministrasjonen ved UiO. Sentraladministrasjonen sender ved enkelte anledninger epost til samtlige studenter ved UiO, f. eks. ved rektorvalg. Faglærere har mulighet til å sende epost til kursgrupper etc. via Fronter.

Retningslinjer for informasjonskanaler

Fakultetsadministrasjonen har utarbeidet en egen veileder for bruk av informasjonskanaler, tilgjengelig her (se også vedlegg):

www.uio.no/for-ansatte/arbeidsstotte/profil/nettarbeid/retningslinjer/enheter/jus/retningslinjer-nett/kanalveileder/index.html

I tillegg finnes det retningslinjer på UiOs For ansatte-sider om utsending av epost og SMS:

<http://www.uio.no/for-ansatte/arbeidsstotte/sta/fs/veiledninger/person/sms.html>

<http://www.uio.no/for-ansatte/arbeidsstotte/profil/internkommunikasjon/e-post-til-alle-ansatte.html>

Fakultetet har lagt opp til en mindre restriktiv bruk av SMS, etter forespørsel fra studentene/JSU, se veilederen for bruk av informasjonskanaler (ved endring i undervisning samme dag).

Det er ikke laget retningslinjer for faglæreres bruk av epost eller andre informasjonskanaler.

Hva fakultetet informerer om

Utover informasjonen i den faste og statiske nettinformasjonen, vil det være behov for å informere om en rekke ting i løpet av et semester, enten via beskjedfeltene på emne- eller programsider eller pr epost. Typisk er dette beskjeder om omberamninger, informasjon om eksamen, endringer i studieløpet osv.

I tillegg jobber fakultetsadministrasjonen med det man kan kalle «kampanjearbeid». Vi støtter opp under ledelsens strategier og satsinger, særlig arbeidet med studiekvalitet. Dette innebærer at vi jobber med å skape oppmerksomhet og engasjement rundt konkrete tiltak og aktiviteter, for eksempel spørretime, foreningsdag, utveksling m.m. Vi vurderer i slike saker hvordan vi skal informere og hvilke kanaler vi skal bruke. Ofte vil vi bruke flere kanaler, og i noen tilfeller avgjør vi at e-post er hensiktsmessig kanal.

Hvor mye epost/SMS mottar en student?

Mengden epost eller SMS en student vil motta i løpet av et semester vil ha sammenheng med hvor man er i studieløpet. Oftest vil avsender av epost begrense utvalget av epostmottagere så langt det lar seg gjøre, slik at innholdet er mest mulig relevant for mottagerne.

Eksempel: en epost om endring i emnesammensetningen i 3. studieår vil normalt bli sendt til studenter på 2. studieår/2. semester, studentene på 3. studieår, og muligens til studenter på 4. studieår/1. semester (med tanke på gjentak av eksamen).

Ved utsendelse av annen epost vil utvalget bestemmes av hvorvidt studentene er kvalifiserte til å benytte et tilbud (for eksempel utveksling etter 3. studieår) eller i hvilken grad det gir utbytte (jobbsøkerkurs for studenter i 4. og 5. studieår)

I noen tilfeller vil målgruppen være relativt stor, og noen studenter vil motta informasjon om tilbud de ikke har interesse av eller ønsker å benytte seg av.

Koordinering av studieinformasjonsarbeidet

I etterkant av fakultetets studiekvalitetsprosjekt (2013-2014), ble det opprettet et lokalt nettverk for koordinering av studieinformasjonsarbeidet (studieinfonettverket). Målet for nettverket er å sørge for god studieinformasjon og at den når ut til studentene. I nettverket planlegges og koordineres publisering av informasjon om blant annet tiltak knyttet til studiekvalitet og læringsmiljø og øvrige tilbud fakultetet ønsker å fremme.

Sett i sammenheng med informasjonsbehovene rundt undervisning og eksamen, kan studentene i perioder motta mye og i andre perioder lite informasjon. Nettverket forsøker å koordinere de større informasjonssakene slik at det er god flyt i informasjonen og at den spres ut over semesteret.

Med hilsen

Christine Ødegaard Sten
Teamleder for Infosenteret

Egil Stabell Jahren
Rådgiver i Kommunikasjonsseksjonen

Vedlegg: Veileder for bruk av informasjonskanaler

Informasjonskanaler - veileder for administrativt ansatte

Veilederen gir oversikt over alle informasjonskanaler vi i studieadministrasjonen kan bruke når vi skal informere (gi beskjeder til) grupper av studenter. Veilederen viser hvilke kanaler som egner seg best i ulike situasjoner.

Selv om tilgang på noen kanaler er begrenset til bestemte roller eller stillinger, er i prinsippet alle kanaler tilgjengelig for alle i administrasjonen.

(**Venstre kolonne:** Type informasjonskanal. **Høyre kolonne:** Hvordan og når kanalen kan brukes)

Kanal	Veiledning
Semesterside (beskjedfeltet)	<p>Målgruppe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studenter meldt til et bestemt emne <p>Eksempel på informasjon:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Info om påmelding • Avlysning og endring i tid/sted på undervisning • Treffetider for sensor <p>Tilgang:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emneansvarlig studie og eksamen • Infosenteret • Programansvarlige <p>Merknad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Info fra eksterne firmaer skal IKKE legges ut. • Bruk SMS som tilleggskanal ved avlysning av nær forestående undervisning (samme dag). • Beskjeder herfra feedes til Mine studier

Kanal	Veiledning
Studieprogrammsiden (beskjedfelt)	<p>Målgruppe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle studenter med studierett til programmet • Potensielle studenter <p>Eksempel på informasjon</p> <ul style="list-style-type: none"> • Endringer i studieprogrammet • Faglige tilbud, f. eks. relevant institutt-arrangement • Relevante tilbud fra Karrieresenteret, SiO etc. • Sosiale arrangement for og av programmet • Praktikantstillinger fra relevante firmaer/institusjoner <p>Tilgang</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programansvarlige/programutvalgsektretærer • Teamleder Infosenteret • Emneansvarlig studie og eksamen • Studiewebredaktør • Avdeling for fagstøtte <p>Merknad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Info fra eksterne kan i noen tilfeller tillates, som det fremgår i eksemplene • Ved enkelte anledninger feeder AF ut beskjeder som er aktuelle for alle studieprogram • Beskjeder herfra feedes til Mine studier
E-post (ved masseutsendelse)	<p>Målgruppe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studenter (utvalg kan i stor grad tilpasses) <p>Eksempler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viktige frister (kurspåmelding, semesterregistrering, utveksling o.l.) • Endringer i studieprogram eller emner (som berører studenter) • Faglige tilbud (hvis særdeles relevant, vi må ikke spamme!)

Kanal	Veiledning
	<p>Tilgang</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle med tilgang til FS (eventuelt Fronter) <p>Merknad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innhold må være relevant for mottaker. For mye epost = lett oppfattes som spam. Avgrens utvalget så langt det lar seg gjøre. • Ingen videresending av info fra eksterne. • Flere enn 300 mottakere? Må avklares med Kommunikasjonsseksjonen eller seksjonsleder • Ordgrense: 4000 tegn (lange eposter anbefales ikke).
SMS (ved masseutsendelse)	<p>Målgruppe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studenter (utvalg kan i stor grad tilpasses) <p>Eksempler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Endring i / avlysning av undervisning samme dag • Påminnelse om velkomstmøte for nye studenter • Krisekommunikasjon <p>Tilgang</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle med tilgang til FS <p>Merknad</p> <ul style="list-style-type: none"> • All bruk skal avklares med kommunikasjonssjef, unntatt beskjed om omberamning og påminning om velkomstmøte. • Antall ord i en tekstmelding er begrenset til 160 tegn (inkl. mellomrom). Lenk opp til nettside med mer informasjon, bruk gjerne kort-url.
Aktuelt (på jus.uio.no/studier)	<p>Målgruppe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle studenter på JUS • Potensielle studenter

Kanal	Veiledning
	<ul style="list-style-type: none"> • Publikum <p>Eksempler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faglige tilbud til studenter (om utveksling, Karrieresenteret, relevante arrangement) • "Gladsaker" fra/om fakultetet • Endringer i åpningstider • Studentpolitikk (JSU) • Relevante stipend • Stillingsutlysninger for studentstillinger <p>Tilgang</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teamleder og fast stilling ved Infosenteret • Kommunikasjonsseksjonen <p>Merknad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gode titler! Viser på en generell side om studier (ingen kommer dit med mål om å lese nyheter). • Vurder alltid om artikler kan deles på Facebook. • Finnes også aktuelt på engelske sider
<p>Arrangementsoversikt (på jus.uio.no/studier)</p>	<p>Målgruppe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arrangementer for studenter på JUS <p>Eksempler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spørretime for studenter • Hjelpemiddel til eksamen-infomøte • Arrangementer fra SiO/Karrieresenteret • Fokusgruppemøter • Allmøter mellom fakultetet og studenter <p>Tilgang</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teamleder og fast stilling ved Infosenteret

Kanal	Veiledning
	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikasjonsseksjonen <p>Merknad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arrangementsmalen i Vortex må brukes • Gode titler! Vis hvorfor arrangementet er relevant • Vurder alltid om arrangementet skal deles på Facebook.
Facebook	<p>Målgruppe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studenter • Tidligere studenter • ? Medier, fagmiljøer, publikum? <p>Eksempler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dele saker fra Aktuelt og Arrangementer • Dele relevante saker fra andre medier • <p>Tilgang</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teamleder Infosenteret • Kommunikasjonsseksjonen <p>Merknad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Egnet for å spre artikler i rekrutteringsøyemed. • "Byråkratisk" språk passer ikke helt... • FB tilrettelegger for rask spredning og kommentering. Du kan miste kontroll over informasjonen. • UiOs veiledning om sosiale medier • Køsystem! Vær ute i god tid med å melde inn noe du ønsker delt.
Fronter (oppslagsfunksjonen)	<p>Målgruppe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studenter påmeldt kurs/emner

Kanal	Veiledning
	<p>Eksempler</p> <ul style="list-style-type: none">• Beskjeder fra faglærer til studenter om faglige temaer <p>Tilgang</p> <ul style="list-style-type: none">• Faglærer <p>Merknad</p> <ul style="list-style-type: none">• Beskjeder vil ikke feedes til Mine studier• Er lukket for alle andre en påmeldte til et kurs/emne.• Anbefales normalt ikke brukt for andre enn faglærere

Mine studier

Det er bare beskjedfeltene på emnesidene og studieprogramsidene som feeder beskjeder inn til studentenes Mine studier.

Bruke flere kanaler

I noen tilfeller er det lurt at du bruker flere informasjonskanaler. Eksempler:

- Du har lagt ut en Aktuelt-artikkel om fristen for å søke utveksling. Denne kan gjerne deles på facebook eller lenkes opp fra aktuelle studieprogramsider.
- Fakultetet har vedtatt å endre på rekkefølgen i emner på jusstudiet. Her bør du både sende ut e-post til berørte studenter, legge ut beskjed på studieprogramsidene og kanskje også på semestersiden til berørte emner.

Hva studentene må lese

Studentene forplikter seg til å holde seg oppdatert på informasjon, og å søke veiledning når de trenger informasjon. Dette er formalisert ved at studentene godtar betingelser i utdanningsplanen i Studentweb, og gjennom UiOs serviceerklæring:

- Utdanningsplanen generell del: Studieprogramside og e-post.
- Serviceerklæringen: Emneside og Administrer dine studier.

Hva er det studentene faktisk leser? Fra undersøkelser vet vi at studentene ofte sjekker emnesider, og at de fleste leser informasjon på epost. Innføringen av Mine studier kan føre til at studenter oftere vil lese beskjeder fra studieprogramsidene.

Mobilvennlig innhold

Statistikk viser at mellom 25-35% av alle web-trafikk kommer via mobil, men tallene varierer en del mellom forskjellige emner. I alle tilfelle bør du tilpasse innholdet ditt slik at det er lesevennlig på mobil:

- Skriv kort
- Poenget først (hvilken betydning har dette for studenten)
- Unngå fremmedord eller byråkratisk språk

[Se UiOs veileder for hvordan skrive for web](#)