

# STUDENTÄRENDERAPPORT

*TIDSPERIODEN VT2015 TILL VT2016*

STUDENTOMBUD

GEFLE STUDENTKÅR

*Juni 2016*





# Förord

Varje student är unik och så även upplevelsen av att studera på högskola. Det alla studenter har gemensamt är att utbildningen är en investering i både tid och pengar. Höga förväntningar ligger på utbildningen; att den ska upprätthålla samma nivå och kvalitet som utlovats. I en drömvärld skulle alla studenter, lärare och examinatorer tala samma språk och ha lika värderingar men så länge vi förblir människor kommer ord stå mot ord och missnöje uppstå.

Denna rapport kommer förhoppningsvis ge en bra insyn i vilka områden där studenterna har flest synpunkter, klagomål och tankar samt öppna upp för diskussioner kring rätts-säkerhet, tydlighet och likabehandling.

Jag hoppas att de som tar del av rapporten kan se studenternas klagomål och synpunkter som viktig information till en bättre utbildningskvalitet.

Ett stort tack vill jag slutligen rikta till mina kollegor på Gefle Studentkår som stöttar mig i mitt dagliga arbete.



**Katarina Hälleberg**

*Studentombud*

*Juni 2016*

# Innehållsförteckning

---

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Bakgrund, Syfte & Mål .....                                      | 4  |
| 1.1 Studentombudet .....                                            | 4  |
| 1.2 Tidigare rapporter .....                                        | 4  |
| 1.3 Definition av studentärenden .....                              | 4  |
| 1.4 Hur anmäls studentärenden? .....                                | 4  |
| 1.5 Studentärendens karaktär .....                                  | 4  |
| 1.6 Akademiindelning .....                                          | 5  |
| 1.7 Missvisande statistik .....                                     | 5  |
| 1.8 Syfte .....                                                     | 5  |
| 2. Dokumentation .....                                              | 6  |
| 2.1 Ärendehanteringssystem .....                                    | 6  |
| 2.2 Uppbyggnad .....                                                | 6  |
| 3. Kategorisering av ärenden .....                                  | 7  |
| 4. Resultat .....                                                   | 8  |
| 4.1 Hela tidsperioden VT15 till VT16 .....                          | 8  |
| 4.1.1 Totalt antal studentärenden tidsperioden VT15 till VT16 ..... | 8  |
| 4.1.2 Totalt antal ärendekategorier tidsperioden VT15-VT16 .....    | 9  |
| 4.2 Vårterminen 2015 .....                                          | 10 |
| 4.2.1 Studentärenden VT15 .....                                     | 10 |
| 4.2.2 Antal ärendekategorier VT15 .....                             | 11 |
| 4.3 Höstterminen 2015 .....                                         | 12 |
| 4.3.1 Studentärenden HT15 .....                                     | 12 |
| 4.3.2 Antal ärendekategorier .....                                  | 13 |
| 4.4 Vårterminen 2016 .....                                          | 14 |
| 4.4.1 Studentärenden VT16 .....                                     | 14 |
| 4.4.2 Antal ärendekategorier VT16 .....                             | 15 |
| 5. Diskussion & Slutsatser .....                                    | 16 |
| 5.1 Framtida rapporter & förbättringsåtgärder .....                 | 16 |

# 1. Bakgrund, Syfte & Mål

---

## 1.1 Studentombudet

En del av Gefle Studentkårs verksamhet är att hjälpa och stödja studenter under sin studietid. Till detta arbete finns en tjänst som studentombud. Den är till för att ge svar på studenters frågor kring rättigheter och skyldigheter som rör utbildningen men också andra juridiska frågor kopplat till utbildnings-situationen som bland annat trakasserier, diskriminering och kränkande särbehandling.

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 inte ett ärende vidare om detta inte önskas av studenten. Medlemskap i Gefle Studentkår krävs ej för att kontakta studentombudet.

## 1.2 Tidigare rapporter

Statistik på studentärenden har förts sedan maj år 2008. Dock har det inte tidigare skrivits någon studentärenderapport, utan huvudsaklig statistik har redovisats varje år i Gefle Studentkårs verksamhetsberättelse.

## 1.3 Definition av studentärenden

Ett studentärende uppstår då en student tar kontakt med Gefle Studentkår eller direkt med studentombudet angående en fråga eller ett problem. Ärendet kan handla om att studenten upplever sig missförstådd av högskolan eller att man vill veta hur HiG:s regelverk ser ut. Problemen kan omfatta en enskild student, en studiegrupp eller en hel klass.

## 1.4 Hur anmäls studentärenden?

Studenter kontakter studentombudet vanligtvis via e-post, telefon eller besök. Det förekommer att HiG hänvisar studenter till Gefle Studentkår/studentombudet då studenten inte kan få tillräcklig information eller att skolan 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 (dessa allmänna frågor dokumenteras inte och ligger därför utanför statistiken).

## 1.5 Studentärendens karaktär

Många av frågorna som studenterna ställer besvaras direkt via e-post eller telefon. Frågorna besvaras, då det är möjligt, med ett konkret svar som återfinns i ett specifikt lagrum eller styrdokument. Då ärendet är av större karaktär får studenten hjälp med att ta reda på vem som bör kontaktas för det aktuella ärendet. Studenten uppmanas att själv ta kontakt med berörd person men om detta upplevs svårt tar Studentombudet den första kontakten med andra part.

## 1.6 Akademiindelning

I denna rapport kommer statistik redovisas utifrån de olika akademierna som finns på HiG;

- Akademin för Teknik och Miljö (ATM)
- Akademin för Hälsa och Arbetsliv (AHA)
- Akademin för Utbildning och Ekonomi (AUE)

## 1.7 Missvisande statistik

Då ett flertal studenter i samma klass kontaktat studentombudet om en händelse medför detta att statistiken för inkomna ärenden ökar för den akademien. Om en helklass däremot upplever samma problematik och utser en kontaktperson i ärendet, visar statistiken då detta som enbart *ett* ärende.

Statistiken blir också missvisande då en student tar upp flera olika ärenden i ett pågående ärende. Detta dokumenteras men står kvar som *ett* ärende.

Det händer att studenter rapporterar företeelser som inträffat tidigare. Detta medför att en del av statistiken som redovisas i denna rapport inte behöver ha skett under perioden 2015/2016.

Följande statistik visar inte alla studenters problematik och synpunkter. Många studenter behåller sina problem, tankar och åsikter för sig själva medan andra löser dem på egen hand.

## 1.8 Syfte

Syftet med denna rapport är att ge en helhetsbild över vilka svårigheter studenterna stöter på under studietiden på HiG.

Rapporten kan ligga till grund för HiG:s framtida kvalitetsarbete samt vara en del av Gefle Studentkårs verksamhetsberättelse.

## 2. Dokumentation

---

### 2.1 Ärendehanteringssystem

Varje ärende får ett unikt ID-nummer vilket underlättar om behovet av att återuppta ett ärende vid ett senare tillfälle uppstår. Varje ärende sparas på datorn där det arkiveras.

### 2.2 Uppbyggnad

Information som dokumenteras är följande;

- Hur Studentombudet kontaktas; via telefon, e-post, besök eller övrigt (t. ex post).
- Vilken akademi studenten tillhör (program eller kurs noteras om detta framkommer).
- Vilken kategori ärendet berör (se kapitel 3, punkt 3).

Datum och händelseförlopp noteras löpande. Namn, personnummer, kön, e-postadresser och telefonnummer dokumenteras enbart om det är avgörande information i ärendets sammanhang.

### 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.  
(Studentombudets roll kring disciplinärenden är endast att ge stöd och information till studenten).
4. **Examination** – betyg, examiner, handledning, examinationsform etc.
5. **Kursplaner** – brister/otydigheter etc.
6. **Psykosocial arbetsmiljö** – bemötande, trakasserier, diskriminering, konflikt, kränkningar etc.
7. **Utbildningskvalité** – kritik mot lärare, kurslitteratur, föreläsningar etc.
8. **Verksamhetsförlagd utbildning** – praktik.
9. **Övrigt** – ärenden som inte platsar i ovanstående kategorier.

## 4. Resultat

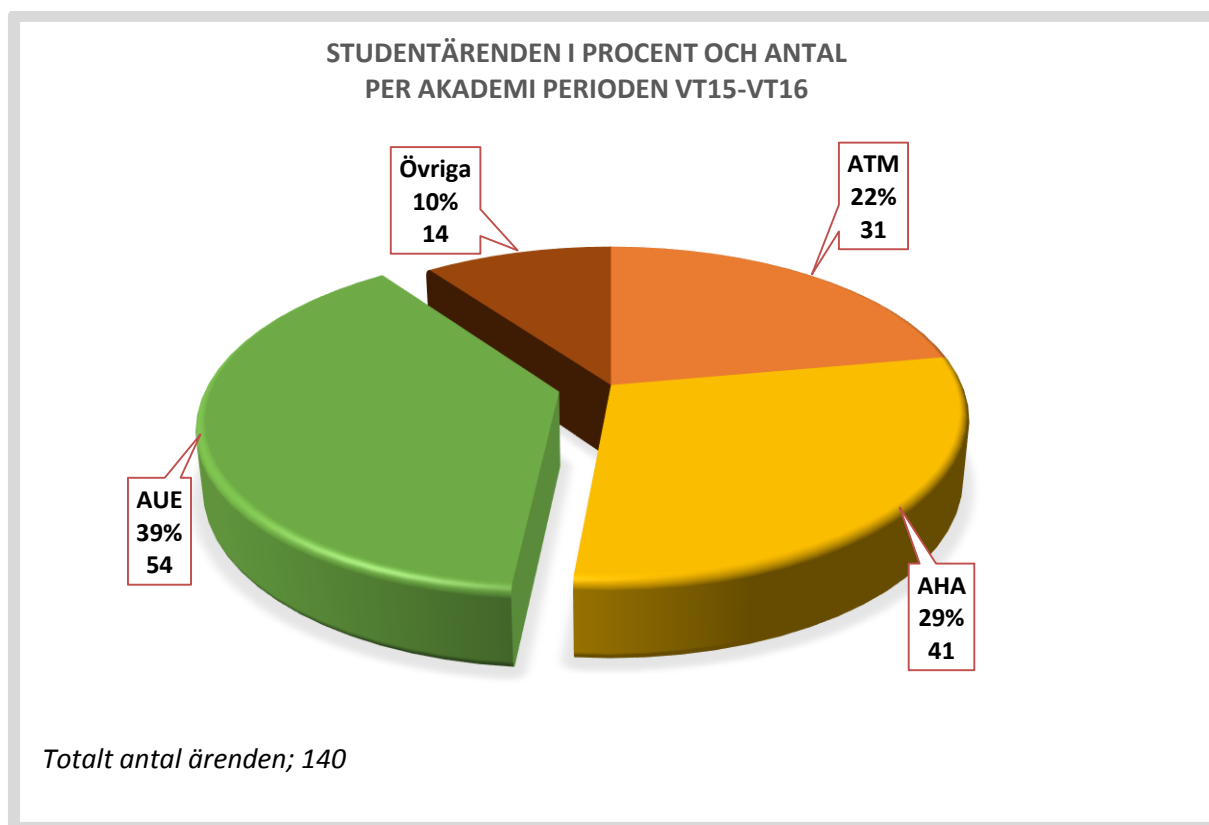
Nedan kommer det totala antalet studentärenden under tidsperioden VT15-VT16 att presenteras i procent och antal uppdelat i akademier. Därefter redovisas ärendekategorierna i antal uppdelat på respektive akademi.

Efter att hela tidsperioden presenterats delas resultatet upp i de tre terminerna.

### 4.1 Hela tidsperioden VT15 till VT16

#### 4.1.1 Totalt antal studentärenden tidsperioden VT15 till VT16

Under tidsperioden VT15-VT16 rapporterades totalt 140 studentärenden in till studentombudet på Gefle Studentkår. Av dessa återfanns majoriteten av ärendena på *Akademien för Utbildning och Ekonomi* som visas i Figur 1.



**Figur 1** Figuren visar tidsperioden VT15-VT16 med totalt 140 studentärenden. I figuren presenteras ATM med orange färg och visar antalet studentärenden som är 31 st. och motsvarar 22 %. AHA presenteras i figuren med en gul färg och visar 41 st. ärenden som motsvarar 29 %. AUE presenteras med en grön färg och visar ett antal på 54 st. som motsvarar 39 %. Övriga ärenden presenteras med en mörkröd färg och visar 14 st. ärenden som motsvarar 10 %.

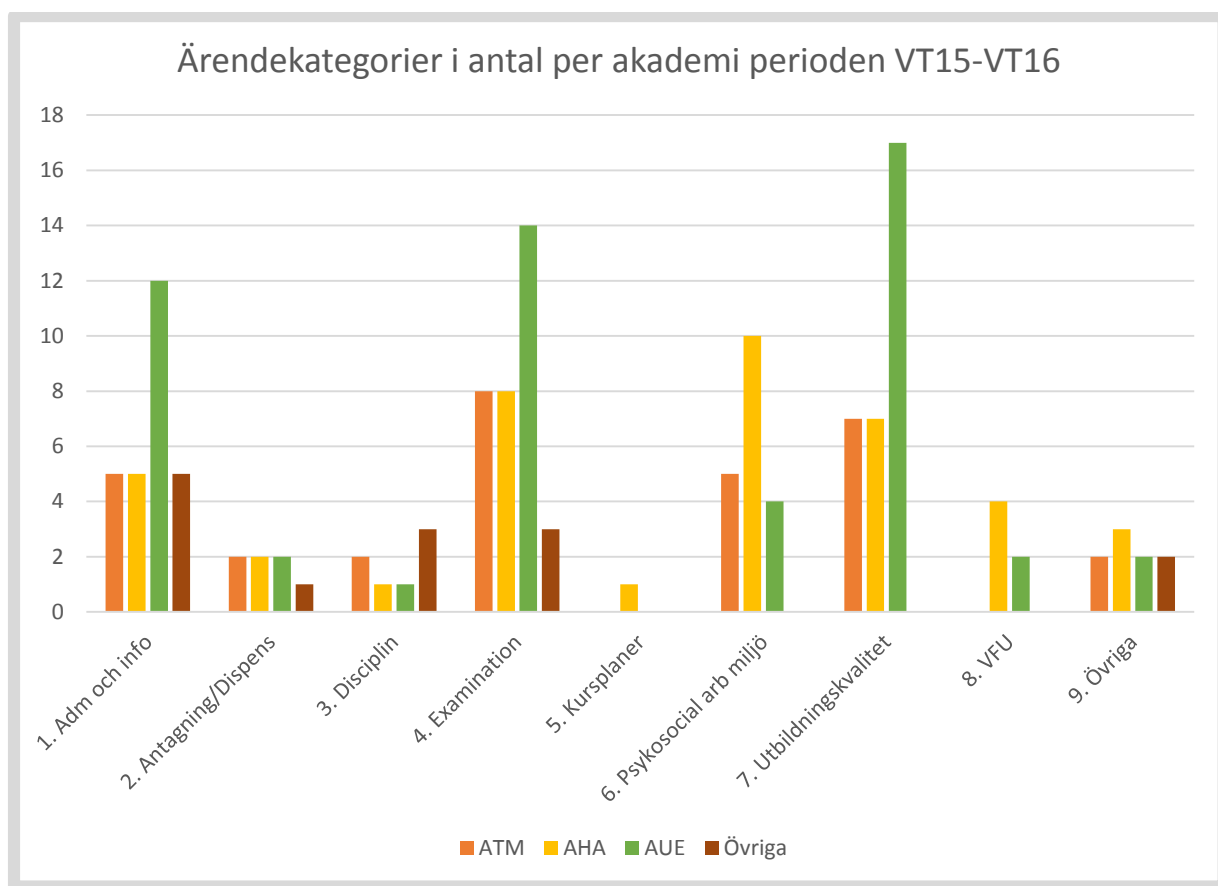
### 4.1.2 Totalt antal ärendekategorier tidsperioden VT15-VT16

Den största ärendekategorin under perioden var *Examination* med totalt 33 ärenden tätt följt av kategorin *Utbildningskvalitet* med 31 ärenden. Majoriteten av dessa återfanns på *Akademien för Utbildning och Ekonomi* som visas i Figur 2.

Den största kategorin studentärenden som inkom till studentombudet från **ATM** under tidsperioden var *Examination* med 8 av 31 ärenden. Under kategorin examination behandlas ärenden kring bland annat betyg, rättningstid och olika examinationsformer.

Med 10 av 41 ärenden blev kategorin *Psykosocial arbetsmiljö* störst på **AHA** under tidsperioden. Under denna kategori behandlas bland annat konflikter, bemötande och kränkning.

*Utbildningskvalitet* var den största kategorin på **AUE** under tidsperioden med 17 av 54 ärenden. Under kategorin *Utbildningskvalitet* behandlas ärenden gällande exempelvis kritik mot lärare, brister i undervisning och kurslitteratur.

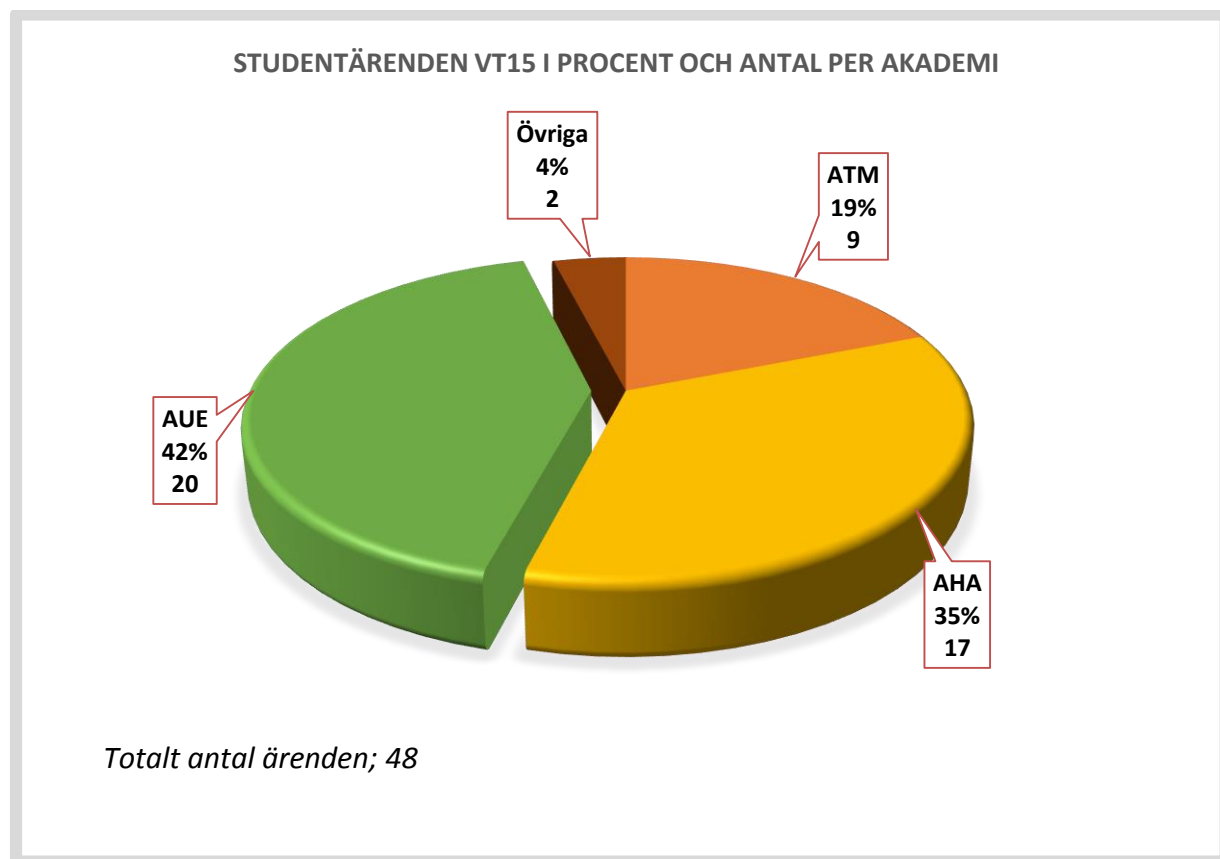


**Figur 2** Figuren visar antal ärendekategorier uppdelat i akademier tidsperioden VT15-VT16. Administration och information visar totalt 27 ärenden. Antagning/Dispens visar 7 ärenden. Disciplin visar 7 ärenden. Examination visar 33 ärenden. Kursplaner visar 1 ärende. Psykosocial arbetsmiljö visar 19 ärenden. Utbildningskvalitet visar 31 ärenden. VFU (versamhetsförlagd utbildning) visar 6 ärenden. Övriga visar 9 ärenden.

## 4.2 Vårterminen 2015

### 4.2.1 Studentärenden VT15

Under vårterminen 2015 rapporterades totalt 48 studentärenden till studentombudet. Flertalet av dessa låg under *Akademien för Utbildning och Ekonomi* som visas i Figur 3.



**Figur 3** Figuren visar vårterminen 2015 med totalt 48 studentärenden. I figuren presenteras ATM med orange färg och visar antalet studentärenden som är 9 st. och motsvarar 19 %. AHA presenteras i figuren med en gul färg och visar 17 st. ärenden som motsvarar 35 %. AUE presenteras med en grön färg och visar ett antal på 20 st. som motsvarar 42 %. Övriga ärenden presenteras med en mörkröd färg och visar 2 st. ärenden som motsvarar 4 %.

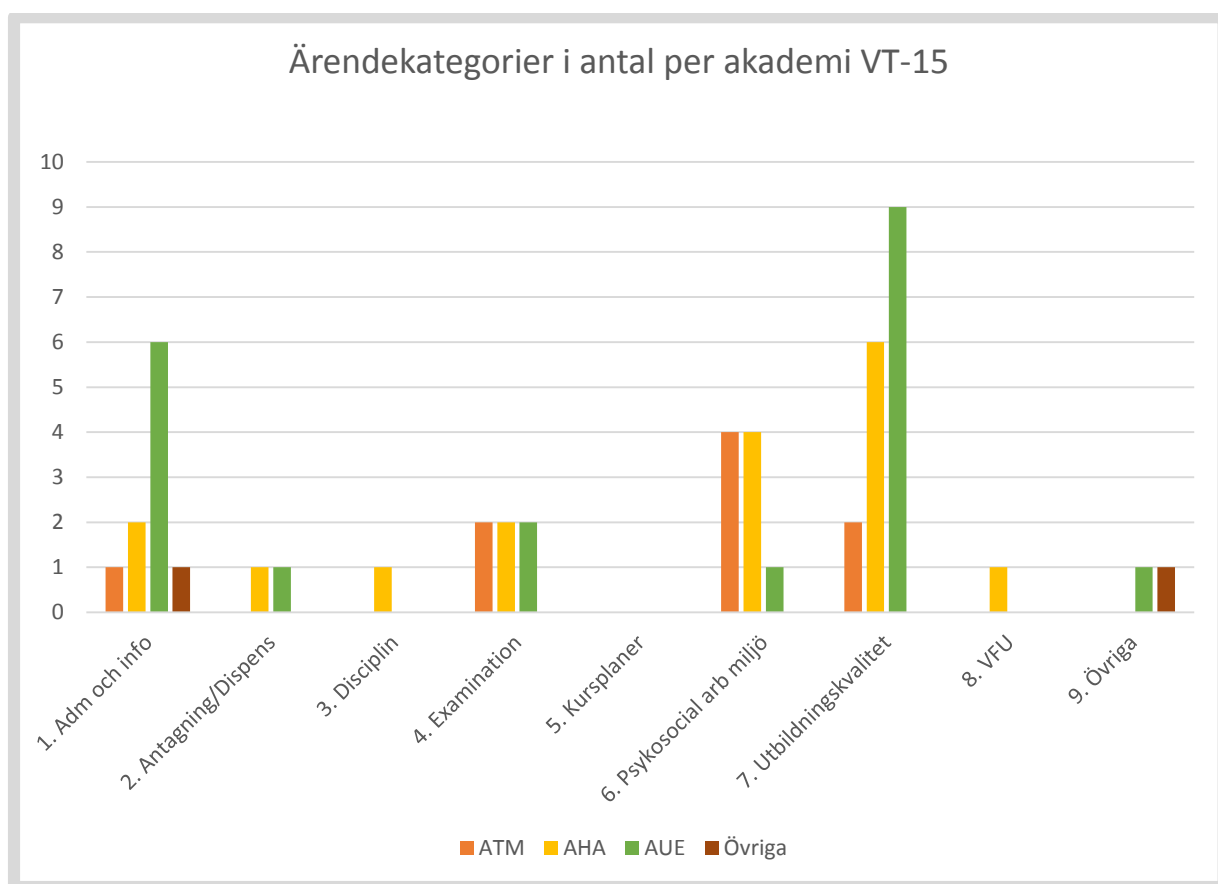
### 4.2.2 Antal ärendekategorier VT15

Den största ärendekategorin under vårterminen år 2015 var *Utbildningskvalitet* med 17 student-ärenden. Flest ärenden låg under *Akademien för Utbildning och Ekonomi* som visas i Figur 4.

Den största kategorin som inkom till Studentombudet under vårterminen 2015 från **ATM** var *Psykosocial arbetsmiljö* med 4 av 9 ärenden.

*Utbildningskvalitet* var den största kategorin hos **AHA** under vårterminen 2015 med 6 av 17 ärenden.

*Utbildningskvalitet* var även den största kategorin hos **AUE** under vårterminen 2015 med 9 av 20 ärenden som i och med detta stod för det största antalet inrapporterade ärenden.

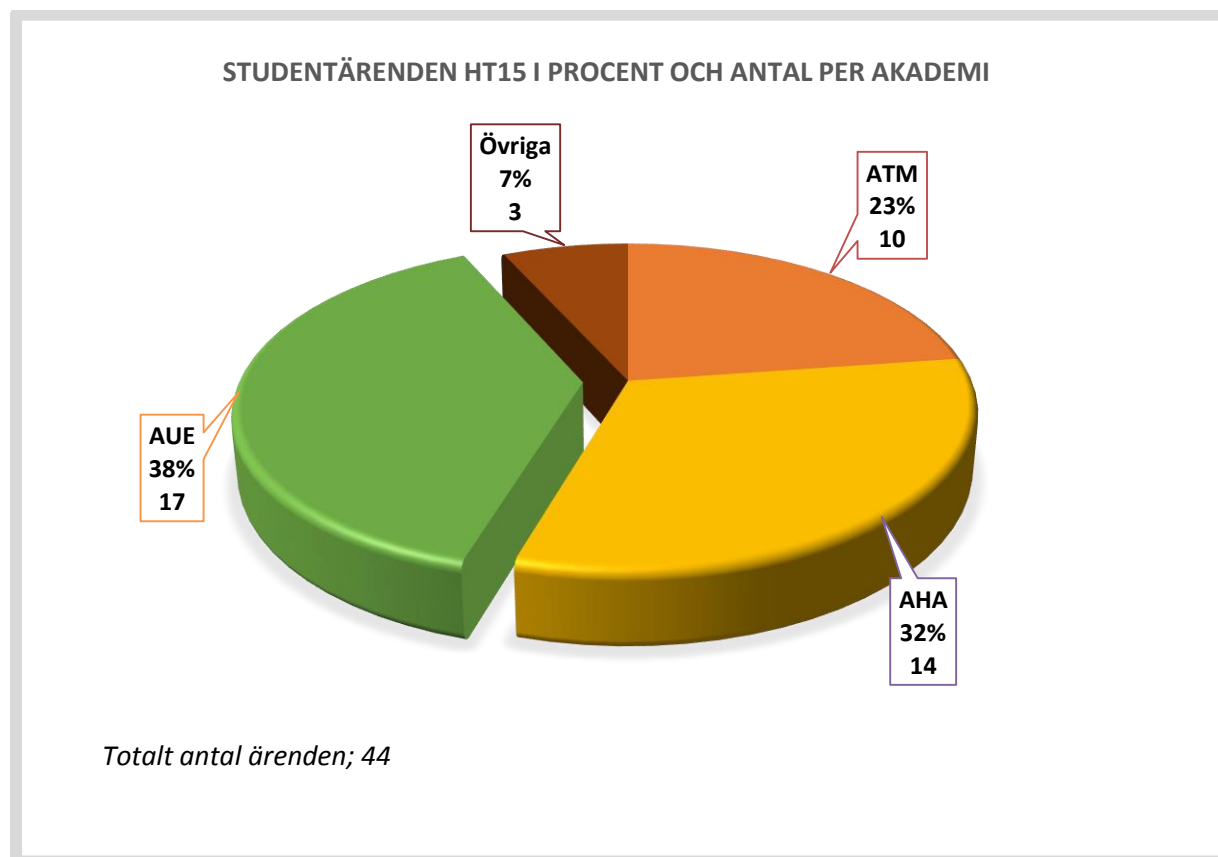


**Figur 4** Figuren visar antal ärendekategorier uppdelat i akademier vårterminen 2015. Administration och information visar totalt 10 ärenden. Antagning/Dispens visar 2 ärenden. Disciplin visar 1 ärende. Examination visar 6 ärenden. Kursplaner visar 0 ärenden. Psykosocial arbetsmiljö visar 9 ärenden. Utbildningskvalitet visar 17 ärenden. VFU visar 1 ärende. Övrigt visar 2 ärenden.

## 4.3 Höstterminen 2015

### 4.3.1 Studentärenden HT15

Under höstterminen 2015 rapporterades totalt 44 studentärenden till studentombudet. Majoriteten av dessa låg under *Akademien för Utbildning och Ekonomi* som visas i Figur 5.



**Figur 5** Figuren visar höstterminen 2015 med totalt 44 studentärenden. I figuren presenteras ATM med orange färg och visar antalet studentärenden som är 10 st. och motsvarar 23 %. AHA presenteras i figuren med en gul färg och visar 14 st. ärenden som motsvarar 32 %. AUE presenteras med en grön färg och visar ett antal på 17 st. som motsvarar 38 %. Övriga ärenden presenteras med en mörkröd färg och visar 3 st. ärenden som motsvarar 7 %.

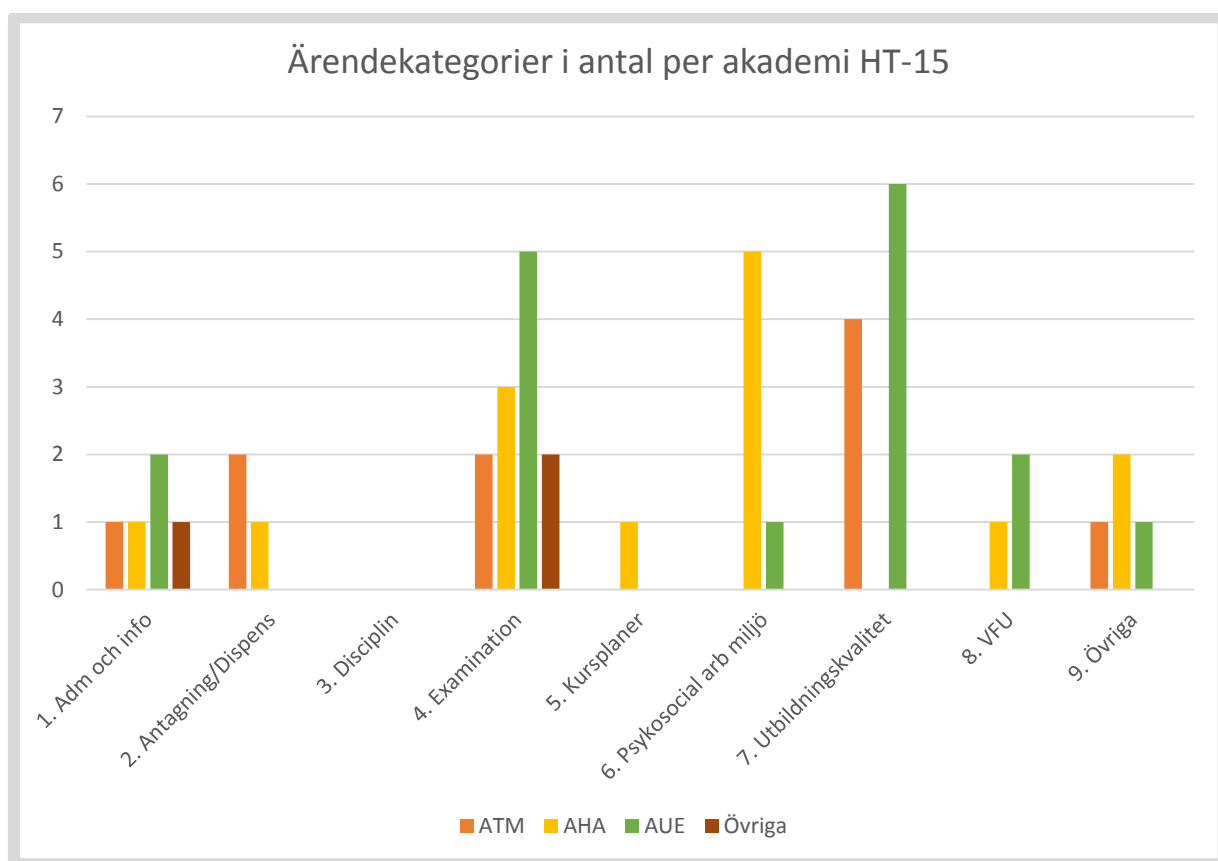
### 4.3.2 Antal ärendekategorier

Den största ärendekategorin under höstterminen 2015 var *Examination* med 12 studentärenden. Flertalet ärenden låg under *Akademien för Utbildning och Ekonomi* som visas i Figur 6.

Den största kategorin studentärenden från **ATM** som inkom till studentombudet under höstterminen 2015 var *Utbildningskvalitet* med 4 av 10 ärenden.

Med 5 av 14 ärenden blev kategorin *Psykosocial arbetsmiljö* störst på **AHA** under höstterminen 2015.

*Utbildningskvalitet* var även den största kategorin hos **AUE** under höstterminen 2015 med 6 av 17 ärenden som i och med detta stod för det största antalet inrapporterade ärenden.

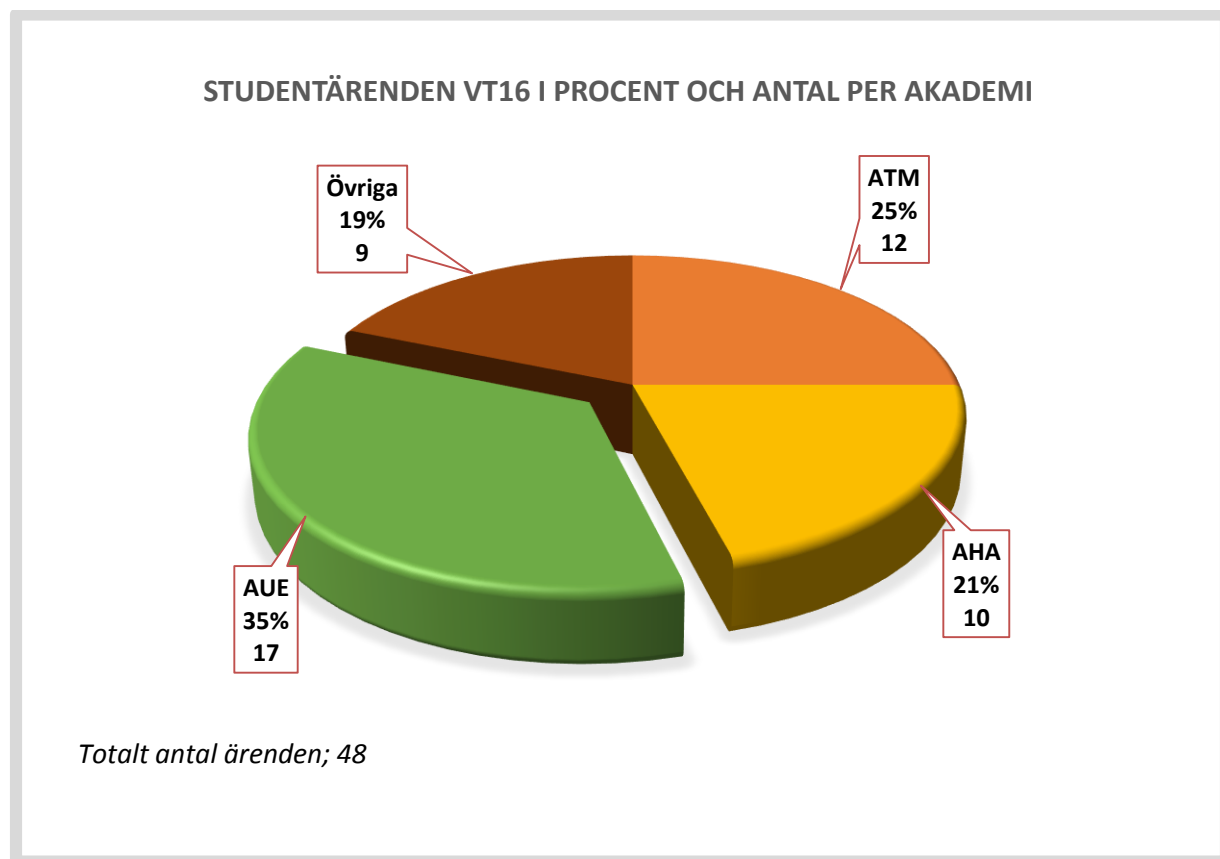


**Figur 6** Figuren visar antal ärendekategorier uppdelat i akademier höstterminen 2015. Administration och information visar totalt 5 ärenden. Antagning/Dispens visar 3 ärenden. Disciplin visar 0 ärenden. Examination visar 12 ärenden. Kursplaner visar 1 ärende. Psykosocial arbetsmiljö visar 6 ärenden. Utbildningskvalitet visar 10 ärenden. VFU visar 3 ärenden. Övrigt visar 4 ärenden.

## 4.4 Vårterminen 2016

### 4.4.1 Studentärenden VT16

Under vårterminen 2016 rapporterades totalt 48 studentärenden till studentombudet. Majoriteten av dessa låg under *Akademien för Utbildning och Ekonomi* som visas i Figur 7.



**Figur 7** Figuren visar vårterminen 2016 med totalt 48 studentärenden. I figuren presenteras ATM med orange färg och visar antalet studentärenden som är 12 st. och motsvarar 25 %. AHA presenteras i figuren med en gul färg och visar 10 st. ärenden som motsvarar 21 %. AUE presenteras med en grön färg och visar ett antal på 17 st. som motsvarar 35 %. Övriga ärenden presenteras med en mörkröd färg och visar 9 st. ärenden som motsvarar 19 %.

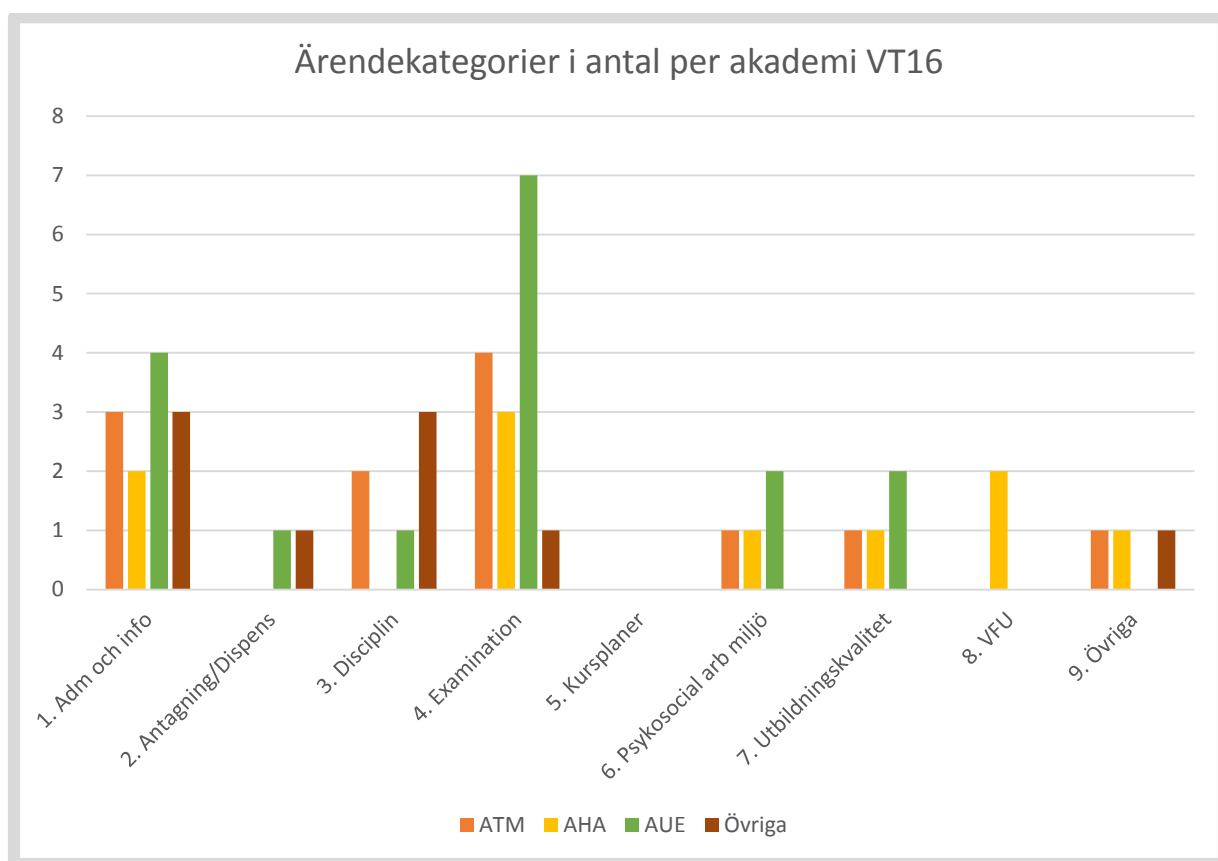
#### 4.4.2 Antal ärendekategorier VT16

Den största ärendekategorin under vårterminen 2016 var *Examination* med 15 studentärenden som visas i Figur 8.

Den största kategorin som inkom till studentombudet från **ATM** under vårterminen 2016 var *Examination* med 4 av 12 ärenden.

Med 3 av 10 ärenden blev kategorin *Examination* störst på **AHA** under vårterminen 2016.

*Examination* var även den största kategorin hos **AUE** under vårterminen 2016 med 7 av 17 ärenden.



**Figur 8** Figuren visar antal ärendekategorier uppdelat i akademier vårterminen 2016. Administration och information visar totalt 12 ärenden. Antagning/Dispens visar 2 ärenden. Disciplin visar 6 ärenden. Examination visar 15 ärenden. Kursplaner visar 0 ärenden. Psykosocial arbetsmiljö visar 4 ärenden. Utbildningskvalitet visar 4 ärenden. VFU visar 2 ärenden. Övrigt visar 3 ärenden.

## 5. Diskussion & Slutsatser

---

Sammanfattningsvis visar denna rapport att frågor kring *Examination* och *Utbildningskvalitet* är mest förekommande bland de studenter som kontaktat studentombudet. Dessa två kategorier kan anses höra ihop med den tredje största kategorin; *Administration och information*. Gefle Studentkår uppmanar därför akademierna på HiG att se över sina rutiner gällande information och administration då många problem kan förhindras med tydligare och mer tillgänglig information till studenterna. Detta skulle bidra till ett starkare kvalitetsarbete och en mer rättssäker högskola.

Studentärenderapporten visar totalt 140 ärenden som är relativt jämnt fördelade över de tre terminerna. Då ingen liknande rapport skrivits tidigare på Gefle Studentkår kan man därför inte redogöra trender och skillnader mot tidigare tidsperioder i den här rapporten.

Resultatet visar att flertalet studentärenden kommer från *Akademien för Utbildning och Ekonomi* med ett högt antal ärenden under kategorin *Utbildningskvalitet*. En förklaring skulle kunna vara att AUE är den akademi på HiG med flest antal studenter.

Det är svårt att säga om det är önskvärt att öka eller minska antalet studentärenden som inkommer till studentombudet. Ett ökat antal studentärenden kan anses vara positivt genom att man på Gefle Studentkår och HiG hänvisat mer till studentombudet men det kan också vara en negativ effekt av att HiG inte vidtagit åtgärder kring problematiken i ett första skede.

Denna rapport visar enbart de ärenden som kommer Gefle Studentkår och studentombudet till känna. Det förväntas förekomma ett mörkertal av studenter som inte tar sina ärenden vidare.

Vem som väljer att ta sitt ärende till studentombudet är svårt att föra statistik på. Detta kan bero på trender i klassen eller att medarbetare på HiG rekommenderar studenten att kontakta Gefle Studentkår och/eller studentombudet.

Nämnvärt är att en hel del ärenden som inkommer till studentombudet handlar om att studenten menar att HiG har felat men där det i själva verket handlar om okunskap från studentens sida. Därför bör läsaren ta hänsyn till detta och se statistiken med kritiska ögon.

Få studentärenden återkopplas till studentombudet trots en uppmaning till detta. Därmed är det svårt att veta hur många studentärenden som i praktiken leder till ett avslut, framförallt när ärendet hänvisas till annan person.

### 5.1 Framtida rapporter & förbättringsåtgärder

Avsikten är att en studentärenderapport ska publiceras regelbundet för att kunna se trender och skillnader över studenters klagomål, synpunkter och problem. Därefter vidta åtgärder för att kunna arbeta proaktivt mot en mer rättssäker utbildning. Under våren 2016 har även riktlinjer för klagomålsärenden publicerats på HiG vilket möjligen kommer kunna bidra till ett färre antal studentärenden till studentombudet vilket i så fall kan anses som positivt.

Förbättringsåtgärder till nästa rapport är att anskaffa ett bättre ärendehanteringssystem för att underlätta arbetsprocessen. Det vore även intressant att undersöka hur lång genomsnittstiden är på ett studentärende. Dock kan det vara problematiskt när ett ärende först kan anses som avslutat men sedan blossar upp igen långt senare.

Gefle Studentkår kommer att marknadsföra till studenterna vilka vägar och möjligheter de har att framföra sina synpunkter på utbildningen. Detta kommer göras genom att fortsätta lyfta vikten av att skriva kurs- och programvärderingar och påvisa studenternas rättigheter och skyldigheter vilket förhoppningsvis kommer att leda till en mer rätts- och kvalitetssäker utbildning.

**Kontaktinformation:**

[www.geflestudentkar.se](http://www.geflestudentkar.se)

[studentombud@geflestudentkar.se](mailto:studentombud@geflestudentkar.se)

070-964 96 06

---

*"Hej! Jag har en fråga om man kan få sitt slutbetyg i en kurs sänkt, om det är så att lärarna har räknat/kollat fel på en inlämningsuppgift?"*

---

*"Det känns jättebra att det äntligen togs på allvar, och att så många som bestämmer kring oss var på mötet så att problemet lyftes ordentligt. Tack så hemskt mycket för din hjälp! Du är den första som verkligen har lyssnat, och det är så bra att studentkåren och personer som du finns."*

---

*"Jag skrev en tenta i januari och misstänker att jag kommer behöva skriva en omtenta. Den omtentamen är schemalagd i juni. Finns det någonting som reglerar tiden mellan tentamen och omtentamen? Det känns orimligt långt."*

---

*"Vi blev lovade att utbildningen skulle upprätthålla samma kvalité trots att den ska läggas ner. Nu känns det som att alla lärare har gett upp. Det känns som att vi bara flyttas runt och blir utestängda."*

---

*"Jag vill tacka för ditt engagemang och alla fina ord. Det kändes verkligen bra att få prata med dig, oavsett hur det går så är jag så tacksam för att det finns såna som du i studentkåren. Så återigen, Tack!"*