

Josef Leidenfrost / Anna-Katharina Rothwangl

**Conflict Management through Ombudsman Offices
at Universities in Austria: Status and Outlook**

**Gestión de conflictos a través de las defensorías de
los estudiantes en las universidades de Austria:
Situación y perspectivas**

**ENOHE
(European Network of Ombuds
in Higher Education)**

Occasional Paper Nr. 16

ENOHE

European Network of Ombuds in Higher Education

Content

Content	2
Conflict Management through Ombudsman Offices at Universities in Austria: Status and Outlook. 3	
Gestión de conflictos a través de las oficinas de los defensores universitarias en las universidades de Austria: Situación y perspectivas.....	14
ENOHE Occasional Papers	27

Imprint

Editor in Charge: Josef Leidenfrost, Office of the Austrian Student Ombudsman,
Federal Ministry of Education, Science and Research, Vienna, Austria
A – 1010 Vienna, Minoritenplatz 5
Layout / Design: Alberina Nuka, Vienna

First Edition: April 2022

Conflict Management through Ombudsman Offices at Universities in Austria: Status and Outlook.

The world's first higher education ombudsman was established in Canada in 1965. Since the 1980s, such institutions have also been established in Europe, either by law or based on institutional initiatives. They serve both preventive and curative conflict management in higher education and represent an essential element in the design and improvement of higher education governance. In Austria, there are currently about 70 ombudsman offices and similar institutions at higher education institutions that deal with conflict management. This article sheds light on the question of the handling of ombudsman offices from an institutional and holistic perspective and takes a look into the next quinquennium.

1. Contemporary Challenges at Higher Education Institutions

Contemporary higher education institutions face three major challenges: the challenge of change management due to multiple, often competing demands (COVID 19 changes is included); the challenge of greater competitiveness between institutions and countries; and the challenge arising from the expectations of an ever-growing and therefore increasingly diverse student body (keyword "millenials").

Because of these changing conditions universities are proactively seeking students. Competitive admissions processes influence the expectations and behavior of students (Birtwistle 2008). This does not necessarily mean that students know what their real educational needs are. Nor does it mean that higher education institutions should change just for the sake of being attractive. There is a danger of outdoing each other in the perceived virtues of "market-oriented" higher education institutions for prospective students. The need for quality is intrinsic, determined by student satisfaction in terms of reliability, responsiveness, safety, and empathy of higher education institutions (Turney 1993).

2. Mass universities: Fees and the Perception of "Quality"

Due to not inconsiderable tuition fees in several cases, universities must respond accordingly to increasing student quality requirements. With fees come different expectations. Organizationally, they can lead to greater efficiency. And they can also raise the level of higher education "services" in administration, studies, teaching and examinations and increase the general awareness of the need for more service orientation. At the same time, however, the increasing size of universities (keyword "mass universities") has an impact on their (further) development.

In Austria, since the establishment of a separate Ministry of Higher Education in 1970 and the comprehensive higher education reforms of the 1970s to the 1990s, student numbers rose from 53,152 in the 1970/71 academic year to almost 400.000 in early 2020s. This results in increasing anonymity within the (large) institutions and declining personal contact between students and teachers (Leidenfrost 2013).

The Norwegian science policy expert Roy Steffensen opined in the Norwegian Parliament in fall 2018: "While the environment for students is good, the hierarchical structures and asymmetrical relationship between students and university employees indicates a need for independent advice." This quote was made in the course of discussions about the introduction of a university ombudsman in Norway. With it Steffensen expressed very drastically the real situation in university life, not only in Norway, but also in other European countries. This "independent advice" that he demands comes in fact from university ombudsman offices.

The first higher education ombudsman office in the world as mentioned was established in 1965 in Canada, at Simon Frazer University in Vancouver. Since the 1980s on several European Country followed. In some countries they are now enshrined in law. There is no generally applicable functional definition for "higher education ombudsman institution."

However, within the network of European Higher Education Ombudsman Offices (ENOHE), the so-called "Innsbruck Descriptors" were made available for the (relatively inhomogeneous) ombudsman landscape in 2015. It is a kind of benchmarking tool for the sectors (<http://www.hochschulombudsnetz.at/wp-content/uploads/2017/12/Innsbruck-Descriptors-1.pdf>). The Descriptors contain general definitions in relation to the requirements, expectations and capabilities associated with ombudsman institutions in higher education in the European Higher Education Area.

They include common minimum characteristics including their informal and/or legal status, their positioning within the hierarchy of academia and administration, terms of reference, reporting obligations, and powers.

3. Hierarchy(s) as a Phenomenon in Higher Education

Hierarchy (ancient Greek ἱεραρχία hierarchia, composed of ἱερός, hierós, for "sacred" and ἀρχή, arché, for "beginning, leadership, dominion," according to Wikipedia), viz. literally "sacred dominion," refers to a fixed system of rank, superordination, and subordination. The most important lines of communication and decision-making authority are arranged in a pyramid, from top to bottom.

For routine tasks that remain constant over time, hierarchy can function as a powerful organizational principle. For non-standard tasks with many people acting on different levels it can also be dysfunctional. (Schmidt 2010).

Hierarchy is an essential factor also in the everyday life of universities. It manifests itself in standardized, written procedures, thus in the special phenomenon of the "hierarchy of administration". Through defined rules structures and responsibilities, they prescribe activities in terms of content. They define the relationships between the levels of action and create hierarchies of tasks and persons (Sandner 2003). Hierarchy-related conflicts can arise, regardless of whether only by social interaction or by pure rule execution or by a mixture of both, multiple combinations.

4. Conflict Definition and Conflict Treatment Methods

Among the many inflationary circulating "conflict" terms, that of Hugo Prein seems most appropriate for the social environment of universities dealt with in this paper: "We speak of a social conflict when, at least between two parties, the interests, goals, roles and/or perceptions are or seem to be incompatible or appear to be. Conflict is not a psychological reality until at least one party is aware (whether justifiably or not) of the fact that the other party frustrates it in the realization of interests, goals, roles, and/or perceptions, experiences feelings of hostility about it and also, in turn, hinders the other party."

In terms of counterparties and constellations of counterparties in conflict with each other, for universities almost all conflict types categorization by actors according to Gerhard Schwarz (Schwarz 2010) can be assumed, thus:

- Couple conflicts,
- Triangular conflicts,
- Group conflicts,
- Organizational conflicts,
- Institutional conflicts and
- System conflicts.

The types of conflict areas at universities also correspond to a large extent to the corresponding standard definitions such as Conflict management, according to conflict researcher Friedrich Glasl. Conflicts require conflict regulators, institutionalized bodies and procedures that can be used to handle problems and differences. These are intended to avoid paralyzing or overburdening the standard organs and procedures within an organization. According to H. C. M. Prein, first articulated in 1979, this includes as an integrative role and function the figure of the ombudsman (Glasl 2010, after Prein 1979).

5. Conflicts at Universities

Among objects of conflict at universities between students, academic and administrative staff or within these three groups are the everyday work of the author of this article results in the following (certainly incomplete) topics: academic evaluations, follow-up studies, job descriptions, entrance examinations and procedures, exclusion from studies, time limits (e.g. of contracts), disadvantages of all kinds, appointment procedures, appointments to committees, supervision of scientific work, leaves of absence, assessments of academic performance, discrimination various reasons), permeability between disciplines and institutional categories, jealousy, dissertation agreements, falsification (of identities and documents), leave of absence for certain activities (avocations, congress participation, expert work, etc.), house rules, house bans, competencies (personal and delegated), multiple jobs, co-enrollment in studies, memberships, bullying, evidence of meeting admission criteria, envy, privileges, audit implementation and review, resource disputes (rooms, staff, money), sexual harassment, status harassment, status symbols, stalking, tenure procedures, proxy arrangements, student representation, transfers to qualifying positions, academic probity, and admissions procedures.

At and for universities, there are only a few regulations and norms for conflict definition, conflict handling and possible conflict resolution mechanisms. Thus, in the everyday life of universities in addition to the actual and topics of conflicts, there are also procedural problems in the handling of conflicts. These start with questions of responsibility and end with problems of the final decision.

6. Formal-legal Conflict Management Instruments for Public Universities in Austria

The Austrian Universities Act 2002 (UG) does not contain any detailed regulations for the coexistence and interaction of university members in everyday life. However, a centrally prescribed institutionalized regulatory mechanism for conflict cases is the Arbitration Commission (§43 UG). This is a university collegial body with decision making powers.

It is responsible for mediating in disputes of members of the university as well as the decision on complaints of the working group for equal treatment issues as main tasks.

The legislator, the Austrian Parliament, has not specified what is meant by "disputes" in concrete terms. Possible exemplary reasons for possible conflicts and their manifestations are also not standardized. In the parliamentary review of the law at the time, one of the comments stated " (Ferz 2003) that the establishment of an arbitration commission for the mediation of conflicts within the university could be of exemplary significance, because it would proof the readiness of the universities for self-control and self-responsibility". The fact is that, with the Arbitration Commission in the Universities Act, there is a legally established, quasi-state-imposed in-house mediation body at public universities.

To avoid parallel proceedings, matters subject to legal action and performance appraisals are excluded from the jurisdiction of the Arbitration Commission. The article "On Dealing with Conflicts" (Heintel/Perthold-Stoitzner/Rabl. 2017) discusses the question why the legislator limited the competences of the arbitration commission to avoid possible duplication, but in the HS-QSG a university ombudsman's office was established, which is not subject to similar restrictions. Austria are obliged under § 42 Abs 1 UG to establish so-called equal treatment working groups (AKGs).

Public universities in Austria are required under § 42 Abs 1 UG to establish so-called working groups for Equal Treatment Issues (AKG). The by law defined tasks of the AKGs are those necessary for important tasks for intra-university conflict resolution. Its members act free of instructions and are not bound to any assignments. They are entitled to a right to information and inspection of documents and data within the scope of their activities. The AKG accepts inquiries, requests, complaints, notifications and suggestions from members of the universities.

At universities of applied sciences (UAS) there are conflict management tools at some institutions. They have complaint committees or complaint commissions for some reviewing decisions of study program management and to prepare the decision for the respective UAS. Depending on the internal organization, the composition of the members of these committees, decision deadlines and responsibilities vary. The establishment of a grievance committee or a grievance commission is not explicitly provided for in the FH Studies Act.

7. University Ombudsman Offices

Decentralized at higher education institutions and centrally at the Austrian Federal Ministry of Education, Science and Research, there are currently a total of about 70 higher education ombudsman offices and similar institutions in Austria, which have been combined in an informal network since 2016 (<http://www.hochschulombudsnetz.at/> 2.5.2019). Its main tasks include the nationwide networking and professional exchange of experience of its members, institutions working at higher education and research institutions in the Austrian higher education and research area in the fields of counseling, complaints, diversity, information, conflict, crisis, quality and improvement management.

The main work assignment is to support research institutions in establishing and professionalizing relevant facilities. Furthermore, to exchange knowledge, findings and experience in the areas of activity and to contribute to the expansion of competencies, to initiate, support and promote cross-institutional developments in the fields of and to promote close contact and cooperation with international contact and cooperation with international networks networks (above all ENOHE, the European Network of Ombudsmen in Higher Education and ENRIO, the European Network of Research Integrity Offices) and transnational projects to transnational projects.

With the Higher Education Quality Assurance Act 2011 (HS-QSG), the then Federal Ministry of Science and Research established a central ombudsman office for students to deal with student issues at higher education institutions. It was legally anchored in the then Federal Ministry of Science and Research. In its functionalities and areas of work. It represents a double hybrid construction it is by definition an ombudsman, information and service office for the entire national higher education area. Ex lege it is also responsible for prospective students, applicants and former students.

The ombudsman's office is independent and not bound by instructions. Its main tasks are informal, non-hierarchical, mediatively supported in individual student cases and counseling in systemic matters. The ministerial ombudsman issues also provides information on higher education issues at events and in publications. The main areas of responsibility of the ombudsman's office at the ministry are the handling of concerns of the aforementioned groups of persons in the fields of study, teaching, examination service and administrative operations. The ombudsman's office can also take action on its own initiative. The organs and members of the contacted higher education institutions are obliged to provide the ombudsman office with information on matters designated by the ombudsman office. The ombudsman's office shall submit annual reports to the responsible minister and to the Austrian Parliament. These have to be published.

Essential elements of said reports are proposals to the higher education institutions and to the legislature. Since 2012, a total of 26 proposals have been made in nine activity reports, more than half have been implemented so far. With its work, the ministerial ombudsman's office supports both student rights and student obligations through syntegeation between the different sectors of higher education. Syntegeation, that is, optimized communication for the use of knowledge by the greatest possible number of persons in the shortest possible time (Malik 2008). Contextually it means, the (fastest possible) communication and (partial) reception of identical, similiar, centrally or decentrally determined studentsrights and duties. The addressees are the norm makers and norm users, who act differently according to the sectors of higher education, as well as those who are and norm addressees who are affected in different ways by the implementation of such norms.

8. University Ombudsman Offices: Cui bono?

The Ombudsman Office for Students at the Ministry fulfills the following criteria of the so-called classical ombudsman model according to Kucsko-Stadlmayer through the powers standardized by law in § 31 HS-QSG. These include sufficient investigative powers, the authorization to make recommendations to the respective institutions for clarification of the concern, the preparation of an annual activity report, and no coercive powers to change or remedy circumstances that led to the concern in question. By standardizing the obligation of institutions dealing with student issues to provide information, the investigative powers under paragraph 4 of the above-cited section of the law are adequately covered. The authorization to make recommendations is reflected in paragraph 5. The preparation of an annual activity report on the respective preceding academic year is to be submitted to the competent Federal Minister and to the Parliament in accordance with paragraph 7. Since the Ombudsman's Office for Students is to be established in the Federal Ministry as an ombudsman, information and service office not subject to directives, the last criterion of "lack of coercive powers" is also fulfilled. The Ombudsman's Office for Students exercises a "soft" administrative control by the nature of its activities.

In addition to the criteria of the classical ombudsman model the following elements are also fulfilled for the Ombudsman Office for Students: low threshold accessibility by means of simple contacting or by online form, e-mail, mail, telephone or in person on site, the preservation of the confidentiality between the person raising the concern and the respective institutions as well as the impartiality as a staff unit in the ministry for the entire tertiary sector. The decentralized ombudsman offices at the higher education institutions have a similar design.

9. Outlook for the Next Five Years

For the further development of higher education ombudsman offices in Austria first of all, a statistical historical overview should be given: In 2001, there was only one Ombudsman Office (then called the Student Advocate Office) in the Ministry and none at Austrian higher education institutions, in 2010 there were in addition to the ministerial office, there was also the new Agency for Academic Integrity as well as local ombuds offices at a total of three universities. In 2020, there is the Ombudsman Office in the ministry, the Agency for Academic Integrity, an ombudsman office at the Austrian Exchange Service, and decentralized, purely student ombudsman offices at now 11 Austrian higher education institutions (seven at public universities, two at private universities, two at universities of applied sciences). In accordance with the university law of 2002, Austria's public universities have been concluding performance agreements with the BMBWF for some time.

These are contracts under public law which lay the foundations for the respective work programs of the universities and the associated budget frameworks. The agreements are valid for a three-year period. They are to be published.

Following a proposal at the time of the Student Ombudsman's Office, that universities should create such institutions on a decentralized level. This topic was included in the discussions accompanying the above mentioned agreements for the years 2019 to 2021. On the initiative of the Ombudsman at the ministry the public universities were asked, whether they have already established relevant ombudsman offices or intend to do so in the near future, or whether mediation or mediative methods for conflicts are offered by university members. The surveys, conducted in the Summer 2018, yielded the following results: Five of the public universities in Austria have now established local ombudsman offices for students. Eight universities have different conflict management offices, some of which have been set up for special groups such as doctoral students, students with psychosocial difficulties, etc. Two universities do not have any conflict management positions and have no intention to establish such. One university intends to establish a special conflict management office soon. One institution has not reported back. In addition to these ombudsman offices, the universities have established similar, but different, conflict management bodies, e.g. ombudspersons to ensure/preserve good scientific practice and facilities for psychosocial counseling for students as a supplement to the aforementioned 2018 survey of the public universities.

A look at all higher education sectors in Austria reveals that three universities of applied sciences and three private universities have also created corresponding institutions. A correlation with the size of the student body and the number of academic and non-academic staff is not discernible. There is no information on when and why existing ombudsman services were established in all sectors on the relevant websites on the corresponding Internet pages.

For the establishment of the first ombuds office at a university of applied sciences, namely at the Vienna Chamber of Commerce Vienna in 2007, its then managing director Michael Heritsch defined as reasons for the introduction of an ombudsman service on the one hand an intensification of internal communications. On the other hand, he cited as further reasons the resulting increase in dissatisfaction among students about different procedures and criteria for study law issues and the resulting emotionalization. The first university ombudsman's office for students, which was envisioned in the 2004 inauguration speech the Rector of the of the Graz University of Technology, Hans Sünkel introduced the idea of an ombudsman at his institution with the words: „We see our students as colleagues who, in the course of their studies, mutate from customers to partners. from customers to partners.

We want to offer them the offer them the best possible education, tailored to the needs of the high-tech market, whereby the attribute of 'sustainability' of education as a supporting. The attribute 'sustainability' of education as a supporting element will emphasize the importance of the basic scientific disciplines. ... A significant shortening of the excessively long average study times should be the concern of all of us. Therefore, it will also require a joint effort of teachers and students alike to achieve this goal in the medium term... And if there should be problems should arise in the course of your studies, you have the ombudsman's office, which we have set up voluntarily, is available to you“.

In the case of the ombudsman office at Johannes Kepler University Linz, which was established in 2017, its homepage states: "The ombudsman office for students is the central point of contact for students with complaints concerning the teaching and administrative operations (e.g. admission or recognition matters) of the University of Linz. The ombudsman strives to prevent and resolve conflicts between students and the university administration. In matters of student of student complaints, he prepares the basis for decisions for the Vice Rector for Academic Affairs and Students." It can be assumed that the services provided by campus ombudsman services are perceived and accepted by the students of the respective institutions, albeit to varying degrees. In the period since the legal establishment of the ministerial Ombudsman Office in 2011 and the year 2020 there have been a number of cases in which students have turned to both regional ombudsman offices and the ministerial ombudsman office. In most cases, the matter was handled jointly. There are no fixed divisions of functions in this regard. Thanks to the cooperation between the Ombudsman's Office in the ministry and decentralized ombudsman's offices and those administrative units that have the most frequent contact with students on a day-to-day basis, i.e., study and examination departments, study service centers, dean's offices, offices of the bodies responsible for study law in the ministry, it is possible to deal with most cases jointly.

In addition to the (joint) handling of individual concerns, organizational learning at the universities is also supported, keyword syntegration.

For transversal issues, i.e., study and organizational law, study support law, residence law as well as matters of student residences, the ministerial ombudsman office will continue to play an important role in the in dealing with problems and in providing policy advice. Existing (and desired) effectiveness and/or real or hypothetical barriers to power, as well as possible barriers to power as well as possible further developments will continue to influence the activities of ombudspersons in the near future of the Ombudsman Offices in the Austrian higher education sector. This is the case both in the next cycle of government negotiations on performance agreements for the years from 2022 to 2024 with the Austrian public universities as well as in the preparation of the next development plan at the Austrian universities of applied sciences.

10. “Millenials” as Challenges for Universities (and Conflicts there)

In the further development of higher education institutions and potential conflict resolution institutions, the so-called "millenials" will probably represent in an creasingly significant factor. "Millenials" here, according to P.C. Rickes (Rickes 2009), means students, "consumers, juggling curricular and extracurricular activities, not shy seeking professional assistance". In a 2018 study at Joanneum University of Applied Sciences in Graz, Austria (Kiendl 2018) carried out among students at the FH Joanneum they, on the question of more efficient conflict management at universities, mentioned better communication skills and training measures. There was also a desire for the the establishment of independent conflict management offices. "Millenials" as students equipped with high self-confidence and self-esteem want rapid conflict resolution through fair, transparent and flexible instruments.

11. European and international networks in Europe

In the last ten years, the central ombudsman's office at the ministry received a total of a lesser part more than 4.400 requests. The majority of these concerns were related to public universities, 10% to universities of applied sciences and study grants under the Study Support Act, followed by universities of teacher education and private universities. The most frequent topics include the recognition of academic achievements and the recognition of of preliminary studies for admission to further studies at national and studies at the national and European level (23%) and issues related to financing studies (state funding and other scholarships 16%). Identifiable tendencies are the increase in the intensity of support and processing time of concerns as well as an increased demand for flexible digitalized teaching offers both by "Millenials"-students as well as by higher education institutions.

Occasional Paper Nr. 16

Higher education ombudsman offices now exist in more than 30 countries, in some cases on a centralized level, but predominantly on a decentralized level. To this end, the former British Higher Education Ombudsman and now Parliamentary and Health Services Ombudsman Robert Behrens presented a comprehensive study (Behrens 2017). In addition to national networks (such as in Spain, Portugal, the Netherlands, Germany, and Austria), a European association of university ombudsmen has existed for more than 20 years, the European Network of Ombudsmen in Higher Education, ENOHE. Founded in 2003 in Amsterdam, this network has since been for the exchange of experience between and competence building among network members, primarily with annual conferences as the main analogous activity and with webinars, a homepage, a newsletter and occasional papers as electronic services. Outside Europe, there are corresponding networks in Canada (ACCUO), in Mexico (REDDU), Latin America (RIDDU) and Australasia.

At the European Conference of Ministers of Higher Education in the framework of the "Bologna Process", a recommendation for the establishment of ombudsman institutions in all European higher education systems has been suggested in November 2020. This encourages national higher education systems to install such institutions, where this is not yet the case.

Gestión de conflictos a través de las defensoras de los estudiantes en las universidades de Austria: Situación y perspectivas.

El primer ombudsman de la enseñanza superior del mundo se creó en Canadá en 1965. Desde los años ochenta, se han creado en Europa instituciones de este tipo, ya sea por ley o por iniciativas institucionales. Sirven para la gestión preventiva y curativa de conflictos en la enseñanza superior y representan un elemento esencial en el diseño y la mejora de la gobernanza de la enseñanza superior. En Austria existen actualmente unas 70 oficinas de ombudsman e instituciones similares que se ocupan de la gestión de conflictos. Este artículo arroja luz sobre la cuestión de la gestión de las oficinas del defensor del pueblo en las universidades desde una perspectiva institucional y holística, y echa un vistazo al próximo quinquenio.

1. Retos contemporáneos en las instituciones de enseñanza superior:

Las instituciones de enseñanza superior contemporáneas se enfrentan a tres grandes retos: el reto de la gestión del cambio debido a las múltiples exigencias, a menudo contrapuestas, COVID-19 INCLUIDO, el reto de la competitividad entre instituciones y países, y el reto derivado de las expectativas de un alumnado cada vez más numeroso y, por tanto, más diverso (palabra clave: "millennials"). Debido a estas condiciones cambiantes, las universidades buscan estudiantes de forma proactiva. Los procesos de admisión competitivos influyen las expectativas y el comportamiento de los estudiantes (Birtwistle 2008). Esto no significa necesariamente que los estudiantes sepan cuáles son sus verdaderas necesidades educativas. Tampoco significa que las instituciones de enseñanza superior deban cambiar sólo por ser atractivas. Existe el peligro de superar las virtudes percibidas por las instituciones de educación superior "orientadas al mercado" para los futuros estudiantes. La necesidad de calidad es intrínseca, y viene determinada por la satisfacción de los estudiantes en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de las instituciones de enseñanza superior (Turney 1993).

2. Las universidades de masas: Las tasas y la percepción de "calidad".

Debido a las considerables tasas de matrícula en algunas países, ellas deben responder en consecuencia a las crecientes exigencias de calidad de los estudiantes. Las tasas conllevan diferentes expectativas. Desde el punto de vista organizativo, pueden manejar a una mayor eficiencia.

Y también pueden elevar el nivel de los "servicios" de educación superior en la administración, los estudios, la enseñanza y los exámenes, y aumentar la conciencia general de la necesidad de una mayor orientación a los servicios. Al mismo tiempo, sin embargo, el crecimiento de tamaño de las universidades (palabra clave "universidades de masas") perjudica en gran medida su desarrollo.

En Austria, desde la creación de un Ministerio de Ciencia independiente en 1970 y las reformas integrales de la enseñanza superior de aquel año y las reformas universitarias integrales de los años 70 y 90, el número de alumnos se ha aumentado de 53.152 en el curso 1970/71 a 386.792 en el curso 2017/18. El resultado es el aumento del anonimato dentro de las (grandes) instituciones y la disminución del contacto personal entre las/los estudiantes y las profesoras/los profesores (Leidenfrost 2013).

El experto noruego en política científica Roy Steffensen opinó en el Parlamento noruego en otoño de 2018: "Aunque el entorno para las/los estudiantes es bueno, las estructuras jerárquicas y la relación asimétrica entre las/los estudiantes y las/los empleadas/os de la universidad indican la necesidad de un asesoramiento independiente." Esta cita se hizo en el curso del debate sobre la introducción de un defensor del pueblo universitario en Noruega. Así Steffensen expresaba muy bien la situación real de la vida universitaria, no sólo en Noruega, sino también en otros países europeos. Este "asesoramiento independiente" se está dando en realidad de las llamadas ,oficinas de los defensores del pueblo universitario.

La primera oficina del ombudsman de la educación superior en el mundo se estableció en 1965 en Canadá, en la Universidad Simon Fraser de Vancouver. Este tipo de instituciones se han ido instalando gradualmente en Europa, desde los años 80. En algunos países están establecidas por ley. No existe una definición de trabajo de alcance general para el término "institución de ombudsman de la educación superior".

Sin embargo, en 2015 dentro de la red de las Oficinas del Defensor del Pueblo Europeo de la Educación Superior (ENOHE), los denominados „ Descriptores de Innsbruck" se proporcionaron para la visión general (relativamente poco homogénea) de los defensores del pueblo. En este documento se puso a disposición por primera vez una especie de herramienta de evaluación comparativa (<https://www.enohe.net/innsbruck-descriptors/>).

Los descriptores contienen definiciones generales en relación con los requisitos, las expectativas y las capacidades asociadas a las instituciones de ombudsman en la educación superior en el Espacio Europeo de Educación Superior.

Incluyen características mínimas comunes, como su estatus informal y/o legal, su posicionamiento dentro de la jerarquía de la academia y la administración, los términos de referencia, las obligaciones de información y las competencias. Las oficinas de los defensores de la educación superior sirven tanto para la gestión preventiva como resolución de los conflictos en las universidades. Representan una institución esencial en el diseño y la mejora de la gobernanza de la educación superior en todas las jerarquías interinstitucionales de la educación superior.

3. La jerarquía como fenómeno en la enseñanza superior

Jerarquía (griego antiguo *ἱεραρχία* hierarchia, compuesto de *ἱερός*, hierós, por "sagrado" y *ἀρχή*, arché, por. "principio, liderazgo, dominio", según Wikipedia), es decir, literalmente "dominio sagrado", se refiere a un sistema fijo de rango, superordinación y subordinación. Las líneas de comunicación más importantes y la autoridad para la toma de decisiones están ordenadas en una pirámide, de arriba para abajo. Para las tareas rutinarias que permanecen constantes en el tiempo, la jerarquía puede funcionar como un poderoso principio organizativo. Para las tareas no habituales con muchas personas actuando en diferentes niveles también puede ser disfuncional (Schmidt 2010).

La jerarquía es un factor esencial también en la vida cotidiana de las universidades. Se manifiesta en procedimientos estandarizados y escritos, por lo tanto, en el fenómeno especial de la "jerarquía de la administración". A través de reglas definidas estructuran las responsabilidades, prescriben las actividades en términos de contenido, definen las relaciones entre los niveles de actuación y crean jerarquías de tareas y personas (Sandner 2003). Los conflictos relacionados con la jerarquía pueden surgir, independientemente por la interacción social o por la pura ejecución de las reglas o por una mezcla de ambas, pueden darse en múltiples combinaciones, como ilustra la siguiente matriz:

4. Definición de conflicto y métodos de solución de conflictos:

Entre los numerosos términos inflacionistas de "conflicto" que circulan, el de Hugo Prein parece el más apropiado para el entorno social de las universidades que se trata en este documento: "Hablamos de un conflicto social cuando, al menos entre dos partes, los intereses, objetivos, roles y/o percepciones son o parecen ser incompatibles. El conflicto no es una realidad psicológica hasta que al menos una de las partes es consciente (justificadamente o no) de que la otra parte le frustra en la realización de intereses, objetivos, roles y/o percepciones, experimentando sentimientos de hostilidad al respecto y también, a su vez, obstaculiza a la otra parte."

Las formas en como entren al conflicto las contrapartes y constelaciones de contrapartes, se pueden asumir casi todos los tipos de conflictos en las Universidades, categorizados por actores según Gerhard Schwarz (Schwarz 2010):

- Conflictos de pareja,
- Conflictos triangulares,
- Conflictos de grupo,
- Conflictos organizativos,
- Conflictos institucionales y
- Conflictos de sistema.

La gestión de conflictos, según el investigador de conflictos Friedrich Glasl, requiere reguladores de conflictos, órganos y procedimientos institucionalizados que puedan utilizarse para gestionar los problemas y las diferencias. Con ellos se pretende evitar la paralización o la sobrecarga de los órganos y procedimientos estándar dentro de una organización. Según H. C. M. Prein, articulado por primera vez en 1979, esto incluye como papel y función integradora la figura del ombudsman (Glasl 2010, tras Prein 1979).

5. Conflictos en las universidades

Entre los objetos reales de conflicto en las universidades entre las/los estudiantes, el personal académico y administrativo o dentro de estos tres grupos se encuentran los siguientes temas (ciertamente incompleta): evaluaciones académicas, estudios de seguimiento, descripciones de puestos de trabajo, exámenes y procedimientos de ingreso, exclusión de los estudios, límites de tiempo (p. ej. de los contratos), desventajas de todo tipo, procedimientos de nombramiento, nombramientos en comités, supervisión del trabajo científico, permisos de ausencia, evaluaciones del rendimiento académico, discriminación (por diversos motivos), permeabilidad entre disciplinas y categorías institucionales, celos (¡sic!), acuerdos de disertación, falsificación (de identidades y documentos), permisos para determinadas actividades (avocaciones, participación en congresos, trabajos de expertos, etc.), normas de la casa, prohibiciones de la casa, competencias (personales y delegadas), trabajos múltiples, co-matriculación en los estudios, afiliaciones, acoso, pruebas de cumplimiento de los criterios de admisión, envidia (¡sic!), privilegios, aplicación y revisión de auditorías, disputas sobre recursos (salas, personal, dinero), acoso sexual, acoso por razón de sexo, símbolos de estatus, procedimientos de permanencia, acuerdos de representación, representación de los estudiantes, traslados a puestos de cualificación, probidad académica y procedimientos de admisión.

En las universidades y para las universidades, sólo existen unos pocos reglamentos y normas para la definición de los conflictos, la gestión de los mismos y los posibles mecanismos de resolución de conflictos. Por lo tanto, en la vida cotidiana de las universidades, en la realidad y en los temas de los conflictos, también hay problemas de procedimiento en el manejo de los conflictos. Estos comienzan con cuestiones de responsabilidad y terminan con problemas de la decisión final.

6. Instrumentos para la gestión de conflictos formal-legal:

Para las universidades públicas en Austria existe la Ley de Universidades de 2002 (UG), no contiene ninguna regulación detallada para la convivencia e interacción de los miembros de la universidad en la vida cotidiana. Sin embargo, un mecanismo regulatorio institucionalizado prescrito a nivel central para los casos de conflicto es la Comisión de Arbitraje (§43 UG). Se trata de un órgano colegiado de la universidad con capacidad de decisión. Se encarga de la mediación en los conflictos entre miembros de la universidad, así como de la decisión sobre las quejas del grupo de trabajo para cuestiones de igualdad de trato como tareas principales. El legislador ni ha especificado qué se entiende por "disputas" en términos concretos ni lo ha especificado en detalle.

Tampoco se han estandarizado las posibles razones ejemplares de los posibles conflictos y sus manifestaciones. En la revisión parlamentaria de la ley en su momento, uno de los comentarios afirmaba "que la creación de una comisión de arbitraje para la mediación de conflictos en el corazón de la universidad podría tener una importancia ejemplar, porque pondría de manifiesto la disposición de las universidades al autocontrol y la autorresponsabilidad" (aquí citado después: Ferz 2003). El hecho es que con la comisión de arbitraje en la UG existe un órgano de mediación interno "cuasi-estatal" legalmente establecido en las universidades públicas.

Para evitar procedimientos paralelos, los asuntos sujetos a acciones judiciales y las evaluaciones de rendimiento están excluidos de la jurisdicción de la Comisión de Arbitraje. En el artículo "On Dealing with Conflicts" (Heintel/Perthold-Stoitzner/Rabl. 2017) se discute la cuestión de por qué el legislador limitó las competencias de la comisión de arbitraje para evitar posibles duplicidades, pero en el HS-QSG se estableció una oficina del defensor del pueblo universitario, que no está sujeta a restricciones similares. Las universidades públicas de Austria están obligadas, en virtud del artículo 42 Abs 1 de la UG, a establecer los denominados grupos de trabajo para cuestiones de igualdad de trato (AKG). De acuerdo con la ley, las tareas definidas de los AKG son las necesarias para las tareas importantes de resolución de conflictos interuniversitarios. Sus miembros actúan libres de instrucciones y no están vinculados a ninguna tarea. Tienen derecho a la información y a la inspección de documentos y datos en el ámbito de sus actividades. El AKG acepta consultas, solicitudes, quejas, notificaciones y sugerencias de los miembros de las universidades.

En las universidades de ciencias aplicadas hay gestión de conflictos, en algunas universidades tienen comités de quejas o comisiones de quejas para revisar las decisiones de la gestión de los programas de estudio y para preparar la decisión de las respectivas universidades. Dependiendo de la organización interna, la composición de los miembros de estos comités, los plazos de decisión y las responsabilidades varían. La creación de un comité de quejas o de una comisión de quejas no está prevista explícitamente en la Ley de Estudios de las universidades de ciencias aplicadas.

7. Oficinas del defensor del pueblo universitario: Descentralizadas en las instituciones de educación superior y centralizadas en el Ministerio Federal de la Educación, la Ciencia y la Investigación

En Austria, actualmente hay un total de unas 70 oficinas de defensores del pueblo universitario descentralizadas de la educación superior e instituciones similares, que se han unido en una red informal desde 2016 (<http://www.hochschulombudsnetz.at/>; 02.05.2019). Sus principales tareas incluyen la creación de redes a nivel nacional y el intercambio profesional de experiencias de sus miembros, que incluyen las instituciones que trabajan en la educación superior y las instituciones de investigación en el área de la educación superior y además de la investigación austriaca en los campos de asesoramiento, quejas, diversidad, información, conflictos, crisis, calidad y gestión de la mejora. Los principales destinatarios del trabajo son los responsables que toman las decisiones, así como los empleados de las universidades. También se enfoca en el apoyo de las instituciones de investigación establecidas y la profesionalización de las instalaciones pertinentes. Además, intercambiar conocimientos, descubrimientos y experiencias en las áreas de actividad y contribuir a la ampliación de competencias, iniciar, apoyar y promover desarrollos inter-institucionales en los campos de educación superior y promover el contacto y la cooperación con redes internacionales (sobre todo ENOHE, la Red Europea de Defensores de la Educación Superior y ENRIO, la Red Europea de Oficinas de Integridad en la Investigación) y otros proyectos transnacionales. Con la Ley de Garantía de Calidad de la Enseñanza Superior de 2011 (HS-QSG), el entonces Ministerio Federal de Ciencia e Investigación estableció una oficina central del defensor del pueblo universitario para tratar los asuntos de las/los estudiantes en las instituciones de enseñanza superior, que estaba legalmente anclada en el entonces Ministerio Federal de Ciencia e Investigación. Por definición una oficina de defensa del pueblo universitario, es por un lado una institución que ofrece información y servicios y, por otro lado, se encarga para todo el ámbito nacional de la enseñanza superior. Ex lege, también es responsable de los futuros estudiantes, los solicitantes y los antiguos estudiantes.

La oficina del defensor del pueblo universitario es independiente y no está sujeta a instrucciones. Sus principales tareas son la mediación informal, no jerárquica, con apoyo de los medios de comunicación en los casos individuales de los estudiantes y el asesoramiento en asuntos sistemáticos.

La oficina del defensor del pueblo universitario también proporciona información sobre temas de educación superior en eventos y con publicaciones. Las principales áreas de responsabilidad de esta oficina es la gestión de las preocupaciones de los grupos antes mencionados en los ámbitos de estudio, enseñanza, servicio de exámenes y operaciones administrativas. La oficina del defensor del pueblo universitario también puede actuar por iniciativa propia. Los órganos y miembros de las instituciones universitarias contactadas y otras instituciones están obligadas a proporcionar la información sobre los asuntos designados. La oficina del defensor del pueblo universitario presentará informes anuales al ministro responsable y al parlamento austriaco. Éstos deben ser publicados. Los elementos esenciales de dichos informes son las propuestas a las instituciones de educación superior y al poder legislativo. Desde 2012, se han formulado un total de 26 propuestas en seis informes de actividad, más de la mitad de las cuales se han implementado hasta ahora. Con su trabajo, la oficina del defensor del pueblo universitario apoya tanto los "derechos de las/los estudiantes" como las "obligaciones de las/los estudiantes" a través de la sintetización entre los diferentes sectores de la educación superior. La sintetización, es decir, la comunicación optimizada para el uso del conocimiento por el mayor número posible de personas en el menor tiempo posible (Malik 2008), significa contextualmente, la comunicación (más rápida posible) y la recepción (parcial) de derechos y deberes idénticos, similares, centralizados o descentralizados. Los destinatarios son los creadores y los usuarios de las normas, que actúan de forma diferente según los sectores de la enseñanza superior, así como los que son y los destinatarios de las normas que se ven afectados de forma diferente por la aplicación de dichas normas.

8. Oficinas del defensor del pueblo universitario: ¿Cui bono?

La oficina del defensor del pueblo universitario del Ministerio para Educación, Ciencia e Investigación cumple con los criterios del modelo clásico del defensor del pueblo universitario según Kucsko-Stadlmayer a través de los poderes estandarizados por la ley en el § 31 HS-QSG. (Instituciones de Defensor del Pueblo Europeo, Kucsko-Stadlmayer 2008 p. 65). Entre ellas se incluyen poderes de investigación suficientes, la autorización para hacer recomendaciones a las instituciones respectivas para aclarar el problema, la elaboración de un informe anual de actividades y la ausencia de poderes coercitivos para cambiar o remediar las circunstancias que dieron lugar al problema en cuestión. Al normalizar la obligación de las instituciones que se ocupan de los problemas de las/los estudiantes de proporcionar información, se cubren adecuadamente las facultades de investigación previstas en el apartado 4 de la sección citada. La autorización para formular recomendaciones se refleja en el apartado 5. La elaboración de un informe anual de actividades sobre el respectivo curso académico anterior debe presentarse al ministro federal responsable y al Consejo Nacional, de acuerdo con el apartado 7.

Dado que la oficina del defensor del pueblo universitario para las/los estudiantes deben establecerse en el Ministerio Federal como una oficina de defensa, información y servicio no sujeta a directivas, también se cumple el último criterio de “ausencia de poderes coercitivos”. La oficina del defensor del pueblo universitario para las/los estudiantes ejerce un control administrativo “suave” por la naturaleza de sus actividades.

La figura 3 ilustra los aspectos de los asuntos que se plantean de la oficina al ministerio. Además de los criterios del modelo clásico del defensor del pueblo universitario, la oficina del defensor del pueblo universitario cumple con los siguientes elementos: accesibilidad de bajo umbral a través de un simple contacto o por un formulario en línea, correo electrónico, correo, teléfono o en persona en el sitio. Los contactos cuentan con la preservación de la confidencialidad entre la persona que plantea el asunto y las instituciones respectivas, así como la imparcialidad como unidad de personal del ministerio para todo el sector terciario. Las oficinas descentralizadas del defensor del pueblo universitario en las instituciones de educación superior tienen un diseño parecido.

9. Perspectivas para los próximos cinco años

Para el desarrollo de las oficinas de los defensores del pueblo universitario, en primer lugar, hay que hacer un repaso histórico estadístico: En 2001, sólo había una oficina del defensor del pueblo universitario (entonces llamada Oficina del Defensor del Estudiante) en el Ministerio y ninguna en las demás instituciones de educación superior austriacas. En 2010, además de la oficina ministerial, había también la nueva Agencia para la Integridad Académica, así como oficinas locales del defensor del pueblo universitario en un total de tres universidades. En 2019, existía la oficina del defensor del pueblo universitario en el ministerio, la Agencia para la Integridad Académica, una oficina del defensor del pueblo universitario en el Servicio de Intercambio de Austria, y oficinas descentralizadas del defensor del pueblo, puramente estudiantil, en 11 instituciones de educación superior austriacas (seis en universidades públicas, tres en universidades privadas, tres en universidades de ciencias aplicadas), tal como otras instituciones similares.

De acuerdo al UG 2002, las universidades públicas austriacas llevan tiempo celebrando acuerdos de realización con el Ministerio de Educación, Ciencia e Investigación. Se trata de contratos bajo el derecho público que implementa la base de los respectivos programas de trabajo de las universidades y los marcos presupuestarios correspondientes.

A raíz de una propuesta de la oficina del defensor del pueblo universitario, las universidades deberían crear estas instituciones descentralizado, este tema se incluyó en las discusiones que acompañan los acuerdos para los años 2019 a 2021. Por iniciativa del Defensor del pueblo universitario del Ministerio de Educación, Ciencia e Investigación se hizo una encuesta con las universidades públicas, si ya han creado las correspondientes oficinas de defensores del pueblo universitario o tienen la intención de hacerlo en un futuro próximo, o si los miembros de la universidad ofrecen métodos de mediación o mediadores para los conflictos. La encuesta, realizada en el verano de 2018, arrojó los siguientes resultados: Cinco de las universidades públicas austriacas tenían ya establecidos oficinas locales de defensores del pueblo universitario. Ocho universidades tienen distintas oficinas de gestión de conflictos, algunas de las cuales se han creado para grupos especiales, como estudiantes de doctorado, estudiantes con dificultades psicosociales, etc. Dos universidades no tienen establecidas oficinas de gestión de conflictos y no tienen intención de crearlas y una universidad tiene la intención de crear pronto una oficina especializada de gestión de conflictos. Una institución no ha dado información al respecto.

Además de las oficinas del defensor del pueblo universitario, las universidades han creado instituciones de gestión de conflictos parecidos, aunque diferentes, por ejemplo, defensores del pueblo para garantizar/preservar las buenas prácticas científicas e instalaciones para el asesoramiento psicosocial de los estudiantes. Como complemento a la mencionada encuesta de 2018 sobre las universidades públicas, un resumen sobre todos los sectores de la educación superior en Austria revela que también se han creado tres universidades de ciencias aplicadas y tres universidades privadas cada una con correspondientes instituciones. No se nota una correlación con el tamaño del alumnado y el número de personal académico y no académico. No hay información sobre cuándo y por qué se crearon los servicios del defensor del pueblo universitario existentes en los sectores o en los sitios web pertinentes. Para la creación de la primera oficina del defensor del pueblo universitario en una universidad de ciencias aplicadas, concretamente en la Cámara de Comercio de Viena en 2007, su entonces director gerente Michael Heritsch dio como razones para la introducción de un servicio del defensor del pueblo universitario por un lado la unificación de los sitios y por lo tanto una intensificación de las comunicaciones internas. Por otro lado, citó como razones adicionales el aumento del descontento entre los estudiantes acerca de los diferentes procedimientos y criterios para las cuestiones de derecho de los estudios y la consiguiente emocionalización de las reclamaciones (Informe del taller de la Oficina del Defensor del Estudiante nº 12: "¿Por qué (ning)un defensor universitario?" (2014)).

El rector de la Universidad Tecnológica de Graz, Hans Sünkel, dijo en su discurso de inauguración de 2004 de la oficina del defensor del pueblo universitario ,Vemos a nuestros estudiantes como compañeros que, en el transcurso de sus estudios, se transforman de clientes a socios.

Queremos ofrecerles la mejor educación posible, adaptada a las necesidades del mercado de la alta tecnología, por lo que el atributo de "sostenibilidad" de la educación como elemento de apoyo hará hincapié en la importancia de las disciplinas científicas básicas. ...

Un acortamiento significativo de los tiempos promedios de estudio excesivamente largos debería ser la preocupación de todos nosotros. Por lo tanto, también será necesario un esfuerzo conjunto de profesores y alumnas/alumnos para lograr este objetivo a medio plazo... Y si surgieran problemas en el transcurso de sus estudios, tienen a su disposición la oficina del defensor del estudiante, que hemos creado voluntariamente". No hay información completa, acerca de la integración de los campus ya existentes – de las oficinas del defensor del pueblo universitario en las estructuras organizativas de las respectivas universidades y cuáles son las tareas de estos en las respectivas universidades. En el caso de la oficina del defensor del pueblo universitario de la Universidad Johannes Kepler de Linz, que se fundó en 2017, en su página web se indica lo siguiente "La oficina del defensor del pueblo universitario es el punto central de contacto para los estudiantes con quejas relacionadas con el funcionamiento docente y administrativo (por ejemplo, cuestiones de admisión o reconocimiento) de la Universidad de Linz. El defensor se esfuerza por prevenir y resolver los conflictos entre las/los estudiantes y la administración de la universidad. En asuntos de quejas de las/los estudiantes, el defensor prepara la base para las decisiones en asuntos Académicos y de las/los Estudiantes para el Vicerrector". Se puede suponer que los servicios prestados por los defensores del campus de las oficinas del defensor del pueblo son percibidos y aceptados por los estudiantes de las respectivas instituciones, aunque en diferentes grados. En el período transcurrido desde la creación legal de la oficina del defensor del pueblo universitario en 2011 y el año 2019 se han producido varios casos en los que las/los estudiantes han acudido tanto a las oficinas regionales del defensor del pueblo como a la oficina ministerial del defensor del pueblo. En la mayoría de los casos, el asunto se trató conjuntamente en ambas instituciones. En este caso no hay ninguna separación de funciones de las oficinas involucradas.

Además de la gestión (conjunta) de las preocupaciones individuales, también se apoya el aprendizaje organizativo en las universidades, palabra clave sintetización. (Leidenfrost/Rothwangl 2016). Para las cuestiones transversales, es decir, el derecho de estudios y de organización, el derecho de apoyo a los estudios, el derecho de residencia, así como los asuntos de las residencias de estudiantes, la oficina del defensor del pueblo universitario del ministerio de la educación, ciencia e investigación seguirá desempeñando un papel importante en el tratamiento de los problemas y en el asesoramiento político. La eficacia existente (y la deseada) y/o los obstáculos reales o hipotéticos al poder, así como los posibles desarrollos posteriores seguirán influyendo las actividades de los defensores del pueblo en el sector de la enseñanza superior austriaca en un futuro próximo.

Este será el caso tanto en el próximo ciclo de negociaciones gubernamentales sobre los acuerdos de rendimiento para los años a partir de 2022 con las universidades públicas austriacas como en la preparación del próximo plan de desarrollo de las universidades austriacas de ciencias aplicadas.

10. Los “millennials” como retos para las universidades (y conflictos en ellas)

En el futuro desarrollo de las instituciones de enseñanza superior y de los posibles centros de resolución de conflictos, los llamados “millennials” representarán probablemente un factor importante. “Millennials” aquí, según P.C. Rickes (Rickes 2009), significa estudiantes, “consumidores, que manejan las actividades curriculares y extracurriculares y no son tímidos de buscar ayuda profesional”. Una encuesta entre los estudiantes de la Universidad de Ciencias Aplicadas Joanneum en Graz, Austria de 2018 (Kiendl 2018), sobre la cuestión de una gestión más eficiente de los conflictos en las universidades, resultaba que hubo un deseo de mejores habilidades de comunicación y medidas de formación, también se deseaba la creación de oficinas independientes de gestión de conflictos. Los “millennials”, como estudiantes dotados de gran confianza en sí mismos y autoestima, desean una rápida resolución de conflictos con instrumentos justos, transparentes y flexibles.

11. Redes europeas e internacionales

En Europa las oficinas del defensor del pueblo universitario en educación superior existen ahora en 30 países, en algunos casos a nivel centralizado, pero predominantemente a nivel descentralizado. Mostrando eso, el antiguo Defensor del Pueblo de la Educación Superior británica y ahora Defensor del Pueblo de los Servicios Parlamentarios y Sanitarios, Robert Behrens, presentó un estudio exhaustivo (Behrens 2017). Además de las redes nacionales (como en Escandinavia, los Países Bajos, Alemania y Austria), existe desde hace casi 20 años una asociación europea de defensores de la educación superior, la Red Europea de Defensores de la Educación, ENOHE (<http://www.enohe.net>; 02.05.2019).

Fundada en 2003 en Ámsterdam, esta red ha servido desde entonces para el intercambio de experiencias entre los miembros de la red y el desarrollo de competencias entre ellos, principalmente con conferencias anuales como principal actividad análoga y con seminarios web, una página web, un boletín y documentos ocasionales como servicios electrónicos. Fuera de Europa, existen redes correspondientes en Estados Unidos (IOA), en Canadá (ACCUO), en México (REDDU), en América Latina (RIDDU) y en Australasia.

En la Conferencia Europea de Ministros de Educación Superior, en el marco del "Proceso de Bolonia", se propondrá una recomendación para la creación de instituciones de defensor del pueblo universitario en todos los sistemas europeos de educación superior. Esto también debería animar a los sistemas nacionales de educación superior a instalar tales instituciones, donde todavía no es el caso. A más tardar en 2023, se debería hacer un inventario de aquello. En los últimos cinco años, concretamente desde el 1 de enero de 2014 hasta el 31 de diciembre de 2018, la oficina central del defensor del pueblo universitario del ministerio de educación, Ciencia e Investigación de Viena, recibió un total 2338 solicitudes. El 58,9% de estos asuntos estaban relacionadas con universidades públicas, el 10% con universidades de ciencias aplicadas y becas de estudio de la Ley de Apoyo al Estudio, el 3% con universidades de formación de profesores y el 2% con universidades privadas. Los temas más frecuentes son el reconocimiento de los logros académicos y el reconocimiento de los estudios preliminares para la admisión a estudios posteriores a nivel nacional y europeo (23%) y cuestiones relacionadas con la financiación de los estudios (financiación estatal y otras becas 16%). Las tendencias identificables son el aumento de la intensidad de la ayuda y la duración de tramitación de los asuntos, así como una mayor demanda de ofertas de enseñanza digitalizadas y flexibles tanto por parte de los estudiantes "Millenials" como de las instituciones de educación superior.

Bibliography

Birtwistle, T. (2009): The Role of an In-House Ombudsman. In: Alternative Handling of Disputes; HEFCE Strand B Report. Manchester, pp. 16-19

Turney, W. G. (1993): The Responsive University. Restructuring for high performance. Baltimore.

Leidenfrost, J. (2013): Ombudsmen in Higher Education: Helping the Single Student, Contributing to the Universities' Institutional Changes. In: Creative Education, 4 (7A2), pp. 8-10.

Schmidt, B./Richter, A. (2010): Zwischen Laissez-Faire, Autokratie und Kooperation: Führungsstile von Professorinnen und Professoren. In: Beiträge zur Hochschulforschung, 4, S. 8-35.

Sandner, K. (1993): Prozesse der Macht: Zur Entstehung, Stabilisierung und Veränderung der Macht von Akteuren in Unternehmen. Berlin/Heidelberg u.a.

Schwarz, G. (2010): Konfliktmanagement. Konflikte erkennen, analysieren, lösen. Wiesbaden.

Glasl, F. (2004): Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. Bern/Stuttgart/Wien: Haupt-Verlag.

Ferz, S. (2003): Schlichtungsverfahren an Österreichs Universitäten. In: Polaschek, M. F./Fraydenegg-Monzello, O. (Hg.): Festgabe für Gernot D. Hasiba zum 60. Geburtstag. Graz, S. 11-26.

Heintel, P./Perthold-Stoitzner, B./Rabl, S. (2017): Über den Umgang mit Konflikten. In: zeitschrift für hochschulrecht, hochschulmanagement und hochschulpolitik (zfh), 16 (6), S. 199-213.

Malik, F. (2008): Unternehmenspolitik und Corporate Governance. Wie sich Organisationen von selbst organisieren.

Rickes (2009) Make Way for Millennials! How Today's Students' are Shaping Higher Education Space

Kiendl, D. (2018): Values of the „Millennial“ Youth Generation: What are the Implications for Conflict Resolution in Higher Education? In: ENOHE Conference Report Edinburgh.

Behrens, B. (2017): Being an Ombudsman in Higher Education. A Comparative Study. Vienna

ENOHE Occasional Papers

The ENOHE Occasional Papers are a series of publications intended to inform its readers about current trends, recent developments, and scenarios for the future in the development of academic ombudsmen within European and international higher education.

ENOHE Occasional Paper Nr. 1: Kristl Holtrop/Josef Leidenfrost (eds.)

Student – Institutional Relationships in Times of New University Management:
Academic Ombudsmen in European Higher Education

ENOHE Occasional Paper Nr. 2: Josef Leidenfrost (ed.)

Change Management and New Governance in European Higher Education:
Ombudsing as a Contribution to Quality Assurance

ENOHE Occasional Paper Nr. 3: Hans M. Eppenberger/Markus Kägi/Josef Leidenfrost/Eugen Teuwsen (eds.)

Complications Arising from Interpersonal Dependency - The Ombudsman's Role in Avoiding and Solving
Upcoming Problems and Conflicts in Institutions of Higher Education

ENOHE Occasional Paper Nr. 4: Patrick Cras/Josef Leidenfrost (eds.)

Ombudsmen in Higher Education: Counsellor, Student Advocate, Watchdog?

ENOHE Occasional Paper Nr. 5: Michael Reddy/Josef Leidenfrost (eds.)

Universities, Students and Justice

ENOHE Occasional Paper Nr. 6: Ulrike Beisiegel/Josef Leidenfrost (eds.)

Lost in Transition? Defining the Role of Ombudsmen in the Developing Bologna World

ENOHE Occasional Paper Nr. 7: Martine Conway/Josef Leidenfrost (eds.)

Common Objectives, Different Pathways: Embedding Ombudsman Principles and Practices into Higher
Education Institutions

ENOHE Occasional Paper Nr. 8: Gerlinde Sponholz/Josef Leidenfrost (eds.)

Curriculum "Good Scientific Practice"

ENOHE Occasional Paper Nr. 9: Ewa Gmurzyńska

Benefits of Dispute Resolution Systems in Organizations; The Example of the University of Warsaw Conflict
Resolution System

ENOHE Occasional Paper Nr. 10: Maria De Pellegrin/Ian Eisteter/Josef Leidenfrost (eds.)

(In-House) Mediation as a Tool in Higher Education Conflict Management: A Study from Austria

ENOHE Occasional Paper Nr. 11: Josef Leidenfrost / Anna-Katharina Rothwangl

The Austrian Student Ombudsman, "student rights" and "student obligations" in the Austrian Higher Education
Area: Between soft administrative control and proactive synte-gration

Paul Herfs

Ombudsing at Canadian universities through the eyes of a Dutch ombudsman

ENOHE Occasional Paper Nr. 12: Paul Herfs / Jenna Brown / Nora Farrell / Ursula Meiser

PhD Students and Ombuds: How Ombuds Contribute to Civil, Fair and Productive PhD Trajectories

ENOHE Occasional Paper Nr. 13: Guadalupe Barrera / Anna Cybulko / Wolf Hertlein / Emilio Olías Ruiz

Webinar: Comparing Concerns in Covid-times

ENOHE Occasional Paper Nr. 14: Carolyn Brendon / Csaba Dégi L. / Panagiotis Kavouras / Felicity Mitchell

Webinar: A new year, a new [ab]normal: Adapting to Covid-19 in the new academic year

ENOHE Occasional Paper Nr. 15: Tom Kosakowski / Helga Nolte / Tamta Demetradze / Brent Epperson:

Webinar How to set up an Ombuds office