

STUDENTÄRENDERAPPORT

TIDSPERIODEN HT2016 TILL HT2017

STUDENTOMBUD

GEFLE STUDENTKÅR

juli 2018



Sammanfattning

Studentombudet arbetar med att informera studenter om deras rättigheter och skyldigheter under studietiden samt stötta studenter som har hamnat i situationer med lärosätet som de behöver hjälp med. När en student kontaktar studentombudet uppstår ett studentärende. Storleken på ärendet är beroende på problematiken samt hur långt studenten vill driva ärendet.

Studentärendena fördelas på Högskolan i Gävles akademier, Akademin för hälsa och arbetsliv (**AHA**), Akademin för utbildning och ekonomi (**AUE**) och Akademin för teknik och miljö (**ATM**). Ärendet kategoriseras sedan i en av nio kategorier: *Administration och information, Antagning/dispens, Disciplinärenden, Examination, Kursplaner, Social och organisatorisk arbetsmiljö, Utbildningskvalité, Verksamhetsförlagd utbildning* och *Övrigt*.

Under tidsperioden HT16-HT17 inkom det totalt 159 ärenden till studentombudet. Flest ärenden inkom från **AUE** med 54 stycken ärenden och ärendekategorin med flest ärenden var *Examination* med 44 stycken ärenden. Föregående studentärenderapport för tidsperioden VT15-VT16 inkom det totalt 140 ärenden till studentombudet. Flest ärenden inkom från **AUE** med 54 stycken ärenden och ärendekategorin med flest ärenden under den tidsperioden var *Examination* med 33 stycken ärenden. Det som skiljer de två perioderna åt är antal ärenden så det skett en ökning med 19 stycken ärenden från tidsperioden VT15-VT16 till tidsperioden HT16-HT17. Gemensamt för de två rapporterna är att **AUE** hade flest ärenden och att ärendekategorin *Examination* hade flest ärenden.

Abstract

The studentombud works to inform students about rights and obligations during their studies at the university as well as supporting students who have encountered situations with the university that they need help with. When a student contacts the studentombud, a student case occurs. The size of the case depends on the problem and how far the student wants to pursue the case.

The student cases are apportioned to the three faculties at the University of Gävle, the Faculty of Health and Occupational Studies (**AHA**), the Faculty of Education and Business Studies (**AUE**) and the Faculty of Engineering and Sustainable Development (**ATM**). The case is then categorized into one of nine categories: *Administration and Information, Admission/Dispensation, Disciplinary matters, Examination, Course syllabuses, Social and Organizational Work Environment, Education quality, Work placement and Other*.

During the period HT16-HT17, a total of 159 cases were documented by the studentombud. Most cases were from the **AUE** with 54 cases and the case category with most cases was *Examination* with 44 cases. Previous student case report for the period VT15-VT16 documented a total of 140 cases by the studentombud. Most cases were from the **AUE** with 54 cases and the case category with most cases during the period was *Examination* with 33 cases. What separates the two periods is the number of cases, it has been an increase of 19 cases from the period VT15-VT16 to the period HT16-HT17. What the two reports have in common is that the faculty **AUE** had the most cases and that the case category was *Examination* with the most cases

Förord

Beslutet om att studera på högskola tas av individer utav många olika anledningar. Med det tillkommer en egen förväntan hos varje individ om hur studietiden kommer att utspela sig. Med varje unik förväntan kommer också behovet av att kunna bemöta den. Vilket är en stor svårighet, men det finns sätt att skapa goda förutsättningar genom att ha klara riktlinjer och se till att dessa efterföljs av både studenter och medarbetare vid Högskolan i Gävle. I ett aktivt arbete med att informera om studenters rättigheter och skyldigheter skapas rimliga förväntningar på helheten av utbildningen. Har studenter, lärare, examinatorer och andra medarbetare vid lärosätet en samsyn på vad dessa riktlinjer innebär minskar risken för misskommunikation och missnöje mellan alla parter. Genom detta kan upplevelsen av en hög utbildningskvalitet ökas.

Studentärenderapporten är ett sätt att lyfta inom vilka områden studenterna har flest klagomål, synpunkter och tankar om. Förhoppningsvis kan rapporten öppna upp för diskussion kring tydlighet, rättssäkerhet och likabehandling som i sin tur kan öka möjlighet till en bättre utbildningskvalitet.

Slutligen vill jag rikta ett stort tack till mina kollegor på Gefle studentkår som stöttar mig i det dagliga arbetet samt ett tack till medarbetare på Högskolan i Gävle där vi tillsammans hittar lösningar som verkställer studenters rättigheter.

 Snäll

Josephine Snäll

Studentombud

juli 2018

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1 Studentombudet	1
1.2 Tidigare rapporter	1
1.3 Definition av studentärenden	1
1.4 Hur anmäls studentärenden	1
1.5 Studentärendenas karaktär.....	1
1.6 Akademiindelning	2
1.7 Missvisande statistik	2
1.8 Syfte	3
2. Dokumentation	4
2.1 Ärendehanteringssystem	4
2.2 Uppbyggnad	4
2.3 Kategorisering av ärenden	4
3. Resultat.....	5
3.1 Tidsperioden HT16- HT17.....	5
3.2 Höstterminen 2016	8
3.4 Höstterminen 2017	14
4. Jämförelse studentärenden under tidsperioderna VT15-VT16 och HT16-HT17.....	17
4.2 Jämförelse antal ärendekategorier mellan tidsperioderna VT15-VT16 och HT16-HT17	18
5. Diskussion och Slutsatser	19
5.1 Förslag på förbättringsmöjligheter	20

1. Inledning

1.1 Studentombudet

En del av Gefle studentkårs verksamhet är att hjälpa och stödja studenter under sin studietid. För det arbetet finns tjänsten studentombud. Den är till för att främst ge svar på studenters frågor kring rättigheter och skyldigheter rörande utbildningen och andra juridiska frågor kopplat till utbildningssituationen.

Till studentombudet vänder sig studenter som hamnat i en oönskad situation på Högskolan i Gävle (förkortas fortsättningsvis: HiG) som de vill ha hjälp med på olika sätt. Ärendets karaktär och storlek är olika beroende på hur komplex situationen är samt hur mycket studenten själv vill driva ärendet vidare.

Studentombudet arbetar utifrån studentens perspektiv och driver endast ärenden vidare om det önskas av studenten. Det krävs inget medlemskap i Gefle Studentkår för att kontakta studentombudet.

1.2 Tidigare rapporter

Statistik på studentärenden har förts sedan höstterminen år 2010 och har presenterats i olika forum som exempelvis vid olika sammanträden. Det har tidigare utformats en studentärenderapport för tidsperioden VT15-VT16. Statistik på studentärenden redovisas också varje år i Gefle Studentkårs verksamhetsberättelse.

1.3 Definition av studentärenden

Ett studentärende uppstår när en student tar kontakt med kåren eller direkt med studentombudet med en fråga eller ett problem. Ärendets karaktär varierar och kan handla om att studenten upplever sig missförstådd av HiG eller vill veta hur HiG:s regelverk ser ut. I ärendet kan problemen omfatta en enskild student, en studiegrupp eller en hel klass.

1.4 Hur anmäls studentärenden

Studenter kontaktar studentombudet vanligtvis via e-post, telefon, besök eller privata meddelanden via studentombudets Facebooksida. Det förekommer att HiG hänvisar studenter att kontakta kåren/studentombudet för att studenten ska få tillräcklig information eller att HiG ser att en oberoende part bör kopplas in i ärendet. Vid allmänna, öppna frågor finns en Facebooksida där studenter kan gilla och kommentera studentombudets inlägg. Inläggen bedöms som allmänna frågor och dokumenteras inte, de ligger därför utanför statistiken.

1.5 Studentärendenas karaktär

Studentärendenas karaktär varierar beroende på vad studenterna har för fråga eller problem. Vissa ärenden är enkla frågor via mail som besvaras med att hänvisa till ett specifikt lagrum eller riktlinje. Vid ärenden av större karaktär får studenten hjälp med att hänvisas till rätt person för den aktuella

frågan. Studenterna uppmanas i första hand till att själv ta kontakt med berörd person men om detta känns svårt tar studentombudet kontakten med andra part. Om ett ärende inte får en lösning med första kontakten hos HiG bedrivs ärendet vidare till nästa person som har ansvar för att det aktuella ärendets problemområde.

1.6 Akademiindelning

I den aktuella rapporten kommer statistiken redovisas utifrån HiG:s akademier:

- Akademin för Hälsa och Arbetsliv (AHA)
Har under tidsperioden för rapporten haft 5682 inskrivna studenter.
- Akademin för Utbildning och Ekonomi (AUE)
Har under tidsperioden för rapporten haft 7161 inskrivna studenter.
- Akademin för Teknik och Miljö (ATM)
Har under tidsperioden för rapporten haft 9799 inskrivna studenter.

I de ärenden där akademitillhörighet inte framgår indelas som övriga. För den aktuella tidsperioden innefattar det totalt 25 stycken ärenden.

1.7 Missvisande statistik

Missvisande statistik förekommer utav olika anledningar. Om ett flertal studenter från samma klass kontaktar studentombudet om en och samma händelse medför det att statistiken för inkomna ärenden ökar för den akademien. Däremot om en helklass upplever samma problematik men utser en kontaktperson i ärendet visar statistiken det som *ett* ärende.

Missvisande statistik uppstår också när en student lyfter upp flera olika händelser under ett pågående ärende. Det dokumenteras då som *ett* ärende. Det händer att studenter lyfter händelser som inträffat tidigare. Det medför att en del av statistik som redovisas i den aktuella rapporten inte behöver ha skett under perioden.

Den statistik som redovisas i rapporten är inte alla studenters synpunkter och problematik. Många studenter väljer att behålla sina tankar, problem och åsikter för sig själva medan andra väljer att lösa dem på egen hand.

1.8 Syfte

Syftet med studentärenderapporten är att skapa en helhetsbild över vilka svårigheter studenterna stöter på under sin studietid på HiG. Den aktuella rapporten kommer också att ge en uppfattning om inom vilka svårigheter som är återkommande genom en jämförelse med förgående studentärenderapport för tidsperioden VT15-VT16.

Rapporten är ett bra verktyg för HiG:s framtida kvalitetsarbete samt vara en del av Gefle Studentkårs verksamhetsberättelse. Rapporten bidrar till vilka frågor som kåren kan arbeta för när det handlar om att bedriva ett arbete för högre utbildningskvalitet och vara en grund för Gefle Studentkårs verksamhetsplan.

2. Dokumentation

2.1 Ärendehanteringssystem

Varje ärende har ett unikt ID-nummer vilket underlättar om behovet av att återuppta ett ärende vid ett senare tillfälle uppstår. Varje ärende sparas och arkiveras på en enskild dator som främst studentombudet har tillgång till.

2.2 Uppbyggnad

Information som dokumenteras är följande:

- Hur studentombudet kontaktas: via telefon, e-post, besök eller övrigt (t.ex. post eller Facebook).
- Vilken akademi studenten tillhör (program eller kurs noteras endast om det framkommer).
- Vilken kategori ärendet berör

Datum och händelseförlopp noteras löpande. Namn, personnummer, kön och andra personuppgifter dokumenteras enbart om det är avgörande information i ärendets sammanhang.

2.3 Kategorisering av ärenden

Studentärenden delas in i nio olika kategorier. I flera fall berörs två eller fler av kategorierna inom ett och samma ärende. Vid sammanställningen av data har ärendet endast placerats i en kategori och valet sker utefter grundproblematiken.

De olika kategorierna är följande:

1. *Administration och information*- schema, otydlig/bristande/felaktig information etc.
2. *Antagning/dispens*- behörighet, tillgodoräknande, registrering, studieuppehåll etc.
3. *Disciplinärenden*- fusk, vilseledande, trakasserier etc.
4. *Examination*- betyg, examinator, handledning, examinationsform etc.
5. *Kursplaner*- brister/otydligheter etc.
6. *Social och organisatorisk arbetsmiljö*- bemötande, trakasserier, diskriminering, konflikt, kränkningar etc.
7. *Utbildningskvalité*- kritik mot lärare, kurslitteratur, föreläsningar etc.
8. *Verksamhetsförlagd utbildning (VFU)*- praktik.
9. *Övrigt*- ärenden som inte platsar i ovanstående kategorier.

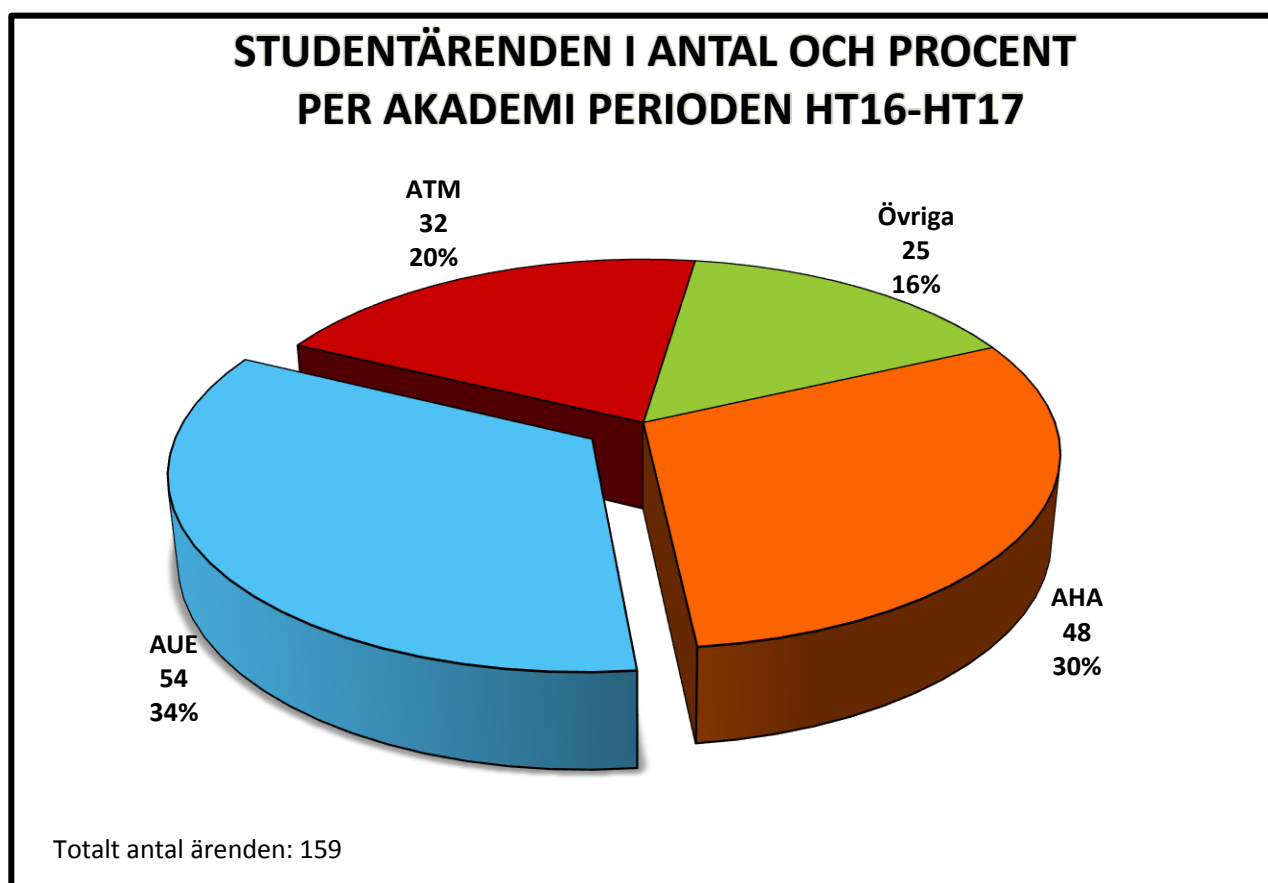
3. Resultat

I det aktuella kapitlet presenteras det totala antalet studentärenden under tidsperioden HT16- HT17 att presenteras i procent och antal, uppdelat på akademier. Därefter redovisas ärendekategorierna i antal och uppdelade på respektive akademi. Efter att antal studentärenden över tidsperioden HT16- HT17 har presenterats kommer det att redovisas terminsvis.

Slutligen kommer det att presenteras en jämförelse på antal ärenden samt ärendekategori mellan förgående studentärenderapport för tidsperioden VT15-VT16 och tidsperioden för den aktuella studentärenderapporten.

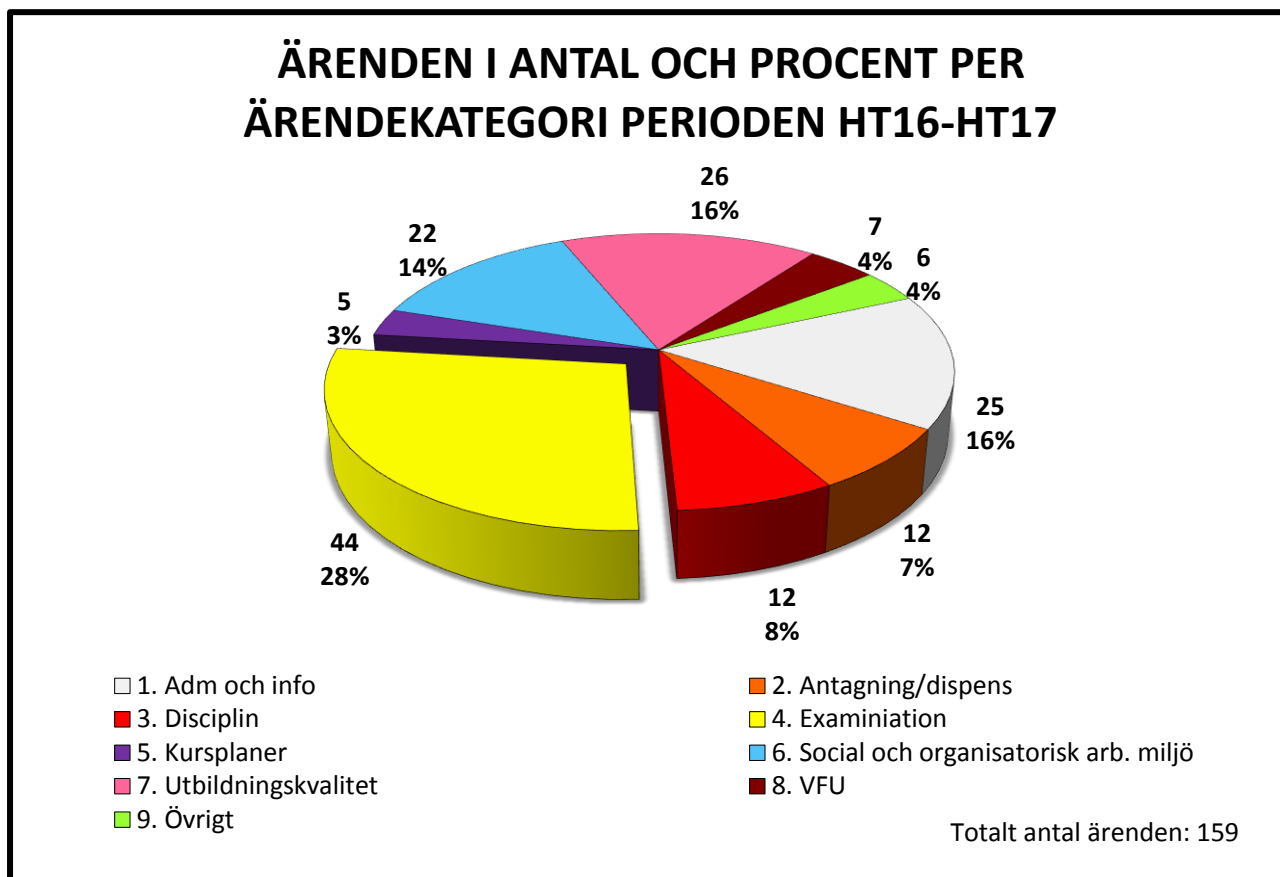
3.1 Tidsperioden HT16- HT17

Under tidsperioden inkom det totalt 159 stycken ärenden till studentombudet. Majoriteten av ärendena inkom från **AUE** med 54 av 159 ärenden (se figur 1). För **AHA** och **ATM** återfanns det 48 av 159 ärenden respektive 32 av 159 ärenden. För ärenden med ingen akademitillhörighet alltså de ärenden som benämns som *övriga* återfanns 25 av 159 ärenden.



Figur 1. Figuren visar tidsperioden HT16-HT17 med totalt 159 studentärenden. I figuren presenteras AUE med grön färg och visar 54 stycken ärenden som motsvarar 34 %. ATM presenteras med röd färg och visar 32 stycken ärenden vilket motsvarar 20 %. AHA presenteras med gul färg och visar ett antal på 48 stycken och det motsvarar 30 % av ärendena. Övriga ärenden presenteras i blå färg och visar 25 stycken ärenden som motsvarar 16 %.

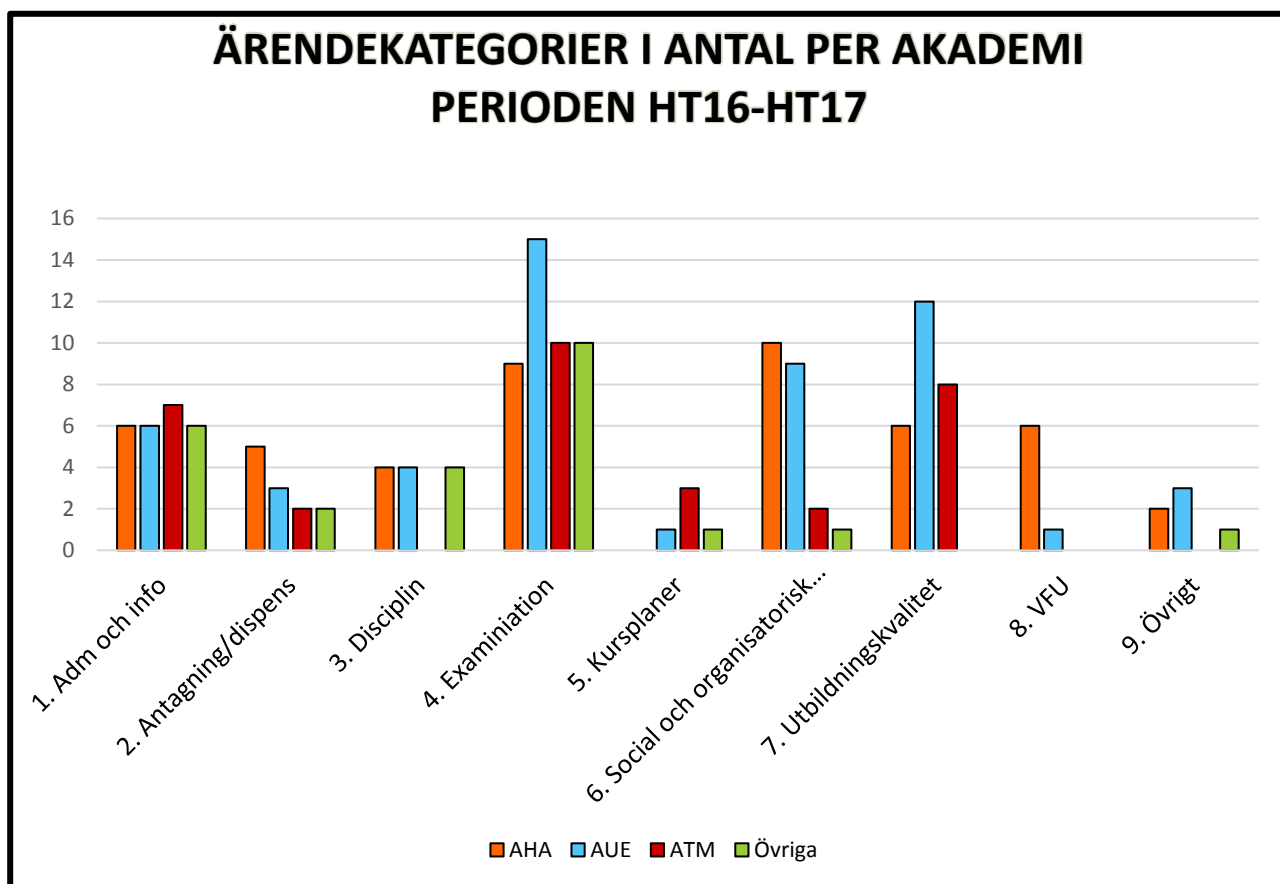
Den ärendekategorin med flest inkomna ärenden för tidsperioden var *Examination* med 44 stycken ärenden. Den kategori som hade näst flest ärenden var *Utbildningskvalitet* med 26 stycken ärenden (se figur 2).



Figur 2. Figuren visar ärenden i antal och procent inom ärendekategorierna för tidsperioden HT16-HT17. Administration och information visar totalt 25 stycken ärenden som motsvarar 16 %. Antagning/dispens visar 12 stycken ärenden som motsvarar 7 %. Disciplinärenden visar 12 stycken ärenden som motsvarar 8 %. Examination visar 44 stycken ärenden vilket motsvarar 28 %. Kursplaner visar fem stycken ärenden som motsvarar 3 %. Social och organisatorisk arbetsmiljö visar 22 stycken ärenden som motsvarar 14 %. Utbildningskvalitet visar 26 stycken ärenden vilket motsvarar 16 %. VFU (verksamhetsförlagd utbildning) visar sju stycken ärenden vilket motsvarar 4 %. Övriga visar sex stycken ärenden vilket motsvarar 4 %.

Från **AHA** var det flest ärenden inom ärendekategorin *social och organisatorisk arbetsmiljö* under tidsperioden med tio av totalt 22 ärenden (se figur 3). Under kategorin *social och organisatorisk arbetsmiljö* kategoriseras ärenden kring bland annat bemötande, konflikt, diskriminering och kränkning.

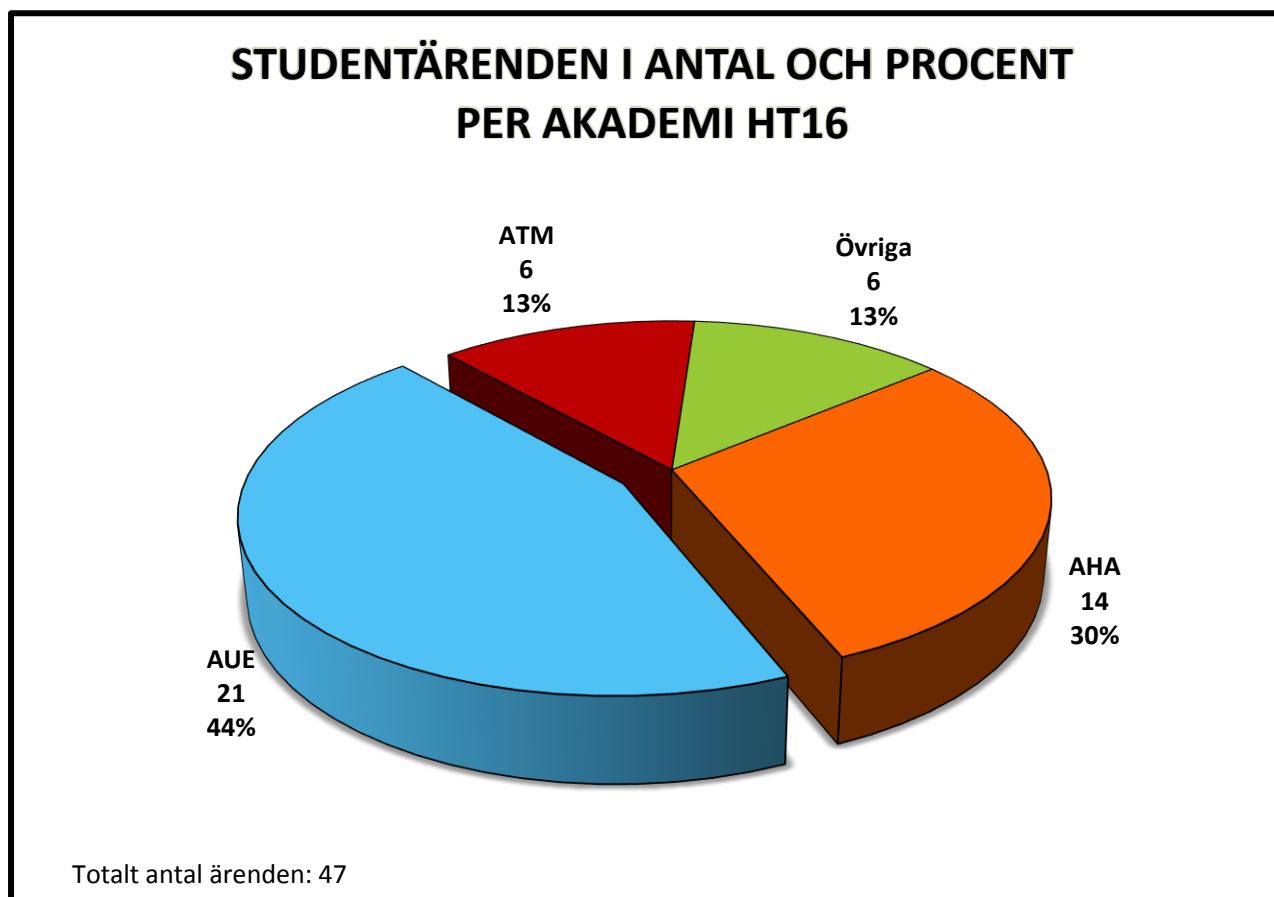
Examination var den kategori som var störst för både **ATM** och **AUE** med tio respektive 15 studentärenden. Betyg, rättningstid och olika examinationsformer är bland annat det som kategoriseras under kategorin.



Figur 3. Figuren visar antal ärenden inom ärendekategorier uppdelat i akademier för tidsperioden HT16-HT17. Administration och information visar totalt 25 stycken ärenden. Antagning/dispens visar 12 stycken ärenden. Disciplinärenden visar 12 stycken ärenden. Examination visar 44 stycken ärenden. Kursplaner visar fem stycken ärenden. Social och organisatorisk arbetsmiljö visar 22 stycken ärenden. Utbildningskvalitet visar 26 stycken ärenden. VFU (verksamhetsförlagd utbildning) visar sju stycken ärenden. Övriga visar sex stycken ärenden.

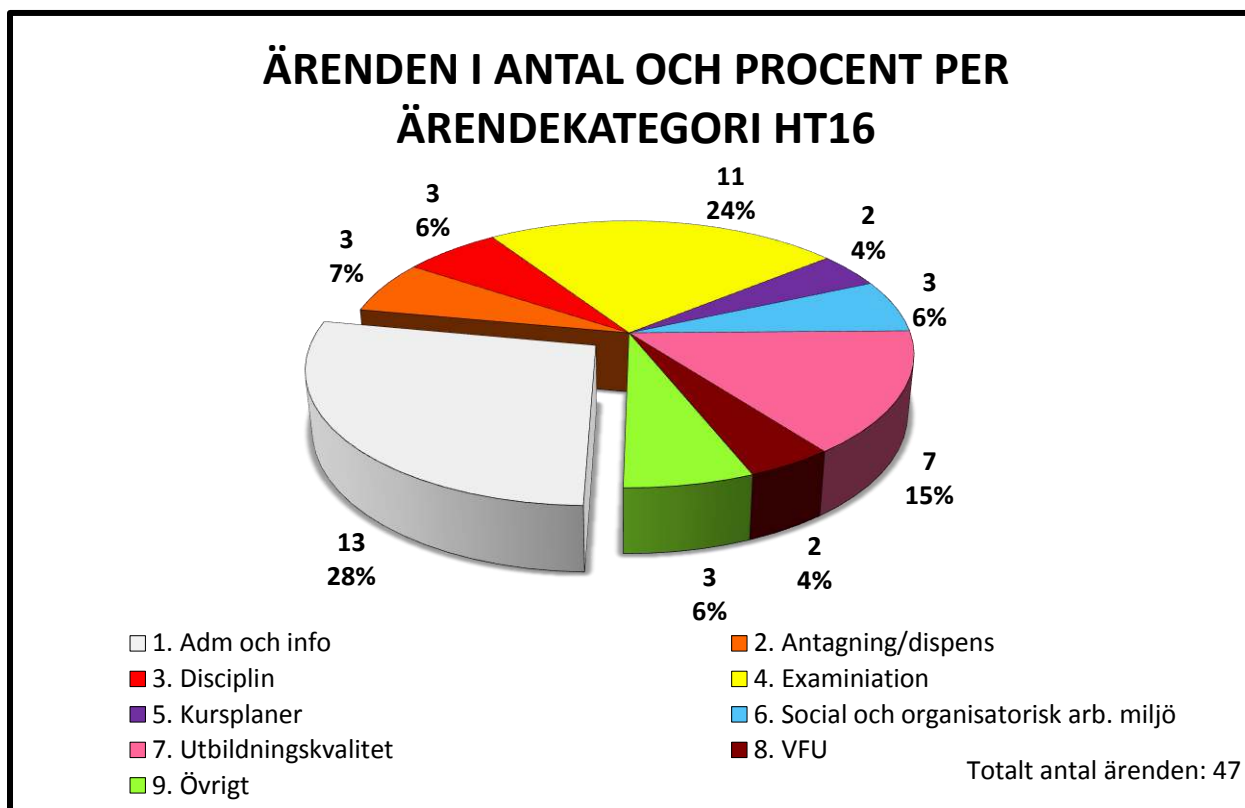
3.2 Höstterminen 2016

Under höstterminen 2016 inkom det totalt 47 stycken ärenden. Majoriteten av ärendena inkom från **AUE** med 21 av 47 ärenden som visas i figur 4. För **AHA** och **ATM** återfanns det 14 av 47 ärenden respektive sex av 47 ärenden. För ärenden med ingen akademitillhörighet alltså de ärenden som benämns som *övriga* återfanns sex av 47 ärenden.



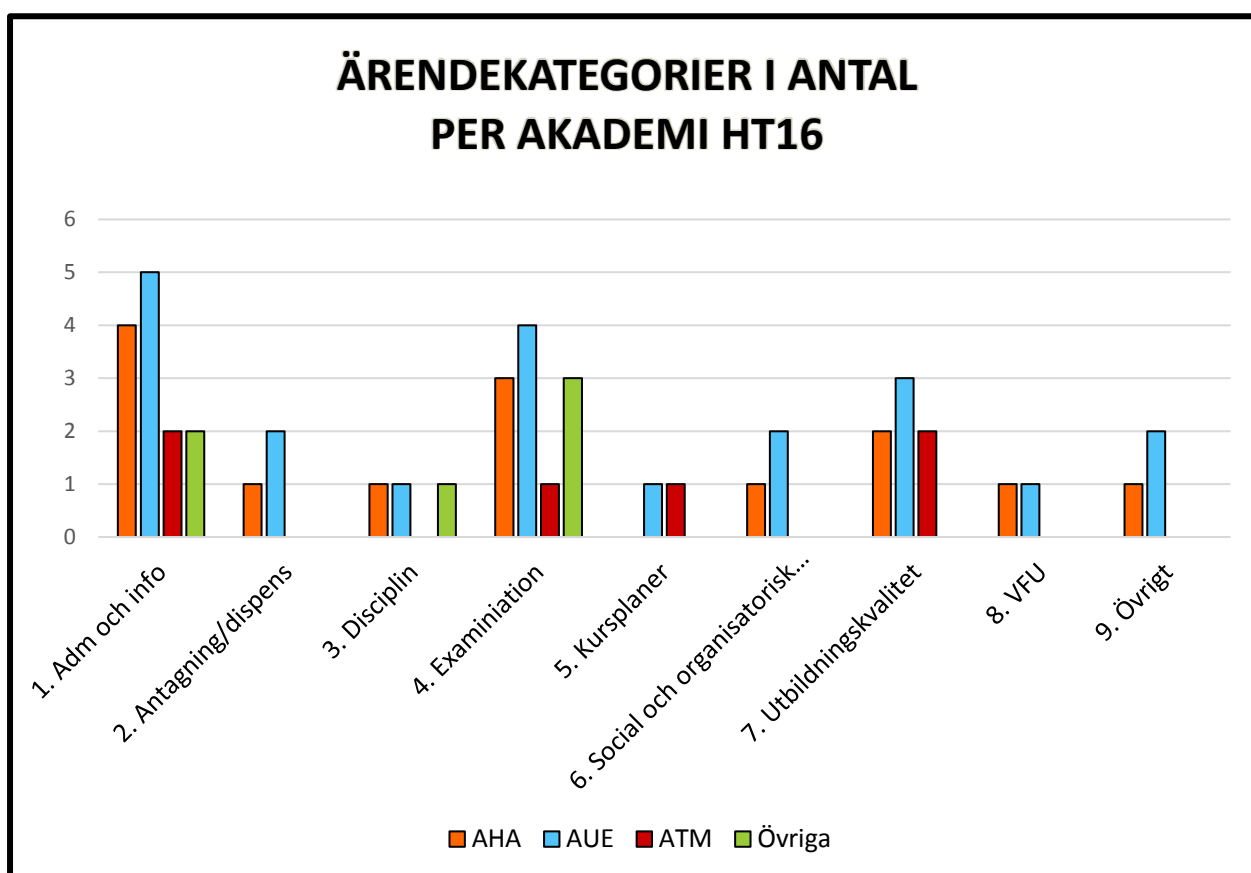
Figur 4. Figuren visar höstterminen 2016 med totalt 47 studentärenden. I figuren presenteras AUE med blå färg och visar 21 stycken ärenden som motsvarar 44 %. ATM presenteras med röd färg och visar sex stycken ärenden vilket motsvarar 13 %. AHA presenteras med gul färg och visar ett antal på 14 stycken och det motsvarar 30 % av ärendena. Övriga ärenden presenteras i grön färg och visar sex stycken ärenden som motsvarar 13 %.

Under höstterminen 2016 var ärendekategorin *Administration och information* flest ärenden med 13 stycken ärenden. Den ärendekategorin med näst flest ärenden var *Examination* med elva stycken ärenden. Ärendekategorierna med minst antal ärenden för aktuell terminen var *Kursplaner* och *VFU* med två stycken i respektive kategori (Se figur 5).



Figur 5. Figuren visar ärenden i antal och procent inom ärendekategorierna för höstterminen 2016. Administration och information visar totalt 13 stycken ärenden som motsvarar 28 %. Antagning/dispens visar tre stycken ärenden som motsvarar 7 %. Disciplinärenden visar tre stycken ärenden som motsvarar 6 %. Examination visar elva stycken ärenden vilket motsvarar 24 %. Kursplaner visar två stycken ärenden som motsvarar 4 %. Social och organisatorisk arbetsmiljö visar tre stycken ärenden som motsvarar 6 %. Utbildningskvalitet visar sju stycken ärenden vilket motsvarar 15 %. VFU (verksamhetsförlagd utbildning) visar två stycken ärenden vilket motsvarar 4 %. Övriga visar tre stycken ärenden vilket motsvarar 6 %.

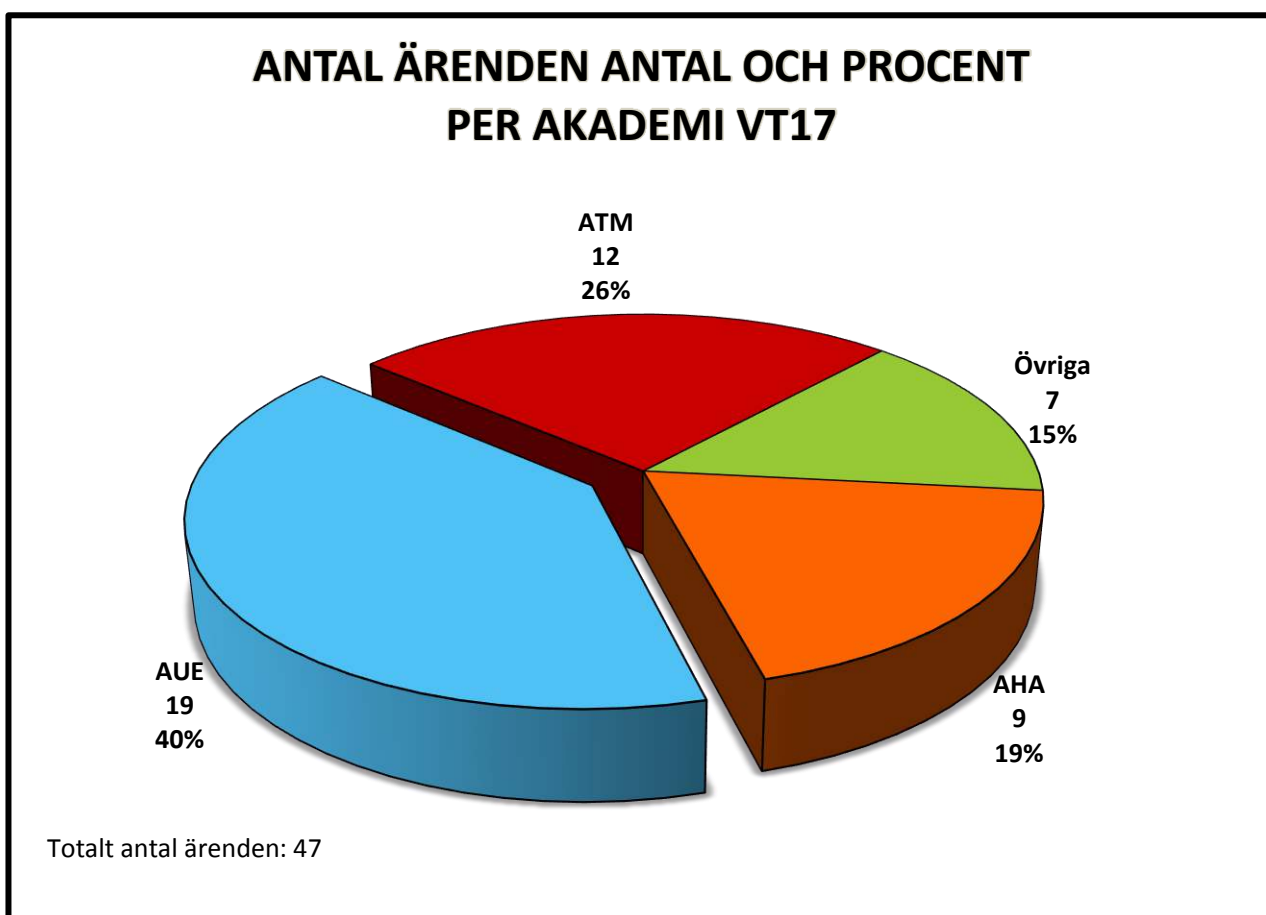
För **AHA** var det flest ärenden inom ärendekategorin *Administration och information* med fyra av 13 ärenden. Samma kategori hade majoriteten av ärenden från **AUE** med fem av 13 ärenden. De två ärendekategorier som hade flest ärenden från **ATM** var *Administration och information* och *Utbildningskvalitet* med två av 13 respektive två av sju av ärenden. Inom ärendekategorin kategoriseras ärenden kring bland annat otydlig eller bristande information. Under kategorin *utbildningskvalitet* kategoriseras ärenden som rör frågor som kritik av lärare, kvaliteten på föreläsningar och utbildningsupplägg (se figur 6). För ärenden med ingen akademitillhörighet återfanns majoriteten av ärendena inom kategorin *examination* med tre av elva ärenden.



Figur 6. Figuren visar antal ärenden inom ärendekategorier uppdelat i akademier för höstterminen 2016. Administration och information visar totalt 13 stycken ärenden. Antagning/dispens visar tre stycken ärenden. Disciplinärenden visar tre stycken ärenden. Examination visar elva stycken ärenden. Kursplaner visar två stycken ärenden. Social och organisatorisk arbetsmiljö visar tre stycken ärenden. Utbildningskvalitet visar sju stycken ärenden. VFU (verksamhetsförlagd utbildning) visar två stycken ärenden. Övriga visar tre stycken ärenden.

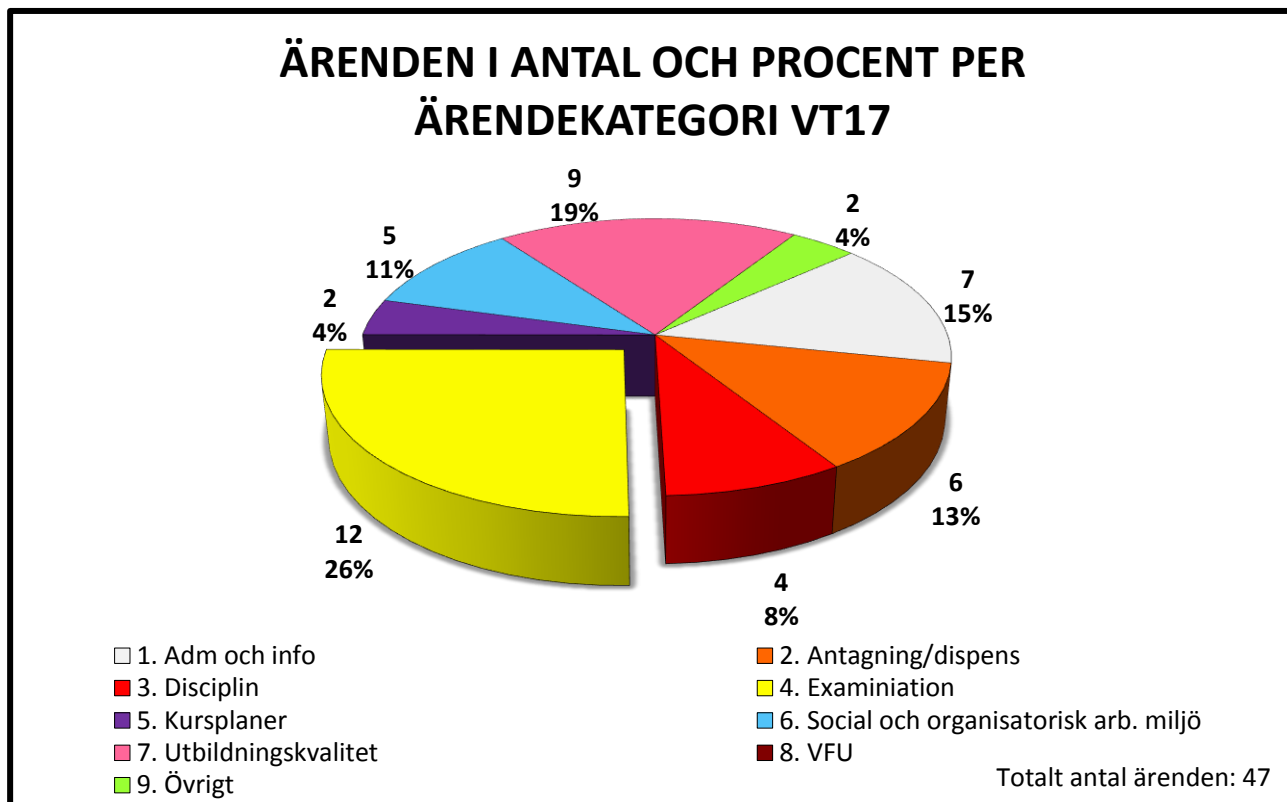
3.3 Vårterminen 2017

Under vårterminen 2017 inkom det in totalt 47 stycken ärenden till. Majoriteten av ärendena inkom från **AUE** med 19 av 47 ärenden som visas i figur 7. För **ATM** och **AHA** återfanns det 12 av 47 ärenden respektive nio av 47 ärenden. För ärenden med ingen akademitillhörighet alltså de ärenden som benämns som *övriga* återfanns sju av 47 ärenden.



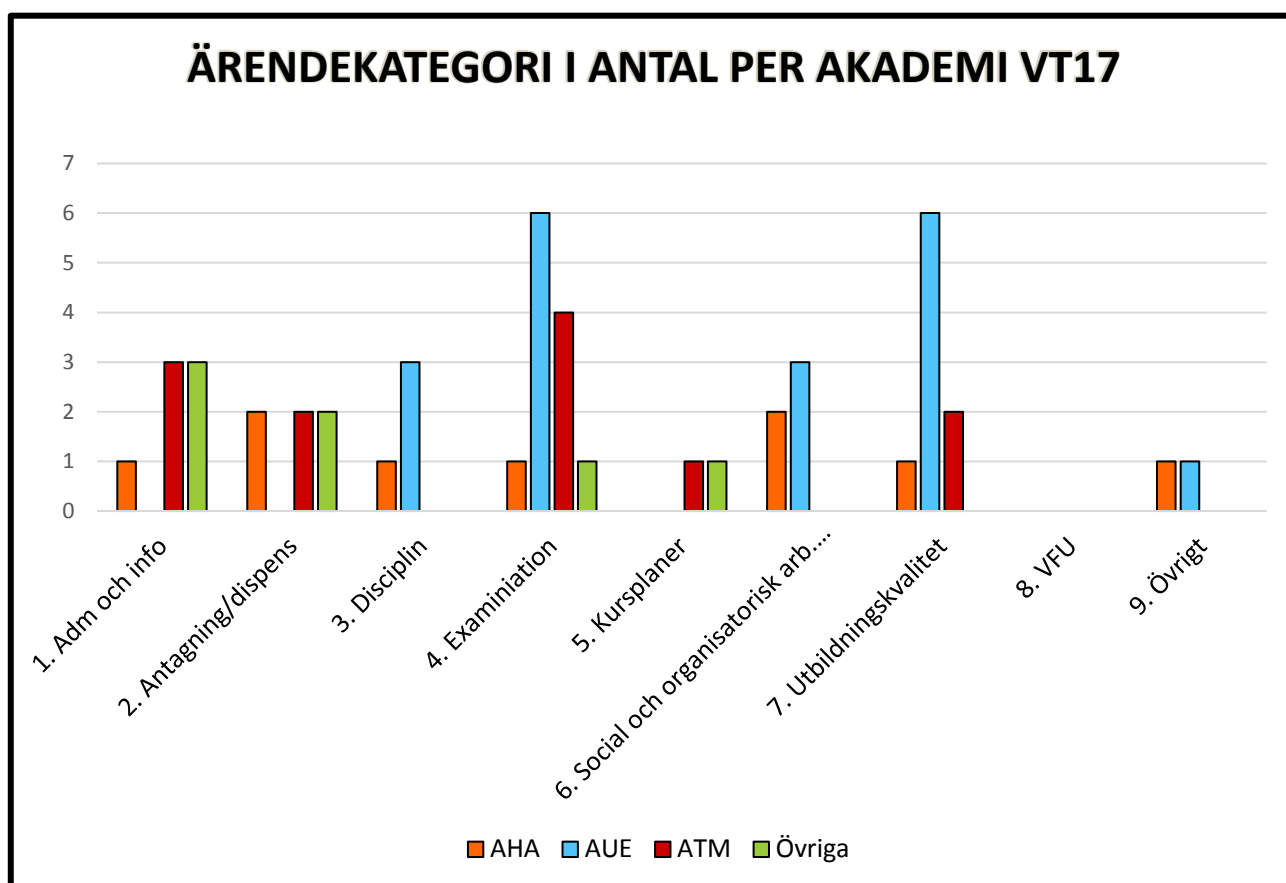
Figur 7. Figuren visar vårterminen med totalt 47 studentärenden. I figuren presenteras AUE med grön färg och visar 19 stycken ärenden som motsvarar 40 %. ATM presenteras med röd färg och visar 12 stycken ärenden vilket motsvarar 26 %. AHA presenteras med gul färg och visar ett antal på nio stycken och det motsvarar 19 % av ärendena. Övriga ärenden presenteras i blå färg och visar sju stycken ärenden som motsvarar 15 %.

Under vårterminen 2017 inkom det flest ärenden inom ärendekategorin *Examination* med 12 ärenden. Den ärendekategorin med näst flest ärenden var *Utbildningskvalitet* med nio ärenden. Den ärendekategorin med minst antal ärenden var *Kursplaner* och *Övrigt* med två ärenden i respektive kategori (Se figur 8).



Figur 8. Figuren visar ärenden i antal och procent inom ärendekategorierna för vårterminen 2017. Administration och information visar totalt sju stycken ärenden som motsvarar 15 %. Antagning/dispens visar sex stycken ärenden som motsvarar 13 %. Disciplinärenden visar fyra stycken ärenden som motsvarar 8 %. Examination visar tolv stycken ärenden vilket motsvarar 26 %. Kursplaner visar två stycken ärenden som motsvarar 4 %. Social och organisatorisk arbetsmiljö visar fem stycken ärenden som motsvarar 11 %. Utbildningskvalitet visar nio stycken ärenden vilket motsvarar 19 %. VFU (verksamhetsförlagd utbildning) har inga ärenden. Övriga visar två stycken ärenden vilket motsvarar 4 %.

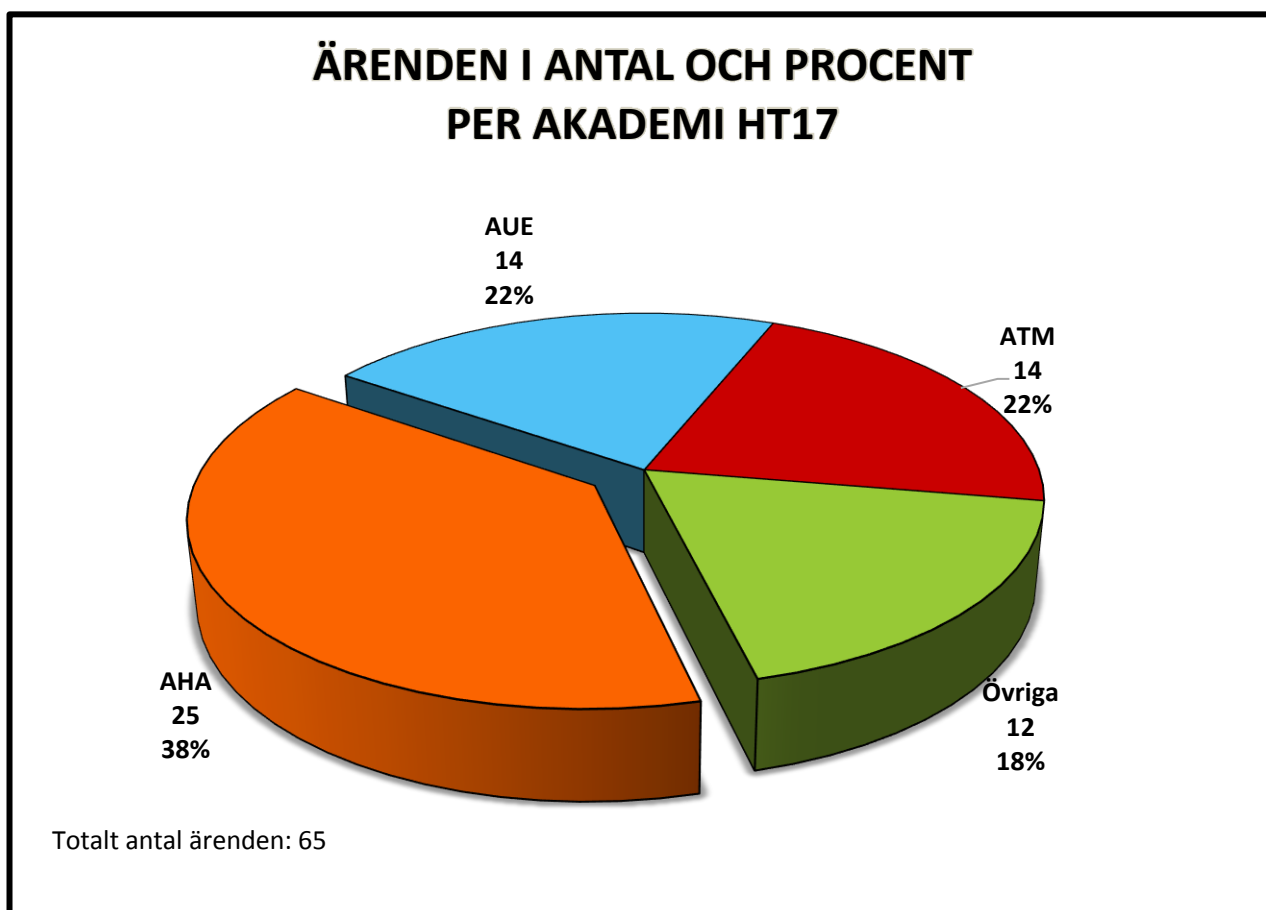
För **AHA** inkom det flest ärenden i ärendekategorin *Administration och information* med fyra av 13 ärenden. Samma kategori hade majoriteten av ärenden från **AUE** med fem av 13 ärenden. De två ärendekategorier som hade flest ärenden från **ATM** var *Administration och information* och *Utbildningskvalitet* med två av 13 respektive två av sju av ärenden. För ärenden med ingen akademitillhörighet återfanns majoriteten av ärendena inom kategorin *Administration och information* med tre av sju ärenden (se figur 9).



Figur 9. Figuren visar antal ärendekategorier uppdelat i akademier för vårterminen 2017. Administration och information visar totalt sju stycken ärenden. Antagning/dispens visar sex stycken ärenden. Disciplinärenden visar fyra stycken ärenden. Examination visar 12 stycken ärenden. Kursplaner visar två stycken ärenden. Social och organisatorisk arbetsmiljö visar fem stycken ärenden. Utbildningskvalitet visar nio stycken ärenden. VFU (verksamhetsförlagd utbildning) hade inga ärenden. Övriga visar två stycken ärenden.

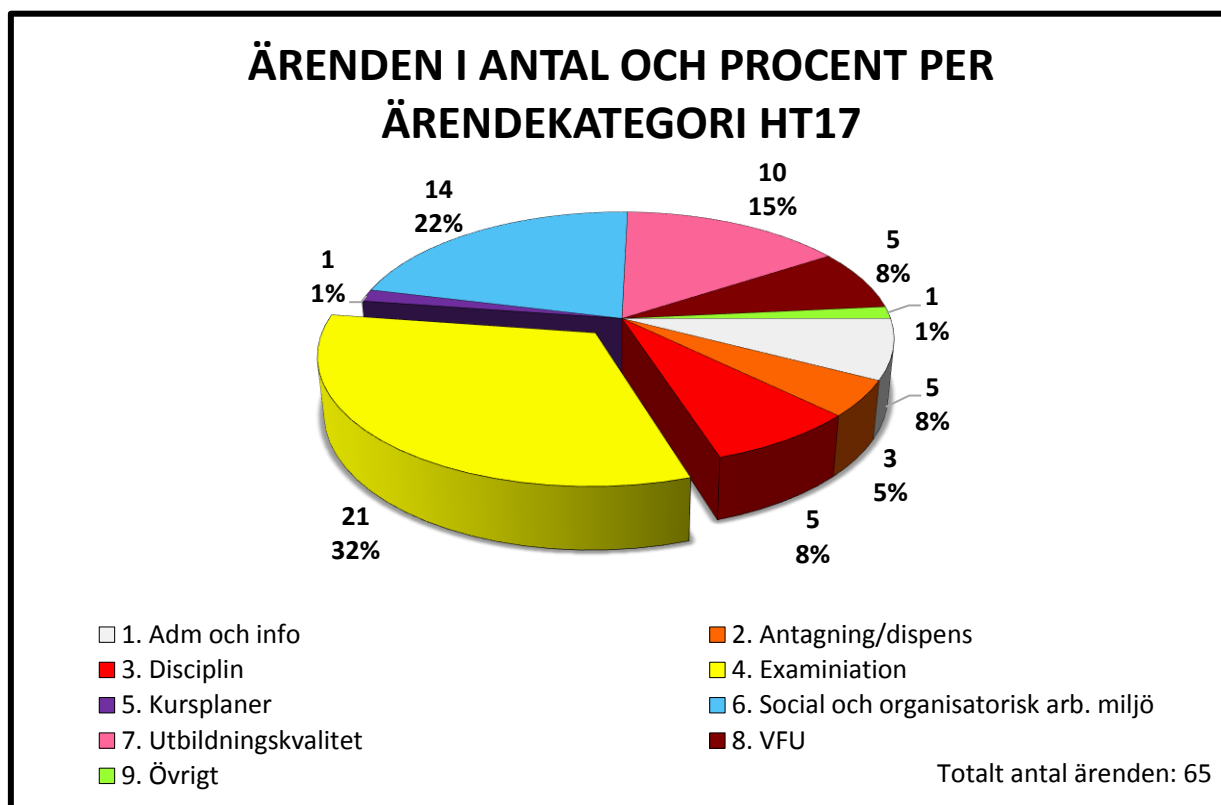
3.4 Höstterminen 2017

Höstterminen 2017 inkom det totalt 65 stycken ärenden in till studentombudet. Majoriteten av ärendena inkom från **AHA** med 25 av 65 ärenden som visas i figur 10. För **AUE** och **ATM** återfanns det samma antal med 14 av 65 ärenden på respektive akademi. För ärenden med ingen akademitillhörighet alltså de ärenden som benämns som *övriga* återfanns 12 av 65 ärenden.



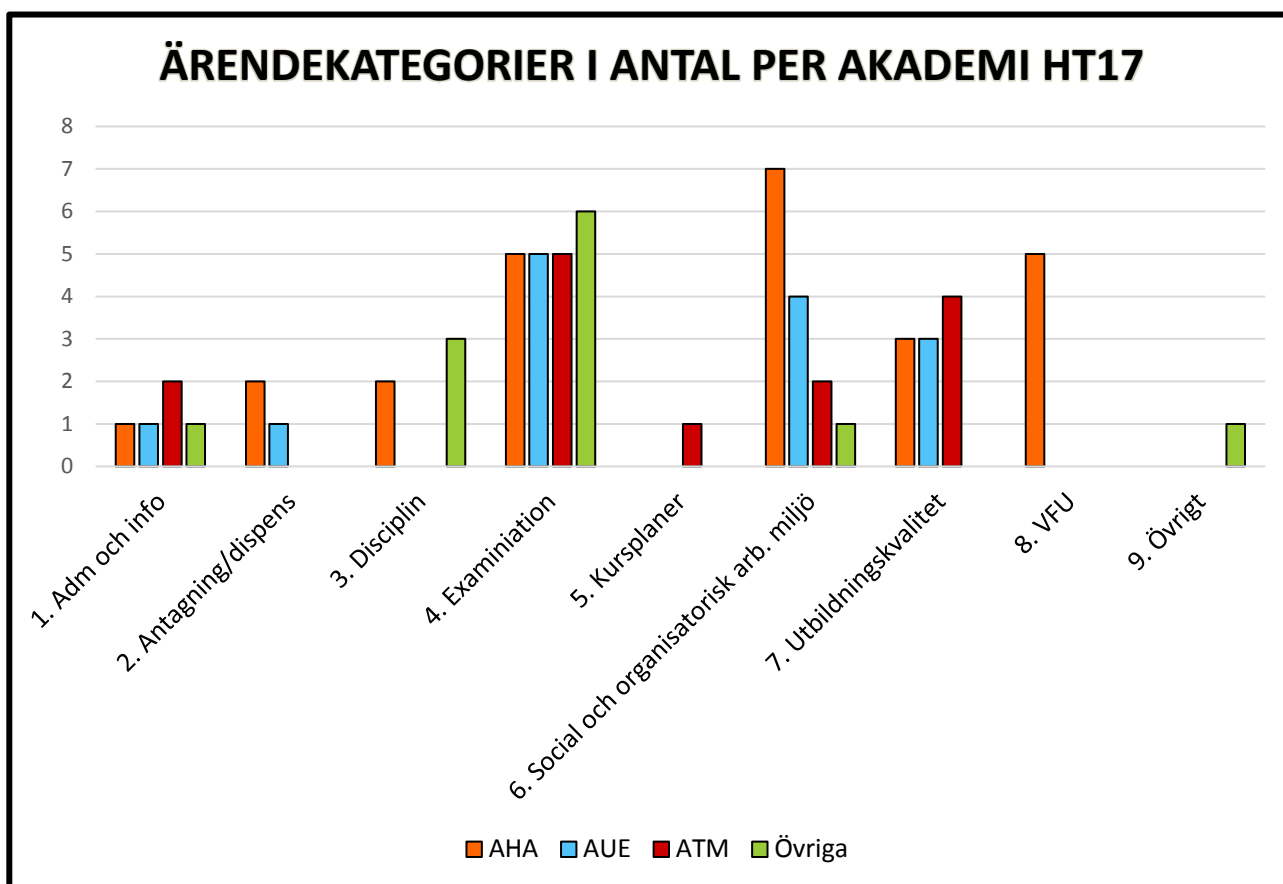
Figur 10. Figuren visar vårterminen med totalt 65 studentärenden. I figuren presenteras AUE med grön färg och visar 14 stycken ärenden som motsvarar 22 %. ATM presenteras med röd färg och visar 14 stycken ärenden vilket motsvarar 22 %. AHA presenteras med gul färg och visar ett antal på 25 stycken och det motsvarar 38 % av ärendena. Övriga ärenden presenteras i blå färg och visar 12 stycken ärenden som motsvarar 18 %.

Under höstterminen 2017 inkom det flest ärenden inom ärendekategorin *Examination* med 21 ärenden. Den ärendekategorin med näst flest ärenden var *Social och organisatorisk arbetsmiljö* med 14 ärenden. Den ärendekategorin med minst antal ärenden var *Kursplaner* och *Övrigt* med ett ärende per kategori (Se figur 11).



Figur 11. Figuren visar ärenden i antal och procent inom ärendekategorierna för höstterminen 2017. Administration och information visar totalt fem stycken ärenden som motsvarar 8 %. Antagning/dispens visar tre stycken ärenden som motsvarar 5 %. Disciplinärenden visar fem stycken ärenden som motsvarar 8 %. Examination visar 21 stycken ärenden vilket motsvarar 32 %. Kursplaner visar ett ärende som motsvarar 1 %. Social och organisatorisk arbetsmiljö visar 14 stycken ärenden som motsvarar 22 %. Utbildningskvalitet visar tio stycken ärenden vilket motsvarar 15 %. VFU (verksamhetsförlagd utbildning) visar fem stycken ärende som motsvarar 8 %. Övriga visar ett ärende vilket motsvarar 1 %.

För **AHA** inkom det flest ärenden inom ärendekategorin *Social och organisatorisk arbetsmiljö* med sju av 14 ärenden. Majoriteten av inkomna ärenden från **AUE** och **ATM** kategoriserades inom *Examination* med fem respektive fem av 21 ärenden. För ärenden med ingen akademitillhörighet återfanns majoriteten av ärendena inom kategorin *Examination* med sex av elva ärenden (se figur 12).

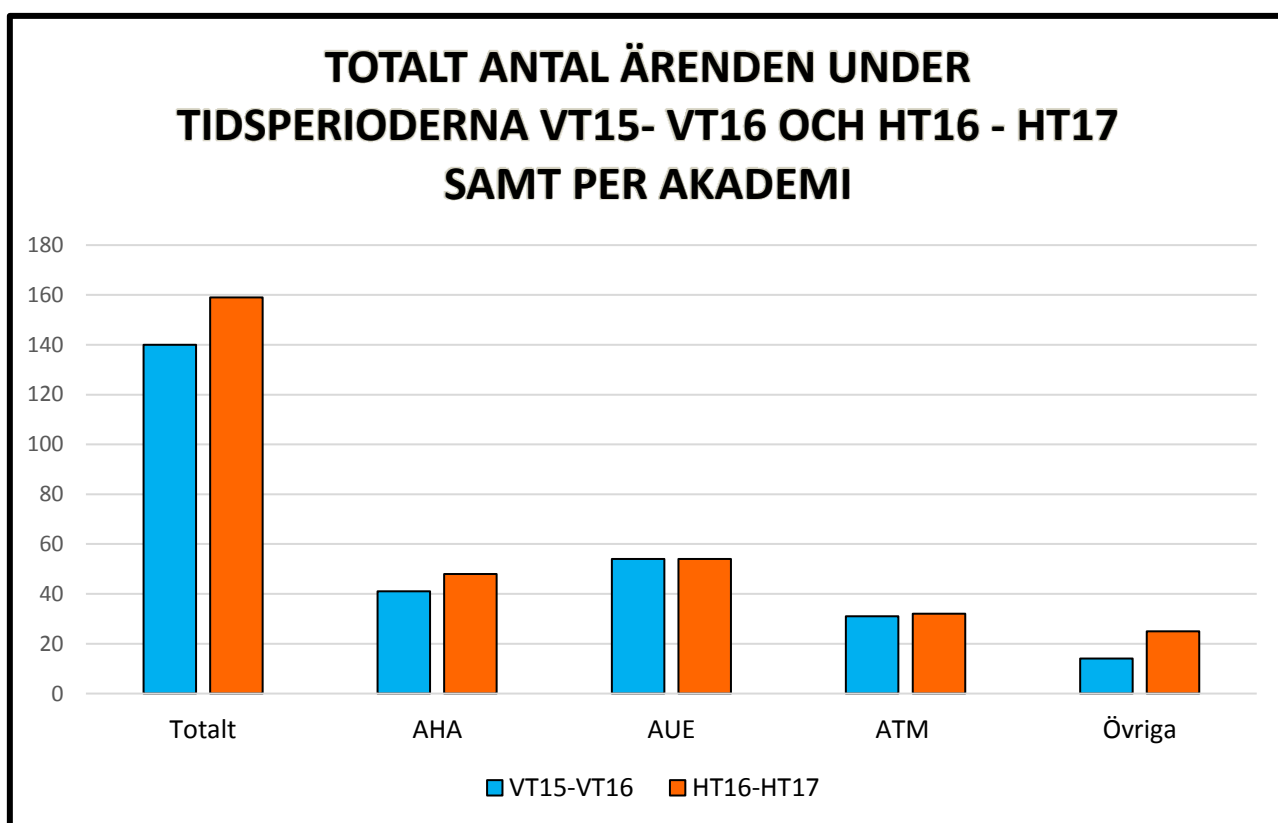


Figur 12. Figuren visar antal ärendekategorier uppdelat i akademier för höstterminen 2017. Administration och information visar totalt fem stycken ärenden. Antagning/dispens visar tre stycken ärenden. Disciplinärenden visar fem stycken ärenden. Examination visar 21 stycken ärenden. Kursplaner visar ett ärende. Social och organisatorisk arbetsmiljö visar 14 stycken ärenden. Utbildningskvalitet visar tio stycken ärenden. VFU (verksamhetsförlagd utbildning) visar 5 stycken ärenden. Övriga visar ett ärende.

4. Jämförelse studentärenden under tidsperioderna VT15-VT16 och HT16-HT17

Som tidigare presenterats i den aktuella rapporten var antal ärenden 159 stycken för tidsperioden HT16-HT17 och förgående studentärenderapport var antalet ärenden 140 stycken för tidsperioden VT15-VT16. Det innebär att det har skett en ökning av antal ärenden med 19 stycken mellan de två ärenderapporterna.

För de båda tidsperioderna ser fördelningen utav ärendena per akademi på likande sätt då **AUE** är den akademi med flest ärenden. Dock är det samma antal ärenden på **AUE** under båda tidsperioderna. Den akademi där det ökat med flest antal ärenden är **AHA** där det ökat med åtta stycken ärenden mellan tidsperioderna. För **ATM** har det ökat med ett ärende från föregående tidsperiod. Antal ärenden med ingen akademitillhörighet har ökat från 14 till 25 stycken ärenden (se figur 13).



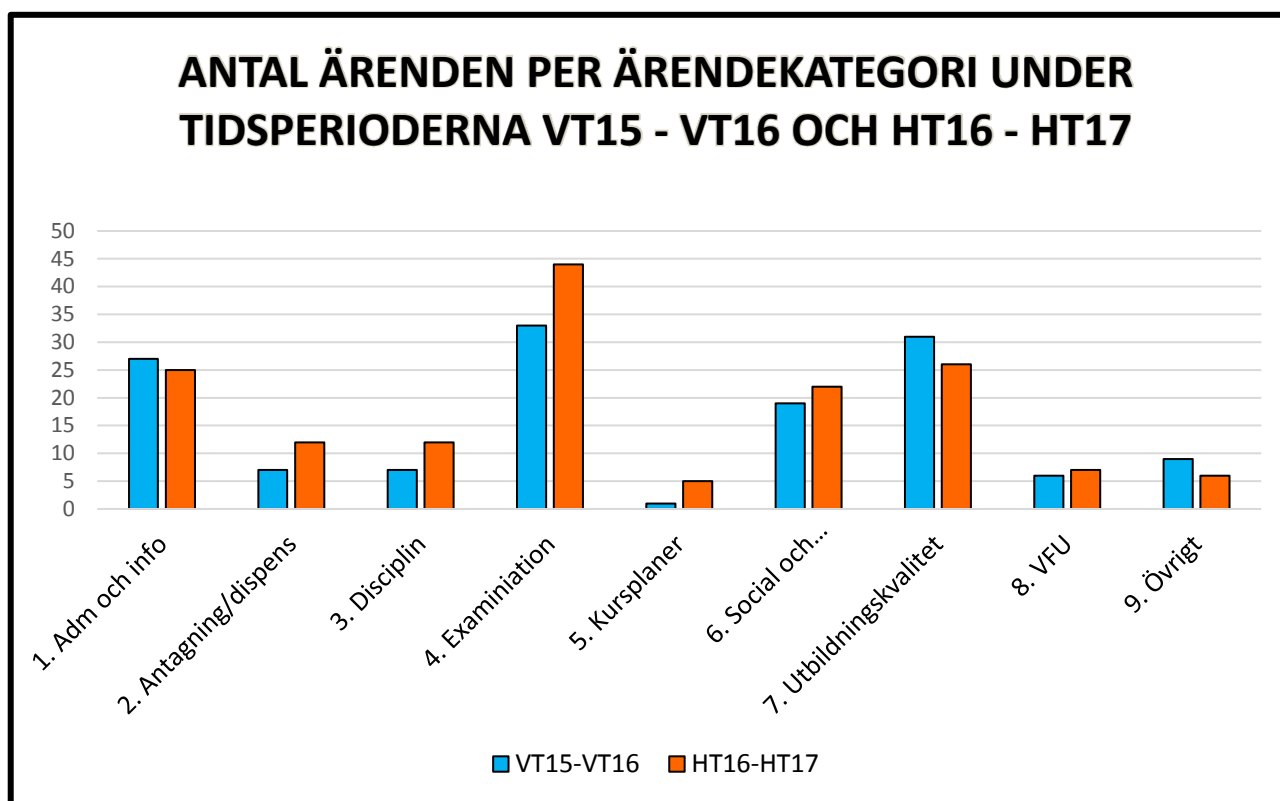
Figur 13. Figuren visar en jämförelse över antal ärenden samt akademifördelning av ärenden mellan tidsperioderna VT15- VT16 och HT16- HT17. För tidsperioden VT15-VT16 visar totalt 140 antal ärenden och för tidsperioden HT16-HT17 visar totalt 159 antal ärenden. AHA visar 41 stycken ärenden för tidsperioden VT15-VT16 och 48 stycken ärenden HT16-HT17. AUE visar 54 stycken ärenden tidsperioden VT15-VT16 och 54 stycken ärenden HT16-HT17. ATM visar 31 stycken ärenden tidsperioden VT15-VT16 och 32 stycken ärenden HT16-HT17. Övriga visar 14 stycken ärenden tidsperioden VT15-VT16 och 25 stycken ärenden HT16-HT17.

4.2 Jämförelse antal ärendekategorier mellan tidsperioderna VT15-VT16 och HT16-HT17

För tidsperioden VT15- VT16 var det flest ärenden inom ärendekategorin *Examination* med 33 av 140 ärenden. Samma ärendekategori hade flest ärenden för tidsperioden HT16- HT17 med 44 av 159 ärenden. Likt för de båda perioderna hade *Utbildningskvalitet* näst flest ärenden med 31 stycken för tidsperioden VT15-VT16 och 26 stycken för tidsperioden HT16-HT17 (se figur 14).

Det största skillnaderna mellan de två tidsperioderna återfinns i kategorin *kursplaner* då det har skett en större ökning med antal ärenden. För tidsperioden VT15-VT16 var det ett ärende i kategorin och det har ökat till fem ärenden under tidsperioden HT16-HT17.

Inom de ärendekategorier där antalet ärenden har minskat är inom *Administration och information* samt *Övrigt*. För tidsperioden VT15-VT16 hade *Administration och information* 27 ärenden och *Övrigt* nio ärenden. För tidsperioden HT16-HT17 hade *Administration och information* 25 ärenden och *Övrigt* sex ärenden. En minskning med ett respektive tre ärenden mellan tidsperioderna.



Figur 14. Figuren visar en jämförelse över antal ärenden i ärendekategorierna för tidsperioderna VT15- VT16 och HT16- HT17. Administration och information visar under VT15-VT16 27 stycken ärenden och för HT16-HT17 25 stycken ärenden. Antagning/dispens visar sju ärenden för VT15-VT16 och HT16-HT17 visar 12 ärenden. Disciplinärenden visar sju ärenden för VT15-VT16 och 12 ärenden för HT16-HT17. Examination visar 33 ärenden för VT15-VT16 och 44 ärenden för HT16-HT17. Kursplaner visar ett ärende för VT15-VT16 och fem ärenden för HT16-HT17. Social och organisatorisk arbetsmiljö visar 19 ärenden för VT15-VT16 och 22 ärenden för HT16-HT17. Utbildningskvalitet visar 31 ärenden för VT15-VT16 och 26 ärenden för HT16-HT17. VFU (Verksamhetsförlagd utbildning) visar sex ärenden för VT15-VT16 och sju ärenden för HT16-HT17. Övrigt visar nio ärenden för VT15-VT16 och sex ärenden för HT16-HT17.

5. Diskussion och Slutsatser

Rapporten visar på att de flesta inkomna studentärenden berör ärendekategorin *Examination* för tidsperioden HT16-HT17. De ämneskategorier som har näst flest studentärenden är *Utbildningskvalitet* samt *Administration och information*. Vad ärendena behandlar, hur stora och hur många som är berörda av dem varierar. Vissa ärenden behandlar bara frågor om hur studenten ska veta att en salstentamen är anonym till att studenten är missnöjd med sitt betyg och vill begära omprövning. I många fall handlar det om att ärenden berör ofta information och kommunikation som inte har varit heltäckande, fel eller öppen för tolkning. Vilket kan leda till att studenterna kan få förväntningar som inte lärosätet inte kan besvara vilket kan skapa missnöje hos studenten. Antalet ärenden har ökat från förgående studentärenderapport men det är samma kategorier som har flest ärenden. Vad orsaken är kan ha flera olika förklaringar. Det kan handla om att HiG inte har sett över deras processer för att minska missförstånd hos studenter, men det kan också handla om att studenter är mer uppmärksamma och vågar lyfta brister hos lärosätet. Med de reflektionerna bör HiG se över sina processer med bland annat hantering av examinationsfrågor samt administration och informationen kring examination. Detta för att förbättra och på så sätt bidra till ett starkare kvalitetsarbete och en mer rättssäker högskola.

Likt förgående studentärenderapport inkom de flesta ärenden från **Akademien för Utbildning och Ekonomi**. Att det är flest antal ärenden från just den akademien kan inte förklaras utifrån aspekten att akademien har flest inskrivna studenter. Det som kan förklara antal ärenden kan vara att det finns en vetskap om studentombudets funktion och roll hos både studenter och medarbetare, det kan också handla om att akademien behöver se över olika processer för att säkerställa kvalitetsarbetet på den enskilda akademien. Det som skiljer med den aktuella rapporten från förgående rapport är att det är ett högt antal ärenden under kategorin *Examination*. Förklaring skulle kunna vara rektors beslut om att majoriteten av salstentamen på lärosätet ska från och med 1 november 2016 vara anonym. Det har i många ärenden inte efterföljts utifrån de riktlinjer som kom med beslutet, vilket har lett till förvirring om vad det är som gäller hos både medarbetare och studenter vid lärosätet.

Den aktuella rapporten visar endast de ärenden som kommer Gefle Studentkår och studentombudet till känna. Det förväntas att förekomma ett mörkertal av studenter som inte tar sina ärenden vidare. Vem som väljer att ta kontakt med studentombudet är svårt att föra statistik på. Det kan bero på olika trender i klasser, hur aktiva studentföreningarna är i att lyfta utbildningsfrågor bland sina medlemmar eller att medarbetare på HiG rekommenderar studenten att söka kontakt med Gefle Studentkår eller/och studentombudet.

Det bör lyftas är att en hel del ärenden som inkommer till studentombudet handlar om att studenten menar på att HiG har felat i situationen. Vilket det sedan kan härleda till är att det finns en okunskap hos studenten om dennes rättigheter och skyldigheter samt vilka lagar, förordningar, regler och riktlinjer som gäller. Därför bör läsaren ta hänsyn till detta och se på statistiken med kritiska ögon. Få ärenden återkopplas aldrig om utfallet till studentombudet trots uppmaning om det. Följden blir att det är det svårt att veta om ärendet leder till ett praktiskt avslut, framför allt när ärendet hänvisas vidare till en annan person.

Något som lyftes i förgående studentrapport är problematiken med att ha ökade ärenden hos studentombudet. Det kan ses som positivt eftersom studenter utnyttjar det stöd som erbjuds under studietiden. Men det kan ses som något negativt då studenter vänder sig till studentombudet när de har stött på problem i studiesituationen. Det innebär att HiG har i ett första skede inte vidtagit åtgärder kring problemet i ett första skede.

I tidigare rapport lyftes förbättringsåtgärden med att se över ärendehanteringssystemet. Det som kan lyftas som en stor fördel med det ärendehanteringssystem som används idag är att det är uppbyggt på sådant sätt att det kan i största möjliga mån inte härledas till enskilda individer. Att gå på en mer detaljnivå på hanteringen av ärenden kan komma att gå emot dataskyddsförordningen (GDPR).

5.1 Förslag på förbättringsmöjligheter

Som lyfts tidigare i diskussionen kan det ses som något negativt att ha ökat antal ärenden hos studentombudet. Det framtida arbetet bör således fokus på åtgärder som ger förebyggande effekter. Det finns ett värde i att informationen om studenters rättigheter och skyldigheter hittar ett nytt forum. Lättillgänglig information kan ge möjligheter för att antal ärenden hos studentombudet minskar. Ett sådant forum skulle kunna vara olika workshops anordnat tillsammans med HiG i början av respektive termin där frågor relaterat till studenters rättigheter och skyldigheter kan behandlas, förutom informationsspridning är det ett sätt att marknadsföra studentombudet och dennes roll.

Det som togs fram under 2016 en riktlinje för klagomålshantering vid HiG. Men det som har varit bristande är att det inte framkommit tillräckligt med information om att den riktlinjen finns. Vilket har lett till att flera av de ärenden som kommit in till studentombudet kan ha förhindrats i ett tidigare stadiet om riktlinje för klagomålshantering spridits på ett annat sätt och på så sätt funnits en annan kunskap om den. Ett sätt skulle vara att ha den tillgänglig för studenterna på kursens "hemsida" på Blackboard eller annat liknande forum som studenterna vistas i en större del av studietiden.

Eftersom det är många studentärenden som berört ärendekategorin *Examination* finns det ett stort värde i att se över hanteringen av sådana frågor. Många av de ärenden som berör *Examination* har handlat om bristande kunskap hos studenten bland annat om hur olika examinationsformer går till.

För att kunna förhindra sådan okunskap bör lärosätet se över möjligheterna hur sådan information når ut. Förutom okunskap hos studenterna bör lärosätet se över sina rutiner kring bokning av salstentamen då det är ett ökat antal ärenden där tentamen ej bokats via HiG:s tentamenssamordning.

Kontaktinformation:

www.geflestudentkar.se

www.facebook.com/studentombudgefle

studentombud@geflestudentkar.se

070- 964 96 06

Examinatorn väljer att ta bort en av frågorna på tentan efter skrivningen vilket påverkar en del av studenternas betyg. Får examinatorn få göra så?

"Får tentor bygga på material som bara sagts på lektionen? DVS information som inte går att läsa sig till i kurslitteratur eller på powerpoint presentationer som ligger på bb?"

"Stort tack för ditt stöd. Utan din hjälp vet jag inte hur det här skulle kunna lösa sig."

"Hej, Vart kan jag vända mig om jag känner mig felaktigt behandlad på en tenta?"

"Läraren är inte tillgänglig för handledning och vi blir hänvisade till att skicka mail istället, men då svarar inte läraren på mailen. Vad gör vi?"