

STUDENTÄRENDERAPPORT

TIDSPERIODEN VT2018 TILL VT2019

STUDENTOMBUD

GEFLE STUDENTKÅR

Januari 2020



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, Utbildningskvalitet, Verksamhetsförlagd utbildning* och *Övrigt*.

Under tidsperioden VT18-VT19 inkom det totalt 166 ärenden till studentombudet. Flest ärenden inkom från **AUE** med 51 ärenden och ärendekategorin med flest ärenden var *Examination* med 46 ärenden. Förgående studentärenderapport för tidsperioden HT16-HT17 inkom det totalt 159 ärenden till studentombudet. Flest ärenden inkom från **AUE** med 54 ärenden och ärendekategorin med flest ärenden under den tidsperioden var *Examination* med 44 ärenden. Det som skiljer de två perioderna åt är antal ärenden så det skett en ökning med 7 ärenden från tidsperioden HT16-HT17 till tidsperioden VT18-VT19. 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 Organisational Work Environment*, *Education quality*, *Work placement* and *Other*.

During the period VT18-VT19, a total of 166 cases were documented by the studentombud. Most cases were from **AUE** with 51 cases and the case category with most cases was *Examination* with 46 cases. Previous student case report for the period HT16-HT17 documented a total of 159 cases by the studentombud. Most cases were from **AUE** with 54 cases and the case category with most cases during the period was *Examination* with 44 cases. What separates the two periods is the number of cases, it has been an increase of 7 cases from the period HT16-HT17 to the period VT18-VT19. 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

Det finns många nya saker att lära sig när en blivit antagen till högre studier, bland annat sina rättigheter och skyldigheter, hur en anmäler sig till en tentamen, vad alla husen på campus heter och annan praktisk information. Som studentombud arbetar en med att försöka få ut information om studenters rättigheter och skyldigheter, hur de på bästa sätt kan påverka sin utbildning och att en kan vända sig till studentombudet om det uppstår situationer på lärosätet där en behöver stöd av en opartisk person. Statistik sammanställs utav dokumentationen av studentärenden och används sedan för att få en fingervisning om vad det behövs ges ut mer information kring samt vad studenter upplever som problematiskt.

Studentärenderapporten är ett bra verktyg för att utveckla informationsflödet och, framför allt, utbildningskvalitén för studenterna vid Högskolan i Gävle.

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 och lånar ut ett öra när jag behöver lätta på hjärtat.



Fredrika Wolff

Studentombud

Januari 2020

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 VT18- VT19	5
3.2 Vårterminen 2018	7
3.3 Höstterminen 2018	10
3.4 Vårterminen 2019	13
4. Jämförelse studentärenden under tidsperioderna HT16-HT17 och VT18-VT19.....	16
4.1 Jämförelse antal ärendekategorier mellan tidsperioderna HT16-HT17 och VT18-VT19	17
5. Diskussion och Slutsatser	18
5.1 Förslag på förbättringsmöjligheter	19

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. Detta är den tredje rapporten som sammanställs. De två tidigare rapporterna täcker perioderna VT15-VT16 och HT16-HT17. Statistik på studentärenden redovisas också varje år i Gefle Studentkårs verksamhetsberättelse.

1.3 Definition av studentärenden

Ett studentärende skapas 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 eller besök. 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.

Tidigare har studentombudet haft en egen facebook-profil, men denna har inaktiverats, då det inte är många som hittar till sidan.

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 berörd person åt studenten. Om ett ärende inte får en lösning med första kontakten hos HiG bedrivs ärendet vidare till nästa person som har ansvar för 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 4964 inskrivna studenter
- Akademin för Utbildning och Ekonomi (AUE)
Har under tidsperioden för rapporten haft 6459 inskrivna studenter
- Akademin för Teknik och Miljö (ATM)
Har under tidsperioden för rapporten haft 6684 inskrivna studenter

I de ärenden där akademitillhörighet inte framgår indelas dessa som övriga. För den aktuella tidsperioden innefattar det totalt 25 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 hel klass 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. Uppmuntran att berätta om ärenden som blivit lösta på egen hand har börjat meddelas ut till studenter, för att kunna ta med dessa händelser i statistiken.

Hur ärendena klassas kan även skilja sig beroende på vem som varit anställd som studentombud under tidsperioderna för de tre existerande studentärenderapporterna.

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 vilka svårigheter som är återkommande genom en jämförelse med förgående studentärenderapport för tidsperioden HT16-HT17.

Rapporten är ett bra verktyg för HiG:s framtida kvalitetsarbete samt kunna 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 ligga till 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
- 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* (betecknas som disciplin i rapporten)- fusk, vilseledande, trakasserier etc.
4. *Examination*- betyg, examiner, handledning, examinationsform etc.
5. *Kursplaner*- brister/otydigheter etc.
6. *Social och organisatorisk arbetsmiljö*- bemötande, trakasserier, diskriminering, konflikt, kränkningar etc.
7. *Utbildningskvalitet*- kritik mot lärare, kurslitteratur, föreläsningar etc.
8. *Verksamhetsförlagd utbildning (VFU)*- praktik.
9. *Övrigt*- ärenden som inte platsar i ovanstående kategorier.

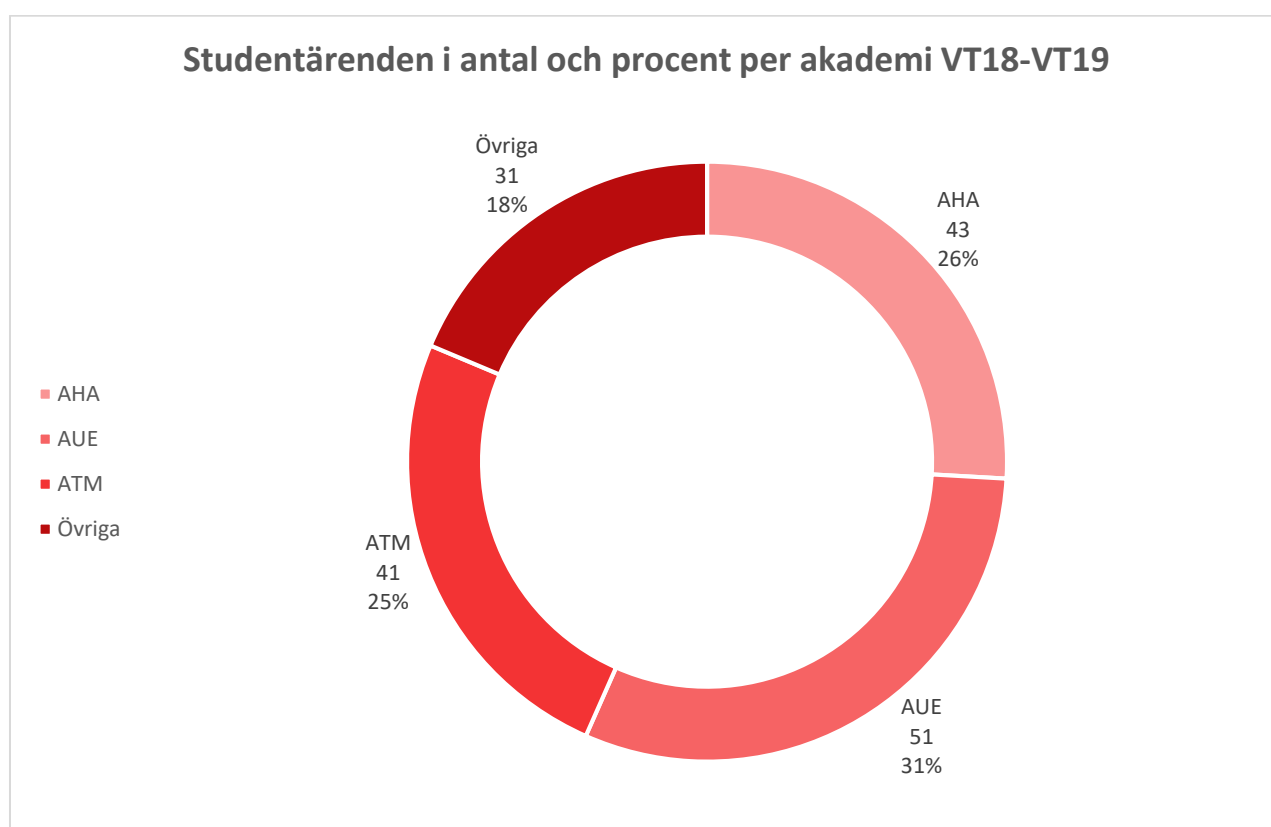
3. Resultat

I det aktuella kapitlet presenteras det totala antalet studentärenden för perioden VT18- VT19 i procent och antal, uppdelat på akademier. Därefter redovisas ärendekategorierna i antal och uppdelade på respektive akademi. Efter att antal studentärenden över tidsperioden VT18-VT19 har presenterats kommer det att redovisas terminsvis.

Slutligen kommer det att presenteras en jämförelse på antal ärenden samt ärendekategori mellan förgående studentärenderapport för tidsperioden HT16-HT17 och tidsperioden för den aktuella studentärenderapporten.

3.1 Tidsperioden VT18- VT19

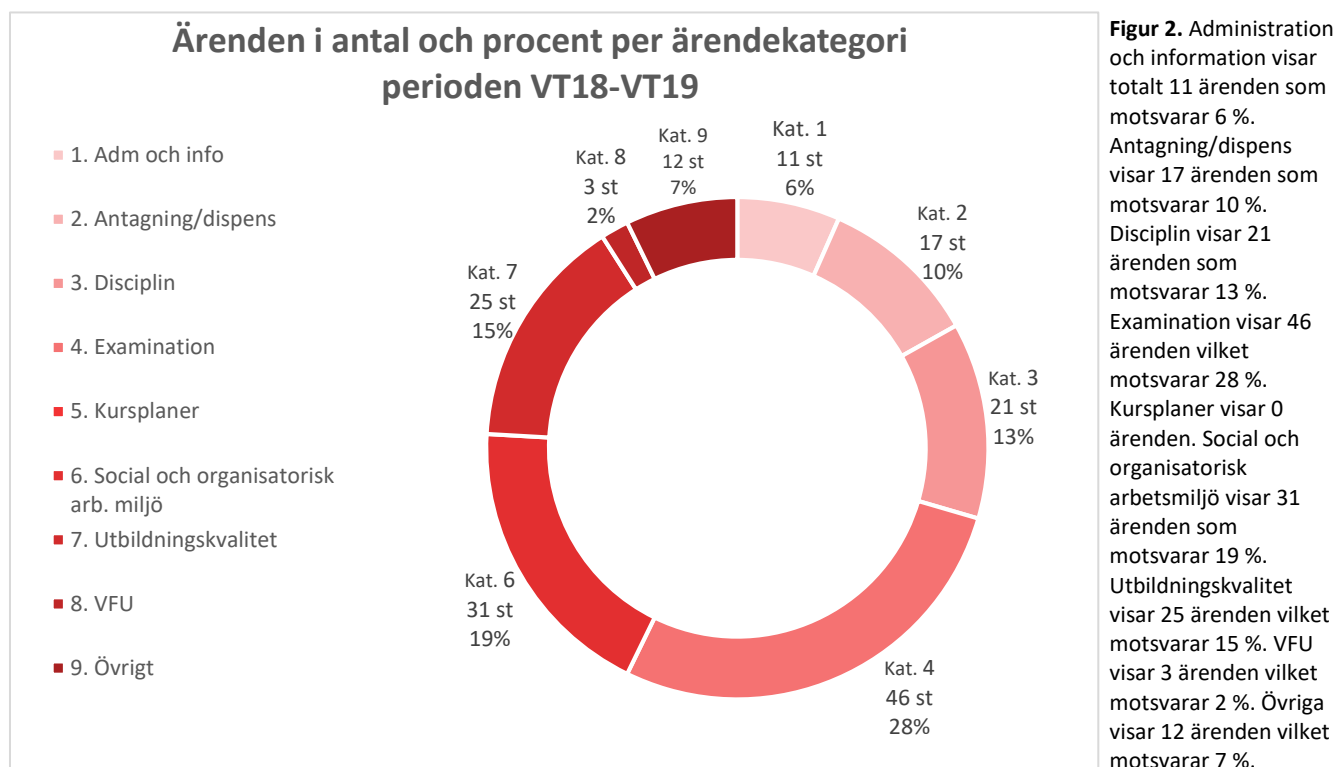
Under tidsperioden inkom det totalt 166 ärenden till studentombudet. Majoriteten av ärendena inkom från **AUE** med 51 av 166 ärenden (se figur 1). För **AHA** och **ATM** återfanns det 43 av 166 ärenden respektive 41 av 166 ärenden. För ärenden utan akademitillhörighet (studenten berättar inte vilken utbildning hen studerar), de ärenden som benämns som *Övriga*, återfanns 31 av 166 ärenden.



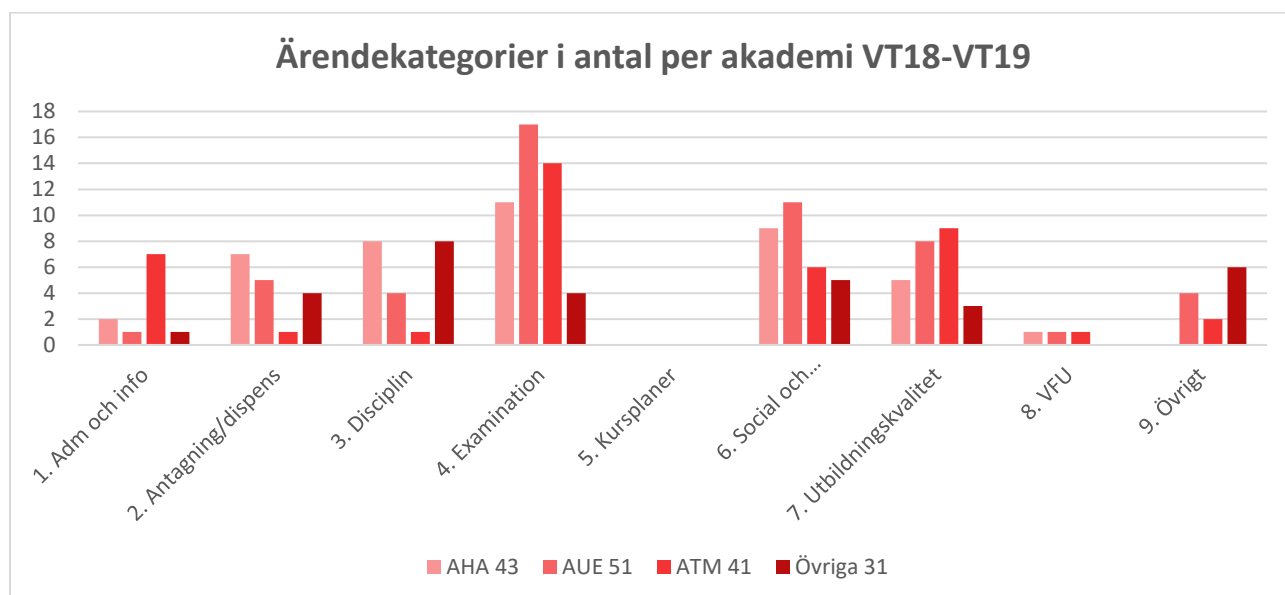
Figur 1. Figuren visar tidsperioden VT18-VT19 med totalt 166 studentärenden. I figuren presenteras AUE med mörkrosa färg och visar 51 ärenden som motsvarar 31%. ATM presenteras med röd färg och visar 41 ärenden vilket motsvarar 25%. AHA presenteras med rosa färg och visar ett antal på 43 och det motsvarar 26% av ärendena. Övriga ärenden presenteras i mörkröd färg och visar 31 ärenden som motsvarar 18%.

Den ärendekategori med flest inkomna ärenden för tidsperioden var *Examination* med 46 ärenden.

Därefter *Social och organisatorisk arbetsmiljö* med 31 ärenden (se figur 2).



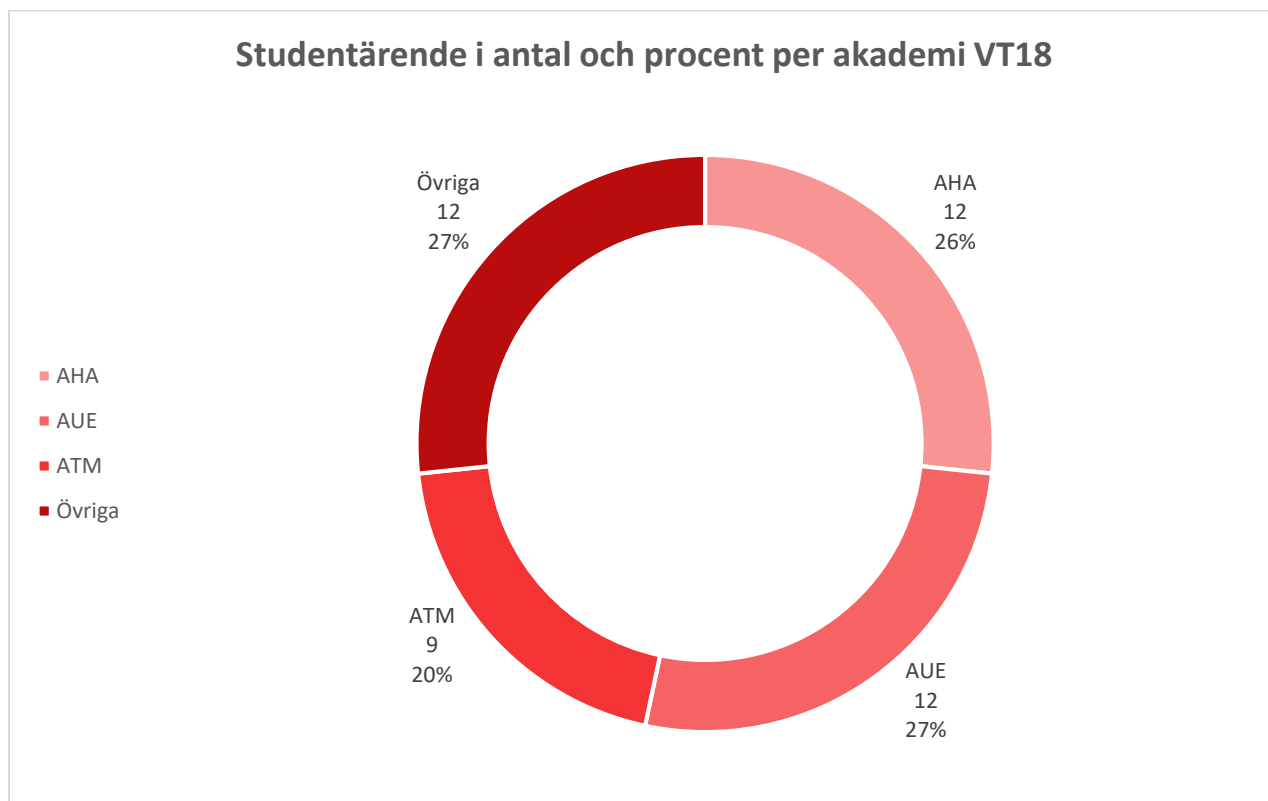
Under tidsperioden för denna rapport har varje akademi flest ärenden inom ämneskategorin *Examination*. Av totalt 46 ärenden har **AHA** 11, **AUE** 17 och **ATM** 14. Resterande 4 angav inte vilken akademi de tillhör.



Figur 3. Figuren visar antal ärenden inom ärendekategorier uppdelat i akademitillhörighet för tidsperioden VT18-VT19. Administration och information visar totalt 11 ärenden. Antagning/dispens visar 17 ärenden. Disciplinärenden visar 21 ärenden. Examination visar 46 ärenden. Kursplaner visar 0 ärenden. Social och organisatorisk arbetsmiljö visar 31 ärenden. Utbildningskvalitet visar 25 ärenden. VFU visar 3 ärenden. Övriga visar 12 ärenden.

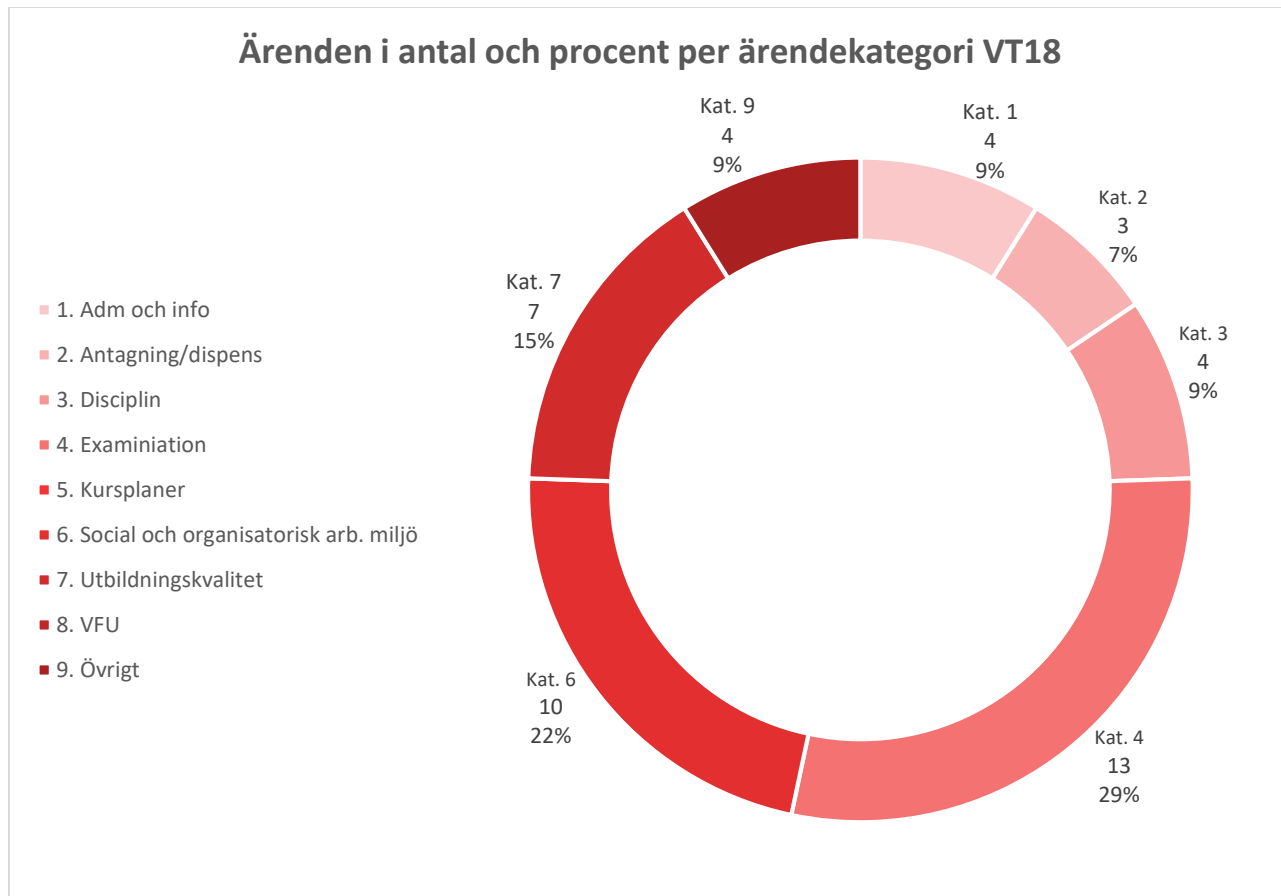
3.2 Vårterminen 2018

Under vårterminen 2018 inkom det totalt 45 ärenden. Majoriteten av ärendena inkom från **AUE** och **AHA** med vardera 12 av 47 ärenden, som visas i figur 4. För **ATM** återfanns det 9 av 45 ärenden. För ärenden med ingen akademitillhörighet alltså de ärenden som benämns som *övriga* återfanns 12 av 45 ärenden.



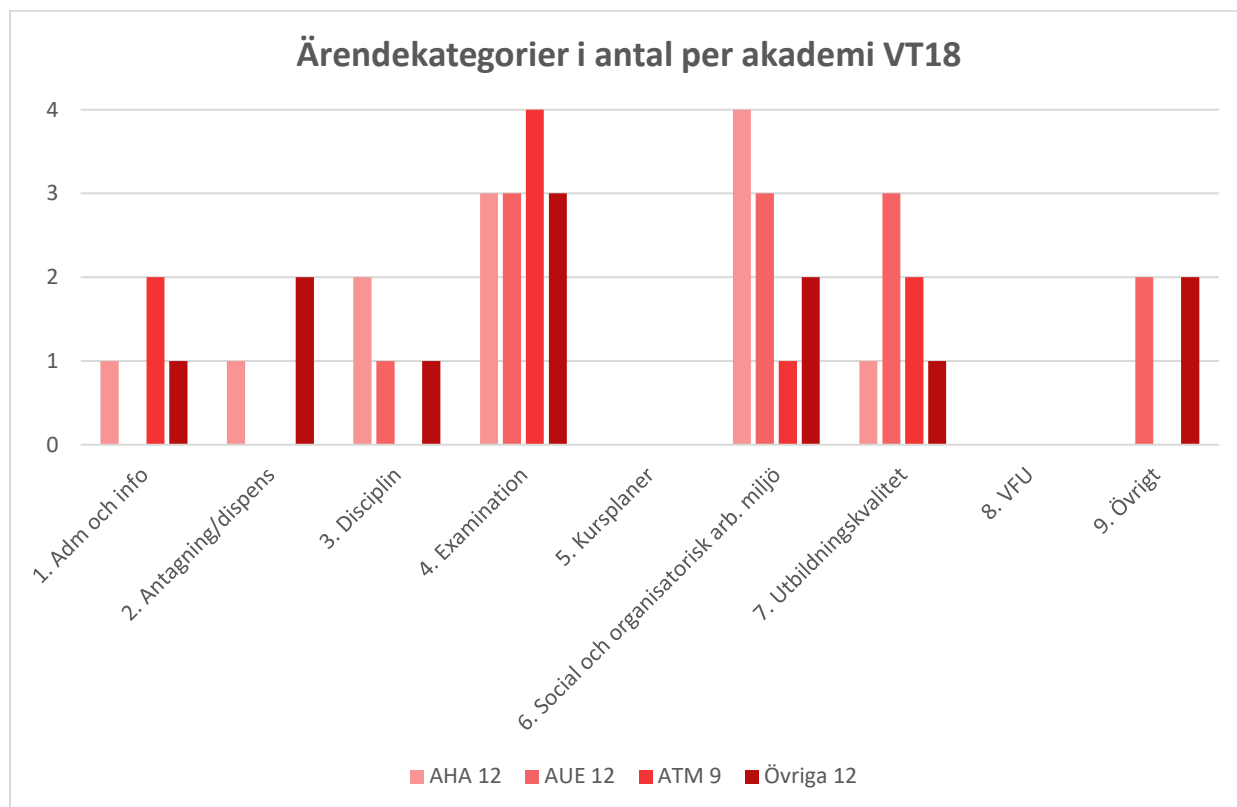
Figur 4. Figuren visar vårterminen 2018 med totalt 45 studentärenden. I figuren presenteras AUE med rosa färg och visar 12 ärenden som motsvarar 27 %. ATM presenteras med röd färg och visar 9 ärenden vilket motsvarar 20 %. AHA presenteras med ljusrosa färg och visar ett antal på 12 och det motsvarar 26 % av ärendena. Övriga ärenden presenteras i mörkröd färg och visar 12 ärenden som motsvarar 27 %. Observera att procentsatsen för AHA, AUE och övriga skiljer sig trots att det är samma antal. Detta på grund av att programmet gjort en avrundning i uträkningen.

Under vårterminen 2018 inkom 13 ärenden i kategorin *Examination* och blev därmed största kategorin. Ärendekategorin med näst flest ärenden var *Social och organisatorisk arbetsmiljö* med 10 ärenden. Ärendekategorierna med minst antal ärenden för aktuell terminen var *Kursplaner* och *VFU* med 0 i respektive kategori (Se figur 5).



Figur 5. Figuren visar ärenden i antal och procent inom ärendekategorierna för vårterminen 2018. Administration och information visar totalt 4 ärenden som motsvarar 9 %. Antagning/dispens visar 3 ärenden som motsvarar 7 %. Disciplin visar 4 ärenden som motsvarar 9 %. Examination visar 13 ärenden vilket motsvarar 29 %. Social och organisatorisk arbetsmiljö visar 10 ärenden som motsvarar 22 %. Utbildningskvalitet visar 7 ärenden vilket motsvarar 15 %. Övriga visar 4 ärenden vilket motsvarar 9 %.

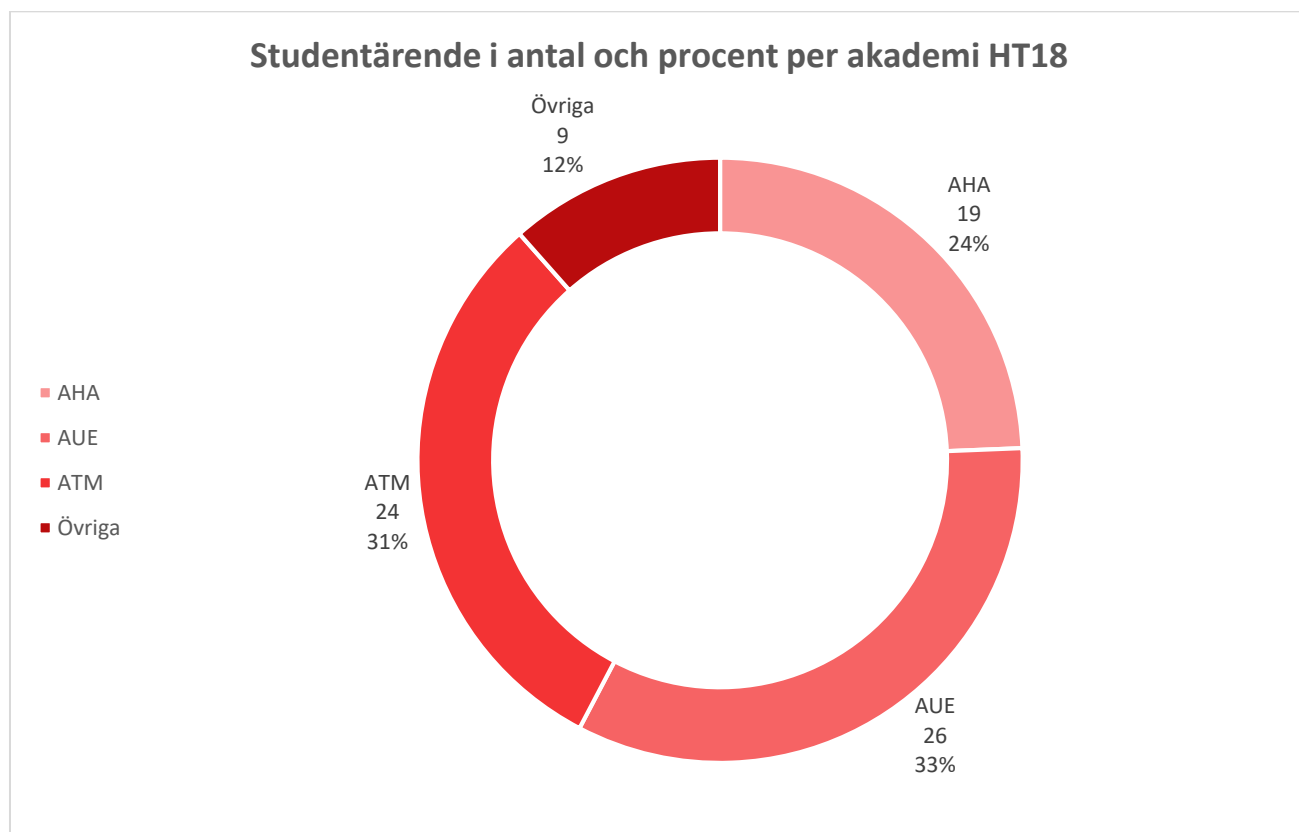
För **AHA** var det flest ärenden inom ärendekategorin *Social och organisatorisk arbetsmiljö* med 4 av 10 ärenden. Samma kategori hade majoriteten av ärenden från **ATM** med 4 av 10 ärenden. De tre ärendekategorier som hade flest ärenden från **AUE** var *Examination*, *Social och organisatorisk arbetsmiljö* och *Utbildningskvalitet* med 3 av 13 ärenden, 3 av 10 respektive 3 av 7 av ärenden. För ärenden med ingen akademitillhörighet återfanns majoriteten av ärendena inom kategorin *Examination* med 3 av 13 ärenden (se figur 6).



Figur 6. Figuren visar antal ärenden inom ärendekategorier uppdelat i akademier för vårterminen 2018. Administration och information visar totalt 4 ärenden. Antagning/dispens visar 3 ärenden. Disciplin visar 4 ärenden. Examination visar 13 ärenden. Kursplaner visar 0 ärenden. Social och organisatorisk arbetsmiljö visar 10 ärenden. Utbildningskvalitet visar 7 ärenden. VFU visar 0 ärenden. Övriga visar 4 ärenden.

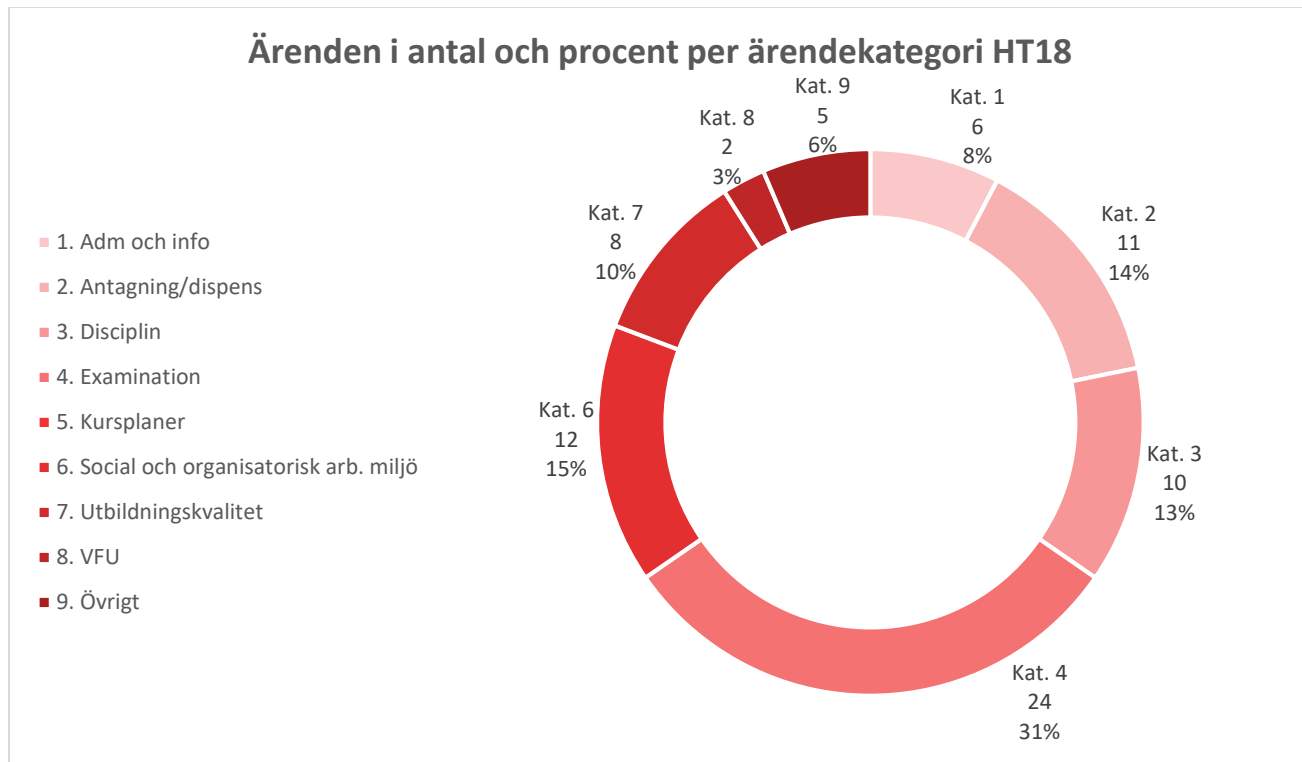
3.3 Höstterminen 2018

Under höstterminen 2018 inkom det in totalt 78 ärenden. Majoriteten av ärendena inkom från **AUE** med 26 av 78 ärenden som visas i figur 7. För **ATM** och **AHA** återfanns det 24 av 78 ärenden respektive 19 av 78 ärenden. För ärenden med ingen akademitillhörighet alltså de ärenden som benämns som *övriga* återfanns 9 av 78 ärenden.



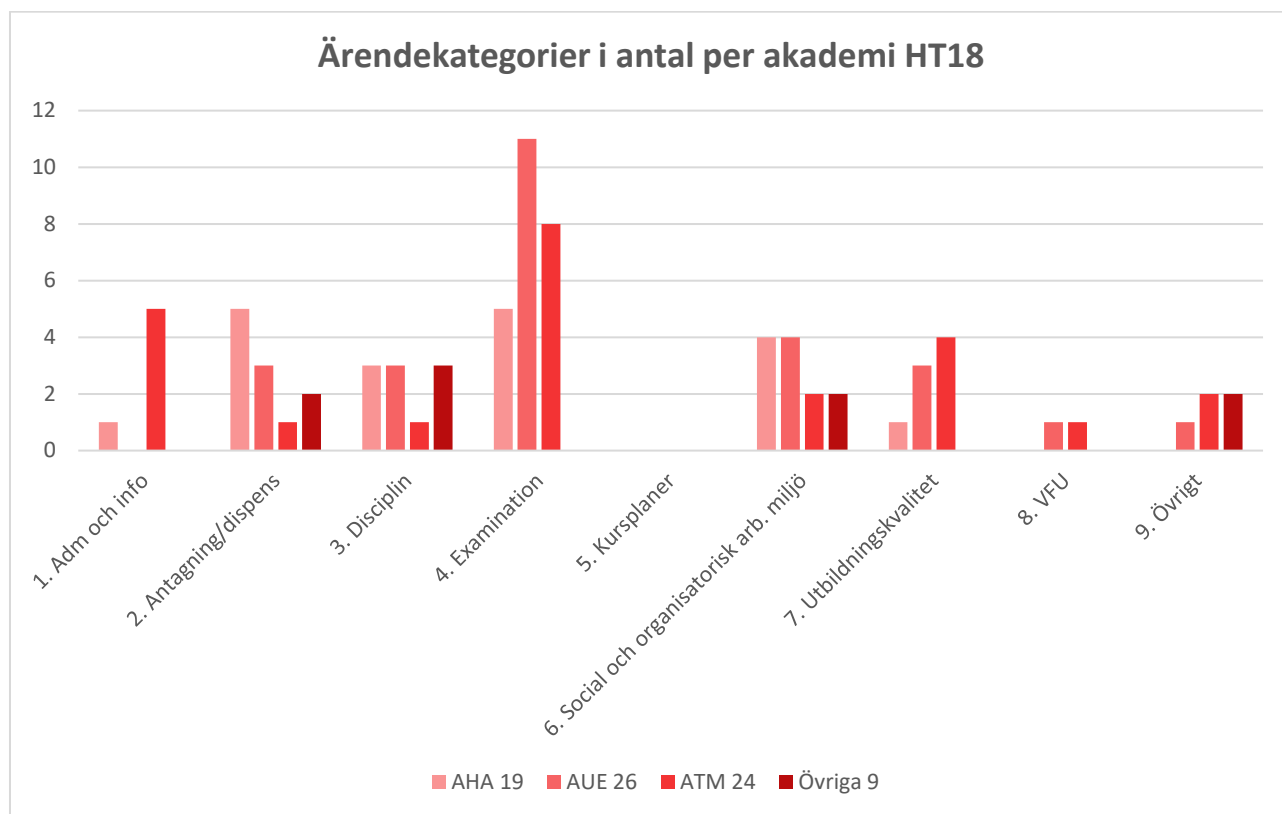
Figur 7. Figuren visar höstterminen med totalt 47 studentärenden. I figuren presenteras AUE med mörkrosa färg och visar 26 ärenden som motsvarar 33 %. ATM presenteras med röd färg och visar 24 ärenden vilket motsvarar 24 %. AHA presenteras med rosa färg och visar ett antal på 19 och det motsvarar 24 % av ärendena. Övriga ärenden presenteras i mörkröd färg och visar 9 ärenden som motsvarar 12 %.

Under höstterminen 2018 inkom det flest ärenden inom ärendekategorin *Examination* med 24 ärenden. Den ärendekategorin med näst flest ärenden var *Social och organisatorisk arbetsmiljö* med 12 ärenden. Den ärendekategorin med minst antal ärenden var *Kursplaner* och *VFU* med 0 respektive 2 ärende i kategorierna (Se figur 8).



Figur 8. Figuren visar ärenden i antal och procent inom ärendekategorierna för höstterminen 2018. Administration och information visar totalt 1 ärenden som motsvarar 2 %. Antagning/dispens visar 3 ärenden som motsvarar 7 %. Disciplin visar 7 ärenden som motsvarar 17 %. Examination visar 9 ärenden vilket motsvarar 22 %. Kursplaner visar 0 ärenden som motsvarar 0 %. Social och organisatorisk arbetsmiljö visar 9 ärenden som motsvarar 21 %. Utbildningskvalitet visar 10 ärenden vilket motsvarar 24 %. VFU visar 1 ärende som motsvarar 2 %. Övrigt visar 2 ärenden vilket motsvarar 5 %.

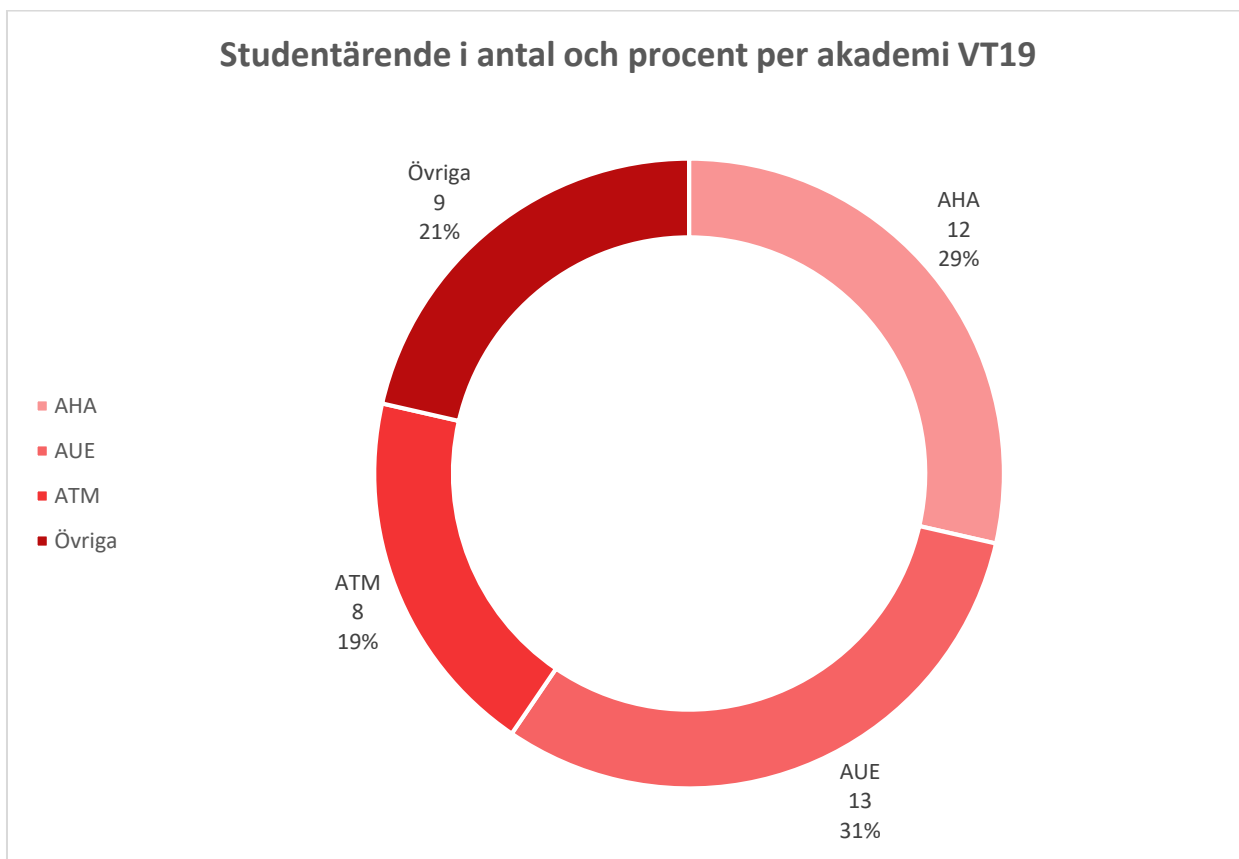
För **AHA** inkom det flest ärenden i ärendekategorin *Antagning/dispens* och *Examination* med 5 av 11 respektive 5 av 24 ärenden. *Examination* hade majoritet hos **AUE** med 11 av 24 ärenden. Samma kategori hade majoriteten av ärenden från **ATM** med 8 av 24 ärenden. För ärenden med ingen akademitillhörighet återfanns majoriteten av ärendena inom kategorin *Disciplin* med 3 av 10 ärenden (se figur 9).



Figur 9. Figuren visar antal ärendekategorier uppdelat i akademier för höstterminen 2018. Administration och information visar totalt 6 ärenden. Antagning/dispens visar 11 ärenden. Disciplin visar 10 ärenden. Examination visar 24 ärenden. Kursplaner visar 0 ärenden. Social och organisatorisk arbetsmiljö visar 12 ärenden. Utbildningskvalitet visar 8 ärenden. VFU visar 2 ärenden. Övrigt visar 5 ärenden.

3.4 Vårterminen 2019

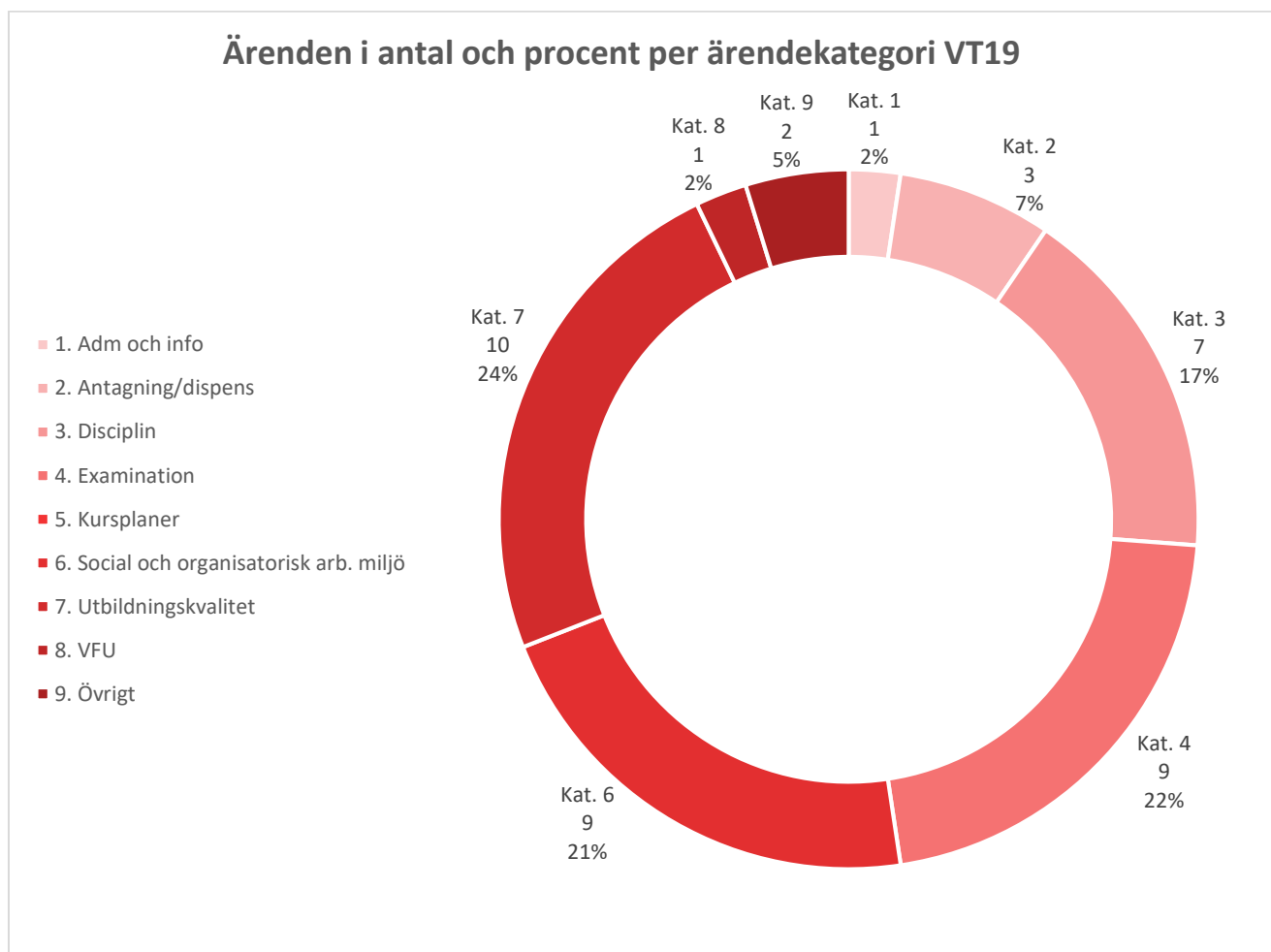
Vårterminen 2019 inkom det totalt 43 ärenden in till studentombudet. Majoriteten av ärendena inkom från **AUE** med 13 av 43 ärenden, som visas i figur 10. För **AHA** inkom 12 av 43 ärenden och **ATM** återfanns det 8 av 43 ärenden. För ärenden med ingen akademitillhörighet, alltså de ärenden som benämns som *övriga*, återfanns 9 av 43 ärenden.



Figur 10. Figuren visar vårterminen 2019 med totalt 43 studentärenden. I figuren presenteras AHA med rosa färg och visar 12 ärenden som motsvarar 29 %. AUE presenteras med mörkrosa färg och visar 13 stycken ärenden vilket motsvarar 31 %. ATM presenteras med röd färg och visar ett antal på 8 ärenden och det motsvarar 19 % av ärendena.

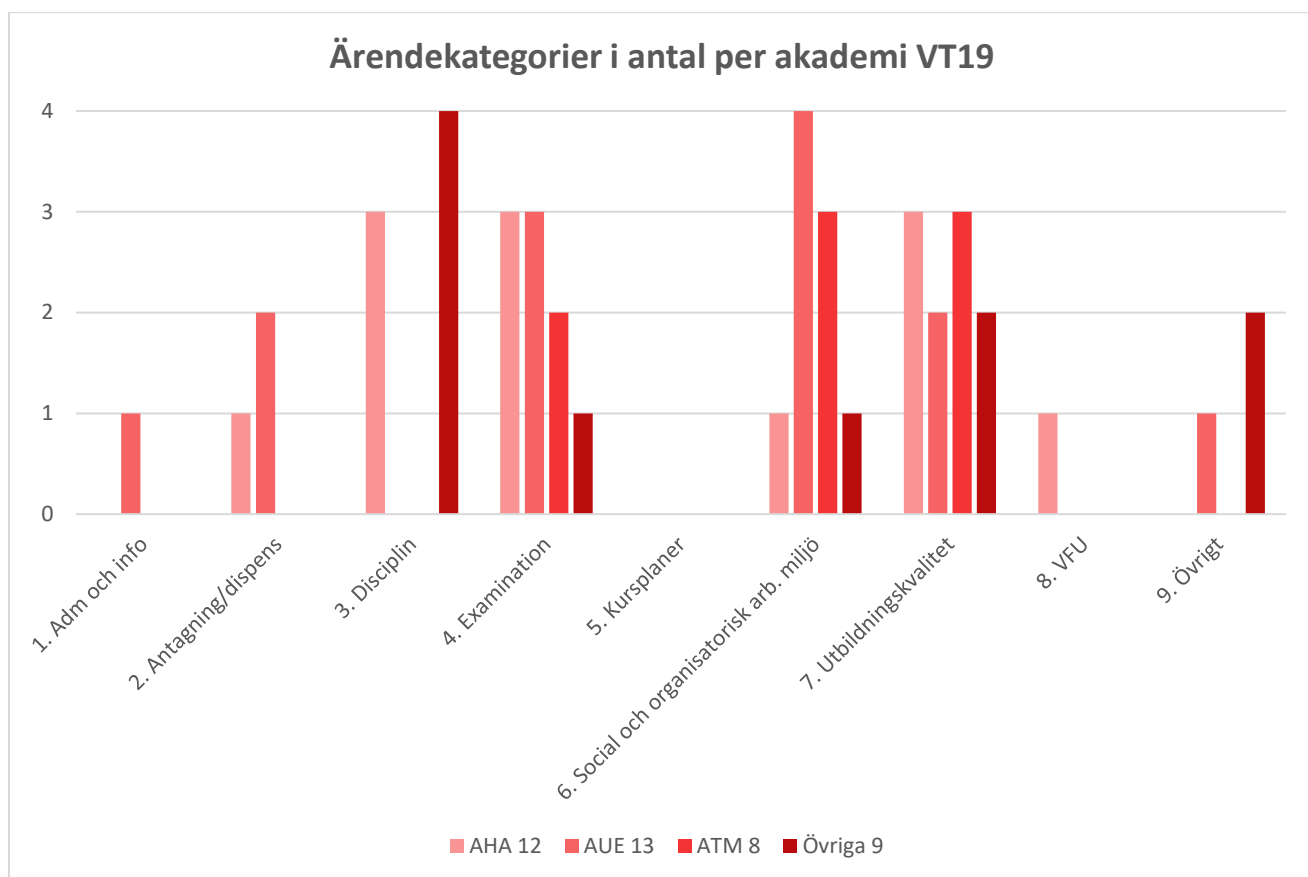
Övriga ärenden presenteras i mörkröd färg och visar 9 ärenden som motsvarar 21 %.

Under vårterminen 2019 inkom det flest ärenden inom ärendekategorin *Utbildningskvalitet* med 10 ärenden. De ärendekategorierna med näst flest ärenden var *Examination* och *Social och organisatorisk arbetsmiljö* med 9 ärenden vardera. De ärendekategorier med minst antal ärenden var *Administration och information* och *VFU* med 1 ärende vardera. Kategorin *Kursplaner* hade inga ärenden (Se figur 11).



Figur 11. Figuren visar ärenden i antal och procent inom ärendekategorierna för vårterminen 2019. Administration och information visar totalt 1 ärende som motsvarar 2 %. Antagning/dispens visar tre ärenden som motsvarar 7 %. Disciplin visar 7 ärenden som motsvarar 17 %. Examination visar 9 ärenden, vilket motsvarar 22 %. Kursplaner visar 0 ärenden som motsvarar 0 %. Social och organisatorisk arbetsmiljö visar 9 ärenden som motsvarar 21 %. Utbildningskvalitet visar 10 ärenden vilket motsvarar 24 %. VFU visar 1 ärende som motsvarar 2 %. Övrigt visar 2 ärenden vilket motsvarar 5 %.

För **AHA** inkom det flest ärenden inom ärendekategorierna *Disciplin*, *Examination* och *Utbildningskvalitet* med 3 av 7 ärenden, 3 av 9 ärenden samt 3 av 10 ärenden. Majoriteten av inkomna ärenden från **AUE** gick under kategorin *Social och organisatorisk arbetsmiljö* med 4 av 9 ärenden. **ATM** hade en majoritet av ärenden under de två kategorierna *Social och organisatorisk arbetsmiljö* och *Utbildningskvalitet*, med 3 av 9 samt 3 av 10 ärenden. För ärenden med ingen akademitillhörighet återfanns majoriteten av ärendena inom kategorin *Disciplin* med 4 av 7 ärenden (se figur 12).

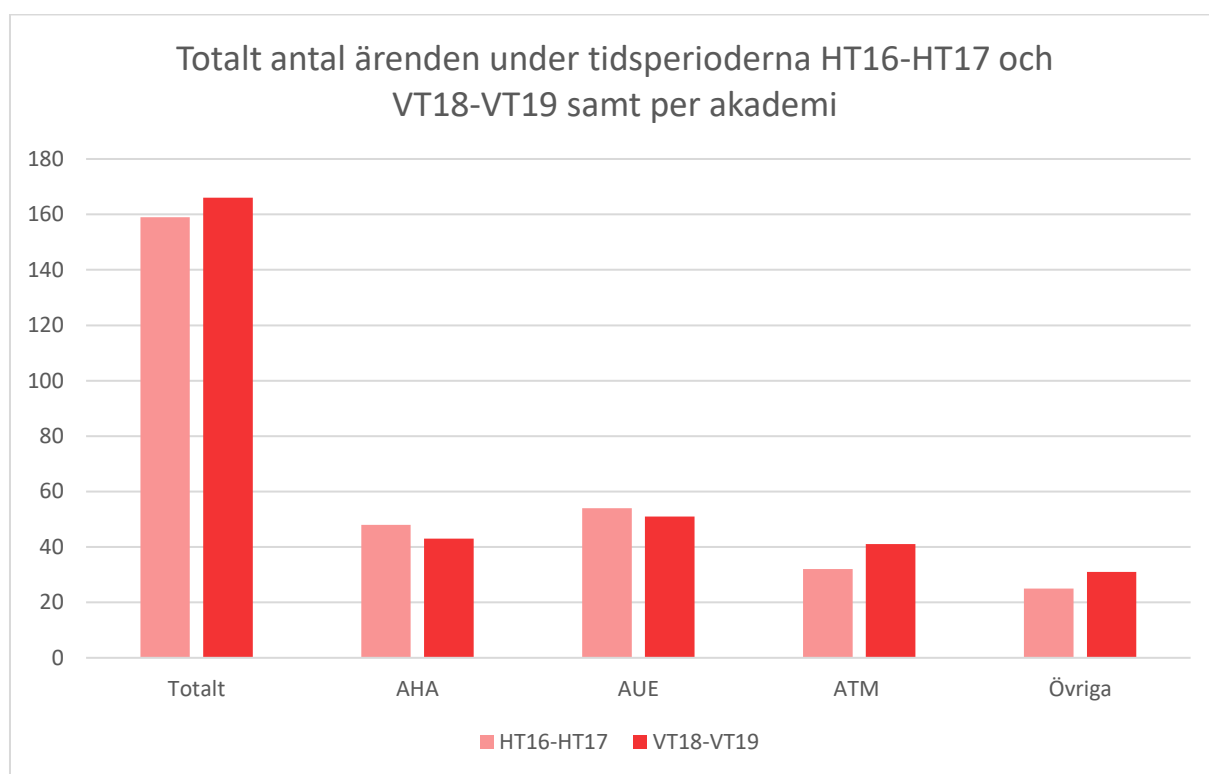


Figur 12. Figuren visar antal ärendekategorier uppdelat i akademitillhörighet för vårterminen 2019. Administration och information visar totalt 1 ärende. Antagning/dispens visar 3 ärenden. Disciplin visar 7 ärenden. Examination visar 9 ärenden. Kursplaner visar 0 ärenden. Social och organisatorisk arbetsmiljö visar 9 ärenden. Utbildningskvalitet visar 10 ärenden. VFU visar 1 ärende. Övriga visar 2 ärenden.

4. Jämförelse studentärenden under tidsperioderna HT16-HT17 och VT18-VT19

Som tidigare presenterats i den aktuella rapporten var antalet ärenden 166 för tidsperioden VT18-VT19 och i föregående studentärenderapport var antalet ärenden 159 för tidsperioden HT16-HT17. Det innebär att det har skett en ökning av 7 ärenden 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. Den akademi där det ökat med flest antal ärenden är **ATM** där det ökat med 9 ärenden mellan tidsperioderna. För **AHA** har det minskat med fem ärenden från föregående tidsperiod. Antal ärenden med ingen akademitillhörighet har ökat från 25 till 31 ärenden (se figur 13).



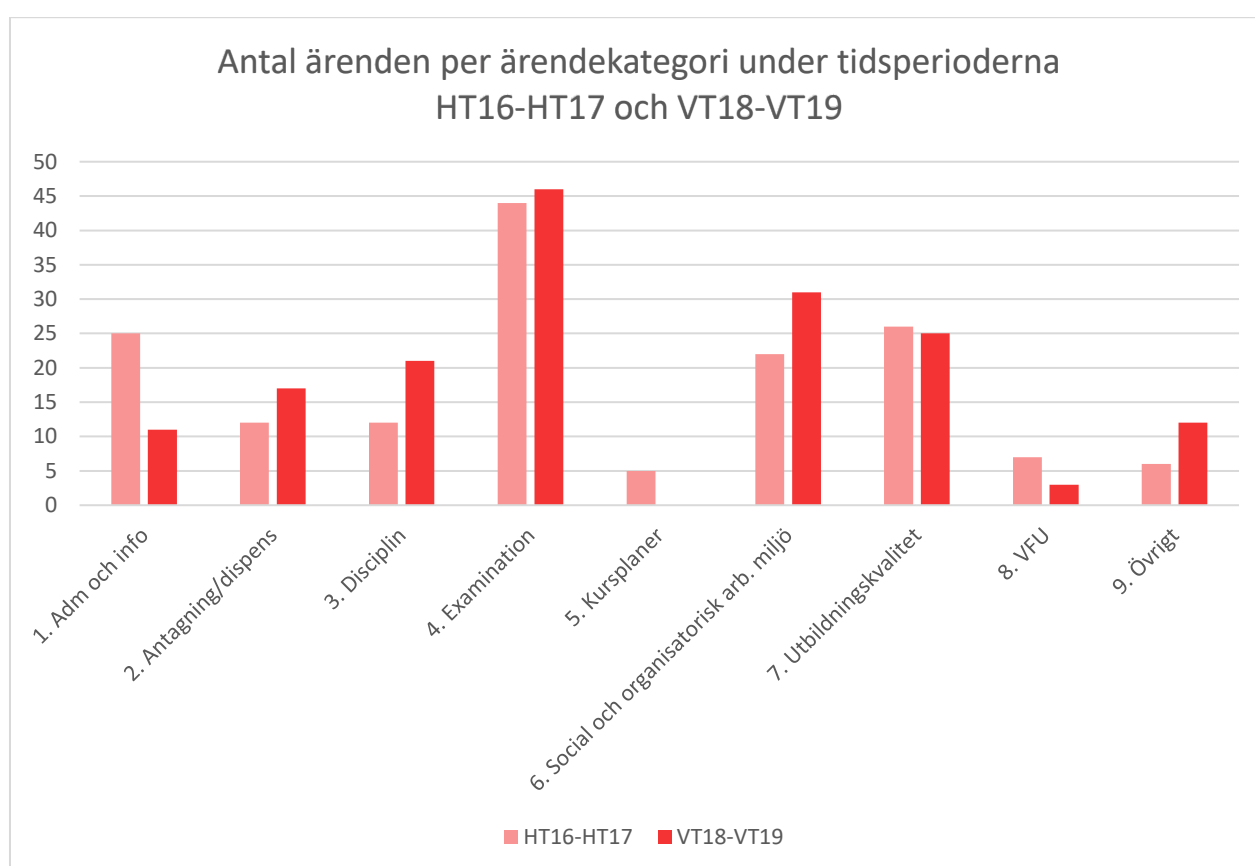
Figur 13. Figuren visar en jämförelse över antal ärenden samt akademifördelning av ärenden mellan tidsperioderna HT16-HT17 och VT18-VT19. För tidsperioden HT16-HT17 visar totalt 159 antal ärenden och för tidsperioden VT18-VT19 visar totalt 166 antal ärenden. AHA visar 48 ärenden för tidsperioden HT16-HT17 och 43 ärenden VT18-VT19. AUE visar 54 ärenden tidsperioden HT16-HT17 och 51 ärenden VT18-VT19. ATM visar 32 ärenden tidsperioden HT16-HT17 och 41 ärenden VT18-VT19. Övriga visar 25 ärenden tidsperioden HT16-HT17 och 31 ärenden VT18-VT19.

4.1 Jämförelse i antal ärenden mellan tidsperioderna HT16-HT17 och VT18-VT19

För tidsperioden HT16-HT17 var det flest ärenden inom ärendekategorin *Examination* med 44 av 159 ärenden. Samma ärendekategori hade flest ärenden för tidsperioden VT18-VT19 med 46 av 166 ärenden. Under perioden HT16-HT17 låg kategorin *Utbildningskvalitet* näst högst, men under VT18-VT19 hamnade kategorin *Social och organisatorisk arbetsmiljö* som den näst högsta kategorin av ärenden (se figur 14).

Den kategori som har fått en drastisk ändring är kategorin *Administration och information*, där det minskat markant med ärenden; minskningen är från 25 ärenden till 11 ärenden.

Dock kan en ökning av 9 ärenden observeras på kategorierna *Disciplin* och *Social och organisatorisk arbetsmiljö*.



Figur 14. Figuren visar en jämförelse över antal ärenden i ärendekategorierna för tidsperioderna HT16-HT17 och VT18-VT19. Administration och information visar under HT16-HT17 25 ärenden och för VT18-VT19 11 ärenden. Antagning/dispens visar 12 ärenden för HT16-HT17 och VT18-VT19 visar 17 ärenden. Disciplin visar 12 ärenden för HT16-HT17 och 21 ärenden för VT18-VT19. Examination visar 44 ärenden för HT16-HT17 och 46 ärenden för VT18-VT19. Kursplaner visar 5 ärenden för HT16-HT17 och 0 ärenden för VT18-VT19. Social och organisatorisk arbetsmiljö visar 22 ärenden för HT16-HT17 och 31 ärenden för VT18-VT19. Utbildningskvalitet visar 26 ärenden för HT16-HT17 och 25 ärenden för VT18-VT19. VFU visar 7 ärenden för HT16-HT17 och 3 ärenden för VT18-VT19. Övrigt visar 6 ärenden för HT16-HT17 och 12 ärenden för VT18-VT19.

5. Diskussion och Slutsatser

Ärendekategorin som det inkommit flest studentärenden inom, för tidsperioden VT18-VT19, är *Examination*. Ärenden som klassas inom denna kategori kan vara allt från en students undran kring betygsskalor på examinerande moment till att en student är missnöjd med sitt betyg och vill begära en omprövning. Ämneskategorierna med näst flest studentärenden var *Social och organisatorisk arbetsmiljö* och *Utbildningskvalitet*. Som nämnt i föregående rapport, kan många ärenden härledas till att information och kommunikation inte har varit heltäckande, fel eller öppen för tolkning. Detta skapar då missnöje hos studenterna på grund av förväntningar som lärosätet inte kan besvara. Även denna tidsperiod har antalet ärenden ökat jämfört med föregående rapport och ärendekategorin *Examination* är fortfarande den kategori som har flest antal ärenden. I rapporten för HT16-HT17 var ärendekategorierna *Administration och information* och *Utbildningskvalitet* de näst största kategorierna och för tidsperioden för denna rapport var det *Social och organisatorisk arbetsmiljö* och *Utbildningskvalitet*. Även här kan liknande reflektioner göras som i föregående rapport, att denna statistik visar på att HiG inte har sett över deras processer för att minska missförstånd hos studenterna, men studenterna kan även ha blivit mer medvetna om att det går att lyfta sina åsikter angående lärosätet. HiG bör se över processer med hur information kring examinationer ser ut, hur det kan utvecklas för att det ska vara så tydligt som möjligt utan risk för feltolkning samt att informationen inte är bristande. Detta är en process som aldrig bör avslutas, utan kan alltid utvecklas till det bättre för att resultera i ett starkare kvalitetsarbete och bland det viktigaste; en mer rättssäker högskola.

Även i denna rapport inkom flest ärenden från **Akademien för Utbildning och Ekonomi (AUE)**. Anledningen till detta kan vara olika faktorer, bland annat att fler studenter är medvetna om att det finns ett studentombud som en kan vända sig till för att få stöd och hjälp eller att behovet av att se över olika processer inom akademien för att säkerställa kvalitetsarbetet inom akademien.

Ärendekategorin *Examination* var kategorin med flest ärenden för AUE, vilket pekar på att detta är något akademien bör se över, då det inte har blivit en förändring jämfört med föregående rapport.

Denna rapport visar endast statistik på ärenden som har inkommit till Gefle Studentkår och studentombudet, men det förväntas förekomma ett mörkertal av studenter som inte har tagit sina ärenden vidare, då de i många fall inte vet om att det finns ett studentombud att vända sig till. Arbetet kring att sprida information om att det finns ett studentombud är ständigt i utveckling och även detta är en process som alltid kommer att behöva utvecklas. Reflektioner kring hur studenter får reda på om studentombudet är att information rörande utbildningsfrågor sprids via föreningslivets aktiva medlemmar och/eller att medarbetare på HiG informerar sina studenter om Gefle Studentkår och/eller studentombudet och dess funktion.

Vidare bör det lyftas att en hel del ärenden handlar om studenters okunskaper om deras rättigheter och skyldigheter samt vilka lagar, förordningar och regler lärosätet måste förhålla sig till. Detta leder till att studenter anser att HiG har felat i hela situationen, trots att HiG har gjort allt rätt och riktigt efter de ramar som är satta. Med detta i tanken, bör all statistik observeras med kritiska ögon. I ärenden där studentombudet hänvisar studenter vidare till medarbetare på lärosätet, ber ombudet studenten att återkoppla hur det gått, men återkoppling uteblir.

I föregående rapport fördes en diskussion kring att det är både positivt och negativt att antalet ärenden till studentombudet ökar. Den positiva aspekten är att fler studenter är medvetna om studentombudets funktion och använder det stödet under sin studietid, medan den negativa aspekten är att i och med fler rapporterade ärenden innebär det att informationen och kommunikationen från HiG är på ett eller annat sätt är bristande eller inte når hela vägen till studenterna. Detta gäller även för denna rapport, då antalet ärenden fortfarande ökar och det rör i stort samma områden som i föregående rapporter.

5.1 Förslag på förbättringsmöjligheter

Kopplat till att studentärenden ökar hos studentombudet bör det framtida arbetet ha fokus på åtgärder som ger förebyggande effekter. Som tidigare nämnt i rapporten är mycket av arbetet en pågående och levande process, som aldrig blir klart. Sätten att delge studenter information om deras skyldigheter och rättigheter bör regelbundet utvärderas och utvecklas för att det ska nå så många som möjligt, detta då många ärenden handlar om att studenter inte fått adekvat information och de vet inte vart de ska vända sig. Detta kommer förhoppningsvis ändras i och med att rutinen för hantering av klagomålsärenden är under ombyggnad och fokus kommer ligga på att studenter ska informeras digitalt och även fysiskt via en form av temadag där studentombudet samarbetar med samordnaren för lika villkor. Denna sorts samarbeten är en viktig del för informationsflödet och det förebyggande arbetet rörande studenters rättigheter och skyldigheter.

Till höstterminen 2020 kommer plattformen Canvas ersätta Blackboard. I och med detta ser Gefle Studentkår en möjlighet att kunna använda just Canvas som ett verktyg för att lättare få ut matnyttig information till studenterna. I framtiden kommer det, förhoppningsvis, att ligga i fokus hur plattformen skulle kunna användas och vilken sorts information som bör delges via denna kanal.

Kontaktinformation:

www.geflestudentkar.se

studentombud@geflestudentkar.se

070- 964 96 06

"Examinatorn har gett mig noll poäng på en fråga i tentan, medan min kompis som svarat exakt likadant fick full pott. Vad ska jag göra för att få hjälp med detta?"

"Får tentor bygga på material som finns i litteratur men som inte är med i listan på kurslitteratur?"

"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 av en lärare?"

"Läraren svarar inte på mina mail, trots att jag påmint och skickat ett till mail någon vecka senare."