



HÖGSKOLAN
I SKÖVDE

Rektor

ANVISNINGAR

2014-12-16

Dnr HS 2014/827

Frågor och klagomål från studenter

1 Allmänt

Studenterna har, enligt Högscolelagen, rätt att utöva inflytande över utbildningen¹. Enligt Högskolan i Skövde (Högskolan) är studentinflytande en mycket viktig kvalitetsaspekt. Högskolan ser därför mycket positivt på att studenterna tar en aktiv del i arbetet med utvecklingen av verksamheten. I Högskolans utvecklingsplan för år 2016 finns flera mål som rör utvecklat studentinflytande².

Studentinflytande kan utövas på många olika sätt. Studenterna ingår i Högskolans olika organ och grupper, via studentrepresentanter som utses av Studentkåren vid Högskolan i Skövde. Vidare inbjuds studenter som följer ett utbildningsprogram att delta i programrådsträffar, programträffar och liknande. Enkäter skickas ut för att inhämta studenternas synpunkter, främst i form av kursvärderingar men även på andra sätt.

Utöver dessa mer formaliserade sätt att påverka ska det också vara möjligt för enskilda studenter att ställa frågor, bidra med synpunkter på verksamhetens utveckling, föra fram någon annan åsikt eller klaga på något. I dessa anvisningar ges en samlad beskrivning av de olika kontaktvägar som finns för studenter vid Högskolan i Skövde. Anvisningarna gäller för studenter inom utbildning på grundnivå och avancerad nivå.

2 Övergripande frågor

På central ledningsnivå behandlas frågor av övergripande karaktär för Högskolans verksamhet. Studenterna har möjlighet att föra fram frågor på denna nivå via Studentkårens representanter.

Styrelsen

Styrelsen är Högskolans högsta beslutande organ. Styrelsen har det övergripande ansvaret för Högskolans verksamhet och i styrelsen behandlas långsiktiga och övergripande frågor. I styrelsen finns studenterna representerade med tre ledamöter.

¹ Högscolelagen 1 kap 4 a§: Studenterna skall ha rätt att utöva inflytande över verksamheten vid högskolorna. Högskolorna skall verka för att studenterna tar en aktiv del i arbetet med att vidareutveckla utbildningen.

² Mål om studentinflytande i *Utvecklingsplan för Högskolan i Skövde 2012-2016*:

- Formerna för studenternas inflytande i utbildningen är utvecklade och kvalitetssäkrade
- Ett systematiskt arbetssätt har utvecklats för att kontinuerligt inhämta synpunkter från studenter och alumner

Rektor

Rektor ansvarar för ledningen av verksamheten närmast under styrelsen. Studenterna är representerade i rektors strategiska råd samt vid rektors beslutsmöten.

Fakultetsnämnden

Högskolans kollegiala organ, fakultetsnämnden, har det övergripande ansvaret för kvalitet inom utbildning och forskning. Fakultetsnämnden har tre student-representanter.

3 Frågor som rör kurs eller program

Frågor och klagomål som rör utbildningen inom kurser och program hanteras oftast bäst av de ansvariga lärarna. Skulle problem kvarstå efter kontakt med lärarna kan ärendet föras vidare, enligt den ansvarsordning som följer av Högskolans organisationsplan.

3.1 Berörd lärare, kursansvarig lärare, examinator och programansvarig lärare

Om en fråga rör en specifik kurs hänvisas till i första hand till *berörd, undervisande lärare*. I andra hand kontaktas *kursansvarig lärare*.

Gäller frågan examination rekommenderas kontakt med *examinator*. Detta gäller särskilt om studenten önskar rättelse, dvs om studenten tror att ett uppenbart skrivfel eller liknande kan ha gjorts vid bedömningen av examinationsuppgiften.

Om studenten följer ett utbildningsprogram och ärendet är relaterat till program-studierna ska studenten kontakta *programansvarig lärare*.

Vid behov ska de lärarfunktioner som nämns ovan samråda med berörd ämnes-företrädare eller ämnesansvarig lärare. Detta gäller särskilt om studentens frågor och klagomål rör kvaliteten inom utbildningen.

3.2 Avdelningschef och prefekt vid institution

Högskolans utbildning bedrivs vid institutioner som i sin tur är indelade i avdelningar. Om en fråga inte går att lösa via direktkontakt med ansvariga lärare ska studenten vända sig till *avdelningschefen* vid berörd avdelning på institutionen.

Då avdelningscheferna till stor del har ansvar för det operativa arbetet vid institutionen kan de flesta frågor lösas på denna nivå. Vid behov kan dock en fråga föras vidare till *prefekten*, den funktion som är chef över hela institutionen.

3.3 Dekan och rektor

I de fall ett problem skulle kvarstå efter kontakter med lärare och chefer på institutionen kan en student föra frågan vidare till Högskolans ledningsfunktioner på central nivå. Studenten vänder sig då i första hand *dekanen* (ordföranden i fakultets-nämnden) och i andra hand till *rektorn*.

4 Allmänna frågor och individuella frågor

Inom Högskolans förvaltning finns olika stödfunktioner dit studenten kan vända sig med frågor av allmän eller individuell karaktär relaterat till studierna. Service av dessa funktioner ges såväl via fysiska möten som via telefon, e-post och webbrelaterade tjänster.

På Högskolans webb finns särskilda ingångar för såväl blivande som aktiva studenter. Studenterna har en egen webbportal, *Studentportalen*, där studierelaterad information samlas och tillgängliggörs för studenter. I Studentportalen finns en särskild kontakt-ruta dit studenterna kan skicka frågor av alla olika slag. Kursinformation finns tillgänglig via särskilda kurssajter i Högskolans lärplattform *Scio*.

Högskolans regelsamling, *styrdokumenten*, finns samlade på en särskild webbsida. De nationella styrdokumenten utgörs främst av Högskolelagen och Högskoleförordningen medan lokala regler finns i ett antal olika dokument, till exempel lokal antagningsordning, lokal examensordning och riktlinjer för examination.

Expeditionen Studentservice

En student kan vid alla typer av frågor vända sig till *Studentservice*, Högskolans gemensamma studentexpedition. I vissa fall kan expeditionens personal ge svar eller hjälp direkt. I andra fall hänvisas studenten vidare till annan instans. Exempel på frågor och klagomål som hanteras direkt av Studentservice är omprövning av betyg och byte av examinator.

Studie- och karriärvägledare

Studie- och karriärvägledare finns inom de olika områden där Högskolan har utbildning. Det finns också särskilda vägledare för utlandsstudier och för studenter med funktionsnedsättning. Av vägledarna kan studenterna få råd och stöd gällande allmänna frågor runt utbildningen samt i ärenden av mer individuell karaktär som har med studierna att göra.

Likabehandling

Alla studenter vid Högskolan ska behandlas lika och bemötas med tolerans och respekt, oavsett kön, etnicitet, religiös tillhörighet, sexuell läggning, könsöverskridande identitet eller uttryck, ålder eller funktionsnedsättning. Om en student har frågor som rör likabehandling eller känner sig trakasserad eller diskriminerad ska kontakt i första hand tas med *studievägledaren med inriktning mot likabehandling och funktionsnedsättning*.

Studieverkstan

Studierelaterat stöd till studenter ges via *Studieverkstan*. Stöd ges främst inom fyra områden: akademiskt skrivande/svenska som andraspråk, referenshantering, datoranvändningsstöd och studieteknik.

Studenthälsan

Studenter kan vända sig till studenthälsan för att få stöd och inspiration. Stödsamtal, vägledning i studiesociala frågor och vägledning vid ohälsa ges av *studentkuratorerna*. Inom Studenthälsan finns även en *psykologisk coach* som, genom coaching, kan hjälpa och inspirera studenterna i deras studier.

Helpdesk, reprocentral, vaktmästeri och reception

Vid IT-relaterade frågor och problem – som rör datorer, användarkonton, nätverk etc – får studenterna hjälp av Högskolans *helpdesk*. Om frågorna rör passerkort, kopiering

etc kontaktas *reprocentralen*. *Vaktmästeriet* svarar på frågor och tar emot felanmälningar som gäller den fysiska campusmiljön. Studenterna kan också alltid kontakta Högskolans *reception* för att få råd om vart de ska vända sig med olika frågor som rör campus.

Sociala medier

Studenter använder sig av de kanaler de själva är bekväma och aktiva i för att få kontakt med Högskolan i Skövde. *Sociala medier* är en samling av kanaler på internet där studenterna har egna konton och sedan skriver/kontaktar Högskolans konton. Lärosätet finns på Facebooksidor/grupper, Twitterkonton, Instagramkonton och på en Youtubekanal. Studenterna kontaktar såväl konton kopplade till lärosätet som konton kopplade till personer som arbetar vid Högskolan. Frågorna kan handla om den fysiska campusmiljön, studier, kontaktvägar, förbättringar, kritik och mycket mer.

Webbchat

Besökare till Högskolans webbplats, av vilka många är studenter och blivande studenter, erbjuds möjligheten att vägledas eller ställa frågor via en *live-chat*. Frågefältet dyker upp automatiskt och besökaren kan välja att ställa en fråga eller inte. Frågorna som kommer in rör många gånger studenternas studier och de lotsas rätt i samma stund som behovet finns, antingen till rätt person inom Högskolan eller till rätt plats på webben.

5 Övriga kontaktvägar

Expeditionen Studentservice

En student som känner sig osäker hur man ska gå till väga i ett ärende eller som behöver råd och hjälp i ett ärende kan alltid vända sig till expeditionen *Studentservice*. Personalen vid *Studentservice* ger råd och stöd vad gäller de olika kontaktvägar som finns vid Högskolan.

Studentkåren

Som framgår i de första avsnitten av dessa riktlinjer representeras studenterna ofta av *Studentkåren vid Högskolan i Skövde*. Studentkåren, som är en mycket viktig kanal för studentinflytande, arbetar bland annat med utbildningsbevakning och frågor som rör studiemiljön. Studentkåren har representanter i Högskolans olika organ och grupper. Om beslut fattas av en enskild befattningshavare sker samråd med Studentkåren vid frågor som är av principiell karaktär eller av särskilt intresse för studenterna. Representanter för Studentkåren träffar också regelbundet de olika cheferna vid Högskolans institutioner och avdelningar för informellt samråd i olika frågor.

Studentkåren kan ge en student stöd i kontakterna med de funktioner vid Högskolan som anges ovan. Studentkårens representanter kan även, om en student så önskar, direkt föra studentens talan i ett ärende.

6 Ikraftträdande

Dessa anvisningar gäller från och med 2015-01-01.