

## Studentfallsskrivelse 2009

<b>INLEDNING</b> .....	<b>2</b>
<b>STUDENTFALL</b> .....	<b>3</b>
<i>Tabell 1: Kategorier av olika typer av studentfall*</i> .....	3
<i>Diagram 1: Antal studentfall utifrån kategorier</i> .....	4
<i>Kommentar: samma studentfall kan återfinnas i flera av kategorierna</i> .....	4
<i>Diagram 2: Fördelning av studentfall utifrån kategorier</i> .....	4
<b>KURSADMINISTRATION</b> .....	<b>5</b>
SCHEMA .....	5
KURS- OCH UTBILDNINGSPLANER.....	5
ADMINISTRATIVA RUTINER.....	6
PLACERING VID PRAKTIK/VFU.....	7
<b>RÄTTSÄKERHET</b> .....	<b>7</b>
LOKALA REGLER/ REGELSAMLINGEN.....	7
EXAMINATION.....	8
UNIVERSITETET SOM MYNDIGHET.....	8
<b>UTBILDNINGSKVALITÉ</b> .....	<b>10</b>
SAMSYN INOM KURSER.....	10
HANDLEDNING.....	10
BEMANNINGSPLAN.....	11
BOLOGNAPROCESSEN.....	12
<b>STUDENTINFLYTANDE</b> .....	<b>12</b>
NY STRUKTUR FÖR LEDNING OCH SAMVERKAN.....	12
KURSENTVÄRDERINGAR.....	13
<b>STUDIESOCIALT</b> .....	<b>14</b>
EN INTERNATIONELL UTBILDNINGSMILJÖ.....	14
ARBETSMILJÖ.....	14
SERVICE TILL DISTANS- OCH DECENTRALISERADE UTBILDNINGAR.....	15
<b>AVSLUTANDE KOMMENTARER</b> .....	<b>17</b>

## Inledning

För fjärde året i rad ställs studentfallsskrivelsen till universitetsstyrelsen. Precis som föregående år står samtliga tre kårer vid Umeå universitet bakom skrivelsen och kan därför förmedla en problembild som omfattar hela universitetet.

Syftet med denna skrivelse är att påvisa problemområden där studenter under det gångna verksamhetsåret har haft problem under sin utbildning. Vår förhoppning är att genom denna skrivelse bidra till förbättringar för studenterna. Studentkårerna vill att föreslagna åtgärder vidtas och att skrivelsen följs upp och diskuteras vid samtliga fakulteter/enheter och institutioner.

En nyhet med denna skrivelse är att vi valt att inte bifoga ett utdrag från kårernas diarium över studentfall, något som gjorts tidigare år. Anledningen till detta är att vi upplever att fokus läggs på diariet och specifika fall, som många gånger redan är lösta, istället för att se till de generella problemen som skrivelsen belyser. Skrivelsens syfte är att utgöra ett underlag för fakulteter och institutioner i arbetet med att förebygga framtida studentfall.

Skrivelsen utgår från de studentfall studentkårerna under året har arbetat med. Studentkårernas uppfattning är att det totala antalet studentfall vida överstiger för kårerna kända fall, därför går det inte att dra några långtgående slutsatser av en upp- eller nedgång i antalet fall. Det går inte heller att utifrån antalet fall dra några slutsatser om det totala antalet drabbade studenter. Statistiken kan vara missvisande, exempelvis när en student anmäler att denne inte fått göra en kursutvärdering; detta är i sig ett enskilt fall men omfattar med stor sannolikhet en hel klass. Trots detta säger de studentfall vi får kännedom om mycket om tendenser och strukturella problem av olika slag.

Skrivelsen är uppdelad efter olika huvudområden där vi beskriver vår grundsyn, problembild samt våra förslag till åtgärder. Många åtgärdsförslag är återkommande då dessa enligt vår mening ligger till grund för många av de problem vi sett. De huvudområden vi kommer att problematisera nedan är följande: kursadministration, rättsäkerhet, utbildningskvalité, studentinflytande och studiesociala frågor.

Studentkårerna vill betona att vi under året sett positivt på universitetets arbete med projektet ”kvalitetsutveckling av utbildningar vid Umeå universitet” (KVUL). Framförallt arbetet med kursutvärderingar och studentnöjdhetsbarometern kan leda konkreta förbättringar inom respektive område, något som kårerna efterlyst under flera år. Beslutet att införa kodade salstentamina har följts upp av studentkårerna och vi har kunnat konstatera att detta beslut efterlevs av verksamheten. Studentkårerna ser därför fram emot att tillsammans med universitetet arbeta vidare med frågan om kodade hemtentamina. Vi ser även positiv på slutrapporten från ”gruppen för universitetsgemensamma riktlinjer för praktik och verksamhetsförlagd utbildning”, denna måste nu omsättas i konkreta förbättringar inom praktik- och VFU-området.

## Studentfall

Under året har studentkårerna sammantaget haft 93 studentfall. Tabellen nedan beskriver olika kategorier av studentfall eller med andra ord olika problemområden. Vi har kategoriserat våra studentfall utifrån dessa problemområden men det är viktigt att påpeka att många fall är mer komplicerade än vad tabellen ger sken av och ofta ryms ett fall inom flera kategorier.

Tabell 1: Kategorier av olika typer av studentfall\*

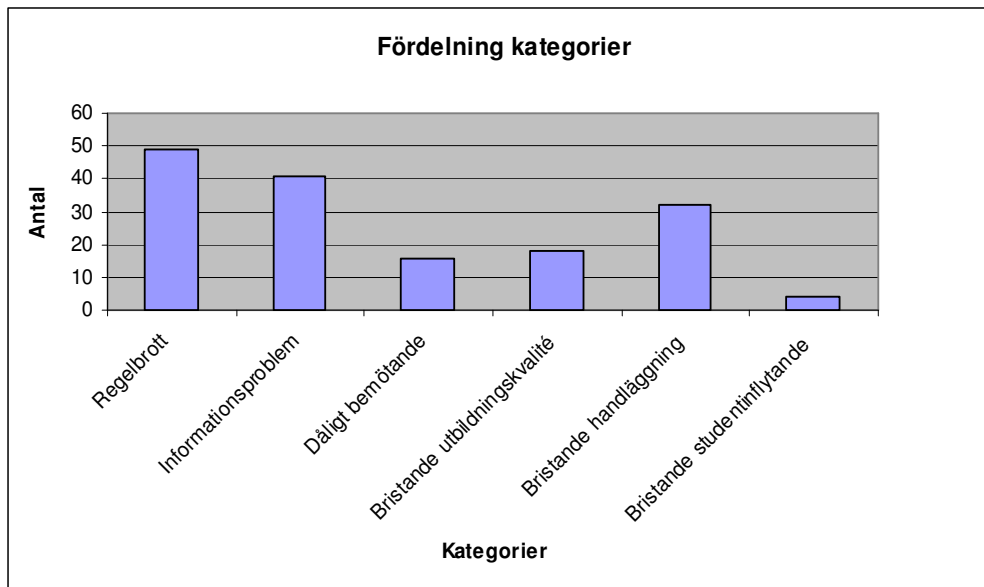
Problemområde	Definition
<b>Regelbrott</b>	När en lärare, annan personal eller student handlat mot gällande regelverk som högskolelagen, högskoleförordningen eller vid Umeå universitet upprättade regler (rektorsbeslut).
<b>Informationsproblem</b>	En konflikt mellan student /er och lärare skapad p.g.a. att informationen till studenterna är otydlig och kan tolkas på flera sätt, eller när en lärare har andra kommunikationsproblem gentemot studenter. Även vissa fall där informationen kommer sent kan föras hit.
<b>Dåligt bemötande</b>	Ett bemötande som av en student upplevs som nonchalant, nedsättande eller kränkande (allvarliga kränkningar ska alltid utredas).
<b>Bristande utbildningskvalitet</b>	Innehållet i examinationen överensstämmer inte med de förväntade studieresultat som presenteras i kursplanen. Examinationsformerna är inte av den kvalitet som krävs för att validiteten i examinationen ska vara tillfredsställande. Undervisningens kvalitet är inte tillräcklig. Lärarnas språkkunskaper är otillräckliga. Lokalerna möter inte upp mot vad som krävs för att undervisningen ska bli effektiv.
<b>Bristande handläggning (Allmän förvaltningsrätt)</b>	Tentamenssvar eller inlämningsuppgifter hanteras felaktigt eller bedöms godtyckligt. En ansökan om tillgodoräknande avslås utan motivering.
<b>Bristande studentinflytande</b>	Studeranderepresentanterna får ingen möjlighet att ge synpunkter på beslut som angår deras utbildning.

\*) Tabellen återfinns i *Missnöjd student? – En allmän vägledning vid hantering av studentärenden* och är utarbetad av universitetet i samråd med studentkårerna.

I nedanstående diagram visas antal studentfall utifrån de olika kategorierna. Värt att notera är att det totala antalet studentfall inte stämmer överens med antalet fall utifrån kategorierna i diagram 1. Detta beror på att ett studentfall ofta ryms inom ramarna för flera av kategorierna. De vanligaste typerna av problem är: regelbrott, informationsproblem och bristande handläggning. Regelbrott kan exempelvis vara att schema inte finns tillgängligt en månad innan kursstart, att tentamina inte är rättad inom 3 veckor eller att studenterna inte får göra en kursutvärdering. Exempel på informationsproblem kan vara att lärare/personal ger felaktig information om vilken kurs som behövs för en viss examen eller för att

bli behörig till högre studier. Andra informationsproblem är när läraren inte besvarar e-post eller telefonsamtal. Bristande handläggning föreligger bland annat när kursplan och schema inte finns och när tentamina och tentamensresultat hanteras felaktigt.

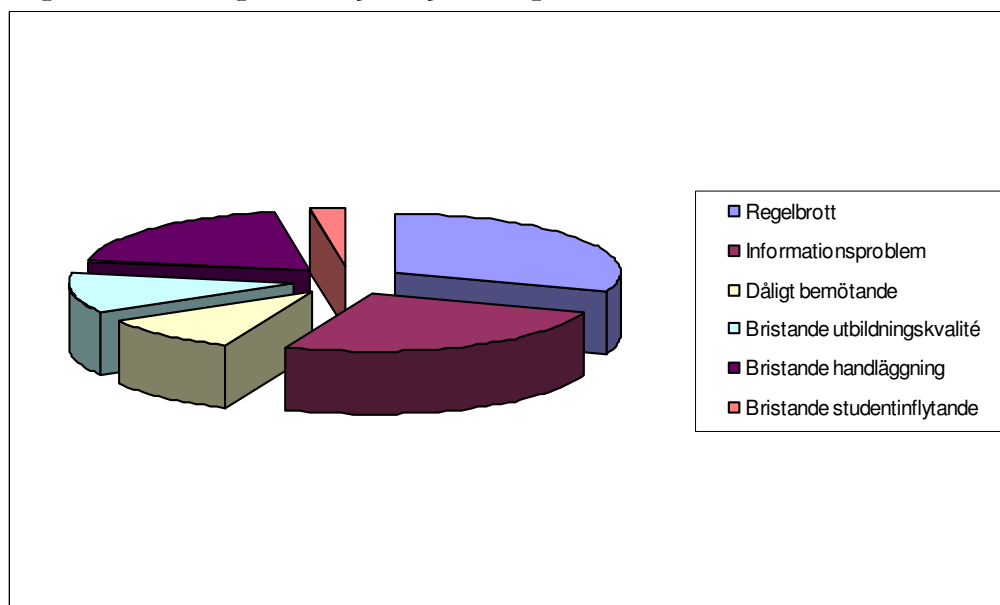
Diagram 1: Antal studentfall utifrån kategorier



Kommentar: samma studentfall kan återfinnas i flera av kategorierna.

Diagrammet nedan visualiserar fördelningen av studentfallen utifrån kategorierna.

Diagram 2: Fördelning av studentfall utifrån kategorier



## Kursadministration

### Schema

#### *Grundsyn*

Att schema ska finnas tillgängligt i god tid innan kursstart är en självklarhet. Studenterna ska veta vad som väntas och ska ges möjlighet att planera sin tid på samma sätt som en arbetstagare. Ett översiktligt schema med tidsangivelser för undervisning, examination och obligatoriska moment ska finnas tillgängligt minst en månad innan kursstart.

#### *Problembeskrivning*

Ett ständigt återkommande problem för våra studenter är att schema inte finns tillgängligt i tid och/eller är svåra att hitta. Studentkårerna har under året undersökt hur väl institutionerna lever upp till kravet om att ett översiktligt schema ska finnas tillgängligt minst en månad före kursstart. Resultaten är på vissa fakulteter tyvärr nedslående; på en fakultet fanns endast 50 % av scheman tillgängliga i tid. Samma resultat konstaterades när kårerna upprepade undersökningen senare under året.

Det är också vanligt att obligatoriska moment inte framgår av schemat samt att ändringar sker utan tydlig information till studenterna. Utan scheman och annan relevant information försvårar universitetet studenternas planering. Studenter som drabbas hårt av detta är till exempel studenter med barn, studenter som pendlar, studenter med läs- och skrivsvårigheter, studenter som arbetar vid sidan av studierna och studenter som läser flera kurser samtidigt. Då detta problem är så pass utbrett uppmanar studentkårerna universitetet att undersöka detta på egen hand.

#### *Studentkårerna kräver:*

- Att lärare som inte följer gällande regelverk följs upp.
- Att rutiner vid kursplanering och kursansvar förbättras
- Att schema finns tillgängligt i tid och återfinns på tydligt anvisad plats på institutionernas hemsidor

### Kurs- och utbildningsplaner

#### *Grundsyn*

Kurs- och utbildningsplaner ska vara fastställda i tid och göras tillgängliga för studenterna. Utformningen av kursplanen ska ge tydlig information om kursens innehåll, litteratur och examinationsformer så att studenter är införstådda med vad de har att förhålla sig till.

#### *Problembeskrivning*

Kurs- och utbildningsplaner är juridiskt bindande dokument som ska ange ramarna för kurser och utbildningar. Om dessa inte finns brister universitetet i sin roll som myndighet vilket skapar problem för studenterna. Under året har det förekommit fall där kursplaner inte funnits men det vanligaste problemet är att kurs- och utbildningsplanerna inte är tillräckligt omfattande. Det är ofta svårtolkade formuleringar angående tillgodoräknande och examinationsformer vilket medför att studenternas rättsäkerhet blir lidande. Alltför generella formuleringar både vad gäller examinationsformer och kriterier för ett visst betyg är vanligt förekommande.

Om fler betygssteg än godkänt används på en kurs, bör rimligtvis kriterierna för dessa återfinnas i kursplanen. Det underlättar för såväl student som lärare att veta vad som krävs samt hur man kan motivera ett visst betyg.

*Studentkårerna kräver:*

- Att kurs- och utbildningsplaner alltid är fastställda innan kursstart
- Att kurs- och utbildningsplaner alltid är enkla att hitta för studenter
- Att universitetet inleder universitetsövergripande diskussioner om betygskriteriers betydelse och implementering i kursplaner

**Administrativa rutiner***Grundsyn*

För att garantera studenternas rättsäkerhet skall rutiner och administration vid kurser och program vara välplanerade och genomtänkta. Information om utbildningar och kurser ska vara lättillgänglig. Kurser inom program skall ej krocka med varandra och tentamensresultat ska anslås enligt gällande regelverk som föreskriver att fullständigt namn eller personnummer inte får framgå.

*Problembeskrivning*

Rutiner vid information till studenter är ett problem. Schema och kursplaner finns inte alltid tillgängliga i god tid innan kursstart. Det finns inget enhetligt system på Umeå universitet för var sådan information skall finnas tillgänglig. Informationen kan vara otydlig och inte komma alla till känna. Det är studentkårernas uppfattning att dessa rutiner fungerar bäst när det finns tydlig information på institutioner rörande vem som ansvarar för att lägga upp scheman, uppdatera hemsida etc.

Rutiner kring fördelning av kursansvar är ett annat problem. Förseningar inom detta område är en vanlig förklaring för varför studentfall uppstår. Oavsett om det meddelas sent eller uppfattas sent finns det skäl att se över rutinerna kring detta.

Ett annat område där det finns behov av att upprätta goda rutiner för samarbete är när flera institutioner är inblandade på samma kurs. Samarbete över institutioner är givetvis någonting som studentkårerna ser positivt på, men det får inte leda till att problem uppstår eller att kvalitén brister.

Ytterligare ett problem som förekommit är att kurser inom ett program överlappat varandra. Detta är högst olämpligt då arbetsbelastningen för studenterna blir för hög och obligatoriska moment kan krocka med varandra. Någonting som skulle kunna underlätta samarbete mellan institutioner vad gäller kurser inom program samt öka möjligheten till tvärvetenskapliga studier är ett införande av kursmoduler. Kursmoduler innebär att alla kurser tillhör en modul, exempelvis A,B eller C, där A-modulen bara har föreläsningar på förmiddagar och B-modulen bara på eftermiddagar osv. Detta för att underlätta för studenter att kunna avgöra om flera kurser kan läsas samtidigt. Både studenter och lärare kan därigenom smidigare planera på längre sikt.

Det har under det gångna året förekommit enstaka fall där lärare tappat bort tentor och lärare rapporterat in fel betyg i ladok.

Implementeringen och rutinerna kring kodade salstentamina har utifrån vad studentkårerna erfarit fungerat väl, vilket är väldigt positivt.

*Studentkårerna kräver:*

- Att rutiner kring kursansvar och kursinformation förbättras
- Att informationskanaler är tydliga och strukturerade
- Att ansvaret för att lägga upp schema och liknande information tydliggörs
- Att ett införande av ett system med kursmoduler utreds

**Placering vid praktik/VFU***Grundsyn*

Praktik och verksamhetsförlagd utbildning är en viktig del inom många utbildningar. Det är centralt att denna utplacering fungerar väl.

*Problembeskrivning*

De studentfall som vi har haft angående utplacering under året har framförallt rört sen tilldelning av plats. På grund av Umeå Universitets geografiska läge och utbudet av platser inom Umeås närområde hamnar många studenter på andra orter vid praktik/VFU. Studenterna måste i god tid få veta var de ska placeras för att ha möjlighet att ordna med bland annat boende.

*Studentkårerna kräver:*

- Att placering vid praktik/VFU meddelas minst en månad innan praktikkursens start.

**Rättsäkerhet****Lokala regler/ regelsamlingen***Grundsyn*

Regelsamlingen för grundutbildningen vid Umeå universitet skall vara känd av samtliga lärare vid Umeå universitet. Reglerna ska tillämpas konsekvent och respekteras, avsteg från regelverket skall följas upp.

*Problembeskrivning*

Merparten av de studentfall som kårerna arbetat med i år samt tidigare år beror på avsteg från rådande regelverk. Grunden till dessa problem är oftast okunskap om det egna regelverket vilket påverkar studenternas rättsäkerhet samt utbildningskvalitén. Universitetet måste därför fortsätta arbetet med att informera sin personal och tydligt markera att avsteg inte tolereras.

Studentkårerna har i år kunnat konstatera fall där kurser hålls utan kursplan, det juridiskt bindande styrdokumentet för kursen. Avsaknaden av dessa dokument är ett uttryck för bristande rutiner på institution och fakultetsnivå. Effekten är bristande rättsäkerhet för drabbade studenter som påbörjar kurser utan att till exempel veta hur examination sker. Bristande efterlevnad av befintliga kursplaner är en annan aspekt som vi arbetat med under året. Effekten är missnöjda studenter som med fog känner sig vilseledda av institutionen. Obligatorieläggande av föreläsningar har förekommit även i år. Dock tycker vi oss ha sett en nergång i denna typ av regelbrott, vilket är positivt.

*Studentkårerna kräver:*

- Att alla lärare känner till och efterlever regelsamlingen
- Att universitetet sprider information om regelsamlingen till personal
- Att uppföljning av regelbrott sker

**Examination***Grundsyn*

Examination innebär ett stort ansvarstagande för läraren. Det är den delen av en kurs som främst präglas av myndighetsutövning och studentens beroende av läraren. Examination ska genomföras av myndighetsutövare med goda kunskaper i hur man bedömer studenters insats och hur läraren formellt skall agera i de situationer samband med examinationen.

*Problembeskrivning*

Studentkårerna har även i år arbetat med studentfall rörande hur examinationen utförs. Vid flera tillfällen har förnyad examination av en kurs genomförts allt för tidigt efter att studenterna delgivits resultatet från ordinarie tentamen. Vid ett tillfälle genomfördes omprov två dagar efter att resultatet delgavs studenten. Regelsamlingen är tydlig på denna punkt; 10 arbetsdagar ska gå mellan att studenten delgivits betyg och omprov genomförs.

Under året har vi arbetat med frågor kring examination av praktiska moment inom utbildningar. Flera studentfall har visat på att nuvarande skrift om detta i regelsamlingen är svår att tillämpa på praktiska färdighetsprövande inslag. Flera av dessa obligatoriska moment kräver enbart närvaro för ett godkänt betyg och en del är fältförlagda. I och med dessa obligatoriska moments speciella utformning uppstår problem om studenten missar examinationstillfället. Det är oftast svårt att arrangera ett nytt provtillfälle inom rimlig tid. Ofta måste studenten vänta till nästa kurstillfälle vilket skapar problem för studenten. Detta blir ett brott mot rådande regelverk då studenten inte kan erbjudas omprov inom rimlig tid. Regler för omprov och alternativa examinationsformer bör därför ses över för att hitta en lösning som tillgodoser studenternas och universitetets behov.

*Studentkårerna kräver:*

- Att rutiner förbättras så att lärare får insikt i och kunskap om regelsamlingen och lagstiftningen under vilken universitetet lyder
- Att universitetet ser över rådande regler kring examination
- Att upplägg kring omprov av praktiska färdighetsprövande inslag ses över

**Universitetet som myndighet***Grundsyn*

Vid studenternas kontakt med universitetet är det viktigt att lagar och regler efterlevs, inte bara för att universitetet är ålagda att göra det utan även för att det ger en mer positiv bild av Umeå universitet gentemot studenterna. Handläggningstiden av ärenden ska vara kort och beslut ska vara väl motiverade. Universitetet ska leva upp till sin serviceskyldighet och studenterna ska kunna förvänta sig en rättssäker handläggning av ärenden. Handläggningen ska vara objektiv, förutsägbar och transparent.



*Problembeskrivning*

Betygsättning är en myndighetsutövning som regleras i förvaltningslagen och studenten har rätt att i efterhand delges ett motiv till myndighetsutövandet om studenten så begär. Bristen på motiv till myndighetsutövandet har varit ett stående problem och så även under det gångna verksamhetsåret. Betyg, tillgodoräkningen och andra former av myndighetsutövning måste alltid kunna motiveras och brister i denna hantering skadar universitetets relation till studenterna. Avsaknaden av motiverade beslut försvårar studentens möjlighet att överklaga eller ompröva beslutet vilket i förlängningen försämrar studentens rättsäkerhet. Vi menar att universitetet måste se över sina rutiner kring hur man delger och motiverar myndighetsbeslut. I nuläget efterlevs inte universitetets regelsamling och förvaltningslagen till fullo på denna punkt.

Under året har kårerna hanterat ett antal studentfall där inlämnade tentamina tappats bort av institutionen. I samtliga fall har detta drabbat hela klasser. Konsekvensen är att studenterna tvingas göra om tentamen då de betygsgrundande handlingarna tappats bort. Inkomna handlingar i form av tentamenssvar ansvarar myndigheten för och ska hålla dessa handlingar tills studenterna hämtar ut originalhandlingen eller ett år förflutit. Kårerna uppmanar universitetet att se över sina rutiner så att detta inte upprepas.

Varje år hanterar kårerna ett antal fall där studenter väntar mer än tre veckor på att delges beslut kring betygsättning, detta har hänt även i år. I flera av dessa fall har myndighetsutövaren goda skäl till varför han/hon ej kunnat hålla sig inom utsatt tid. Kårerna vill därför i år betona prefektens ansvar som närmaste chef. Vi anser att det är arbetsgivarens ansvar att fördela arbetsbördan så att myndigheten ska kunna fullfölja sina uppgifter inom givna tidsramar. En sent rättad tentamen är troligen en av de vanligaste anledningarna till missnöje kring utbildning och anledningen till varför kårerna kontaktas. Bristande handläggning av tentamina medför också stora problem för studenterna med att till exempel påbörja nästkommande kurs eller fördröjd examen.

Universitetet har som myndighet en serviceskyldighet och i detta ansvar ingår att vara kontaktbar. Studenter vittnar ofta om lärare som är mycket svåra att komma i kontakt med. Personal är ibland onåbar via mail och telefon under långa perioder; studenternas frågor förblir obesvarade och studenternas upplevelse av utbildningen påverkas negativt.

*Studentkårerna kräver:*

- Att universitetet ser över sina rutiner kring hur man delger och motiverar myndighetsbeslut som exempelvis betyg och tillgodoräkningen.
- Att universitetet ser över sina rutiner kring hantering av inlämnade tentamina för att säkerställa att tentamina inte tappas bort.
- Att prefekterna säkerställer att handläggningstiden för rättning av tentamina aldrig överstiger tre veckor.

## Utbildningskvalité

### Samsyn inom kurser

#### *Grundsyn*

I många av de kurser och moment som ges på universitet medverkar ett flertal lärare. För att kurserna ska vara likvärdiga mellan de gånger de ges och hålla så hög kvalitet som möjligt bör samordning ske mellan de involverade lärarna.

#### *Problembeskrivning*

Vi har under året haft ett flertal studentfall där sätt att examinera, kvalitet på exkursioner m.m. har varierat stort och bidragit till starkt studentmissnöje. Det är viktigt att lärarlag som har gemensamt kursansvar planerar kursen tillsammans och når konsensus om upplägg, examination och kravnivåer. På samma sätt är det viktigt med överlämning från de lärare som tidigare haft kursen till de nya, detta bland annat för återkoppling av studentåsikter m.m.

När kurser delas upp i moment och studenter delas upp i olika grupper finns det stora pedagogiska vinster med ett lärarlag som har en helhetssyn på kursen. Detta motverkar stora skillnader i hur undervisningen läggs upp, vad som behandlas under kursen samt kravnivåer och examinationer. Interinstitutionella kurser bör fungera på samma sätt. Här är det extra viktigt att de lärare som undervisar i kursen har en helhetssyn. Skillnader i undervisningskulturer och undervisningsfokus samt revirtänk kan göra att kurser kan bli väldigt splittrade, vilket leder till kvalitetsbrister på olika sätt.

#### *Studentkårerna kräver:*

- Att det säkerställs att lärarlag som undervisar i samma kurs har kursplaneringsträffar tillsammans.
- Att det säkerställs att det vid byte av kursansvarig lärare sker en formel överlämning.

### Handledning

#### *Grundsyn*

I förra årets studentfallsskrivelse lyfte vi fram handledning som ett viktigt område att arbeta med. Då som nu menar vi att en god handledning ska präglas av en bra kommunikation mellan handledare och student, men också mellan handledare och examinator. Syftet med handledning är konstruktiv kritik som bidrar till utveckling av både studenterna och deras arbeten. Alla studenter vid en kurs ska kunna förvänta sig likvärdig handledning oavsett vilken handledare de tilldelas.

#### *Problembeskrivning*

Under året har vi blivit uppmärksammade på en rad problem gällande handledning. Kommunikationen mellan handledare verkar i ett antal fall vara bristfällig, vilket i sin tur ger avkall på kvaliteten på utbildningen och studenternas prestationer. Inställningen till och rutinerna kring handledning verkar i vissa fall variera inom institutionerna. Detta kan bero på dålig kommunikation och kan leda till att handledare och examinator ser helt olika på ett och samma arbete. Vi har sett fall där studenter vid slutseminarium fått veta att deras metod, frågeställning och syfte varit felaktiga, sådant som en handledare rimligen bör ha uppmärksammat studenten på i ett tidigare skede.

*Studentkårerna kräver:*

- Att en översyn görs av hur institutionerna arbetar med att säkerställa handledningens kvalitet.
- Att en vägledning för handledning bör tas fram likt den som finns för handledning på forskarutbildningsnivå.

**Bemanningsplan***Grundsyn*

För att kvaliteten på utbildningen skall bli god är det viktigt att bemanning på kurser görs på ett sådant sätt att lärarlag ges tid och möjlighet att planera sin undervisning.

*Problembeskrivning*

Utifrån de studentfall vi haft under verksamhetsåret har vi kunnat se att en återkommande bakomliggande orsak till uppkomna problem är sen tilldelning av kursansvar och sen bemanning av kurs. Vi påstår inte att bemanning av kurser alltid sker sent men vi ser att det, när det sker, leder till allvarliga konsekvenser för studenterna. Kåren skickade en förfrågan till 12 prefekter vid universitetet om vilka orsaker de ansåg vara de vanligaste till sen kursbemanning. Underlag finns ej från samtliga institutioner på universitetet, men vi finner det sannolikt att de relevanta faktorerna i huvudsak är de samma inom hela universitetet. Svaren varierade något men följande orsaker uppmärksammades av en majoritet av de tillfrågade.

- Kombination av att forskningsanslag meddelas sent och att forskning prioriteras över grundutbildning på universitetet.
- Sjukdom inom lärarlaget och svårighet att finna lämpliga vikarier.
- I kurser där flera institutioner är inblandade försvåras bemanningsarbetet eftersom kommunikationen institutionerna ibland brister.
- Osäkerhet angående antalet studenter på en kurs.

Att lärare blir sjuka är givetvis inget som kan planeras för. Att det blir ett problem att hitta vikarier visar dock hur sårbar organisationen är för plötsliga förändringar. Vi tror att det av minst två anledningar är viktigt att finna former för att lösa vikariefrågan; för det första för att studenterna skall kunna garanteras den utbildning de blivit antagna till, för det andra för att lärare som är sjuka inte skall känna sig tvingade att arbeta.

Vi ser positivt på att Umeå universitets lärarkår är konkurrenskraftiga i att söka forskningsanslag. Detta gör att det kan hållas en hög vetenskaplig nivå i grundutbildning, men också att en större grupp lärare kan anställas vilket ger en större bredd i undervisningen. Om Umeå universitetet även framöver skall prioritera forskningsuppdrag över uppdrag inom grundutbildningen bör man dock arbeta för att anslag meddelas i så pass god tid att det inte stör grundutbildningen.

*Studentkårerna kräver:*

- Att universitetet ser över tidsaspekterna i rutiner för fördelning av interna forskningsmedel samt uppmärksammar externa bidragsgivare på problematiken och försöker påverka dem i samma riktning
- Att rutiner för hur planering sker utifrån studentunderlag ses över
- Att det på institutionsnivå finns goda rutiner för hur institutioner skall kommunicera och planera inför gemensamma kurser.
- Att rutiner arbetas fram för att lösa vikariefrågan

## Bolognaprocessen

### *Grundsyn*

Den akademiska världen existerar hela tiden i ett internationellt, dynamiskt klimat där stora förändringar sker som påverkar det egna universitetet. För att utbildning med god kvalitet ska ges vid Umeå Universitet är det viktigt att studenterna ges största möjliga insyn i de förändringsprocesser som berör dem. Information om förändringar som har inverkan på studenternas situation bör ges i god tid från styrande till undervisande, och även direkt till studenterna så att universitetets verksamhet blir transparent. Utfallet av genomförda förändringar bör följas upp så att styrande vid universitetet har möjlighet att bedöma hur förändringen implementerats.

### *Problembeskrivning*

Det senaste året har problem gällande hur större förändringsprocesser implementerats visat sig på en rad olika sätt. I skrivelsen nämns bland annat prefektstyret och institutionssammanslagningar som besvärliga vid en del fakulteter men här kan även Bolognaprocessens implementering nämnas. Bolognaprocessen har vid många led inom universitetet länge ansetts avslutad medan det gångna årets studentfall visat på en osäkerhet bland studenterna om hur denna process påverkar dem och deras utbildning. Studentkårerna har noterat att inom vissa delar av universitetet kvarstod under det gångna året en del arbete. Studenterna hyser där en stark oro för sina karriärmöjligheter att bli behöriga forskare då det genom nämnda process finns begränsade möjligheter att läsa kurser i den mån som behövs. Kurser på avancerad nivå i den utsträckning som behövs för att bli behörig för en forskarutbildning har under året ofta inte funnits att tillgå. Vidare uttrycker studenterna en maktlöshet inför den okunskap de känner att de har om utbildningsstrukturen och om vilka regler som gäller för forskarbehörighet. Bristen på kurser på adekvat nivå och tydliga riktlinjer för vad som gäller angående forskarbehörighet har även visat sig skapa en oro bland anställda vid Umeå universitet som inte haft nog information att hjälpa sina studenter med dessa viktiga frågor.

### *Studentkårerna kräver:*

- Att den delegerade informationsspridningen om större förändringsprocesser vid universitetet följs upp för att säkerställa att informationen når såväl studenter som anställda
- Att för liknande större omstruktureringar som i väsentlig grad påverkar utbildningens kvalitet bilda utvärderingsgrupper med både undervisande och studeranderepresentanter från alla berörda fakulteter, i en tät dialog med styrande centralt vid universitetet.
- Att mer stöd ges till studierektorer och undervisande i det konkretiserade handlandet när en större omstrukturering sker samt att detta bör ske synkront.

## Studentinflytande

### **Ny struktur för ledning och samverkan**

#### *Grundsyn*

Studentinflytande bygger på en vilja av universitetet att arbeta tillsammans med studenterna. I allt utvecklingsarbete skall studentmedverkan ses som en stor tillgång och möjligheten till detta skall av universitetet vara underlättad och möjliggjord i största möjliga mån. Detta går att återfinna i Umeå universitets policy för studentinflytande.

#### *Problembeskrivning*

Under 2009 skedde stora förändringar vid universitetets alla institutioner. En ny struktur för ledning och samverkan infördes och med det stora organisatoriska förändringar. Vissa fakulteter vid Umeå

universitet har klarat denna omställning mycket bra medan andra har haft mer problem. En stor brist har varit att fakulteterna och institutionerna inte har varit mer förberedda på omställningen samt inte varit på det klara med vilka organisatoriska förändringar detta skulle medföra. Detta har inneburit att studentmedverkan har glömts bort och därigenom har studentinflytandet blivit bristfälligt, detta i strid med gällande policy. Ytterligare en följd av denna omstrukturering är att denna policy bör uppdateras med avseende på att institutionsstyrelser inte längre finns. Informationsspridningen måste förbättras då den i många fall är helt obefintlig till studenterna. Studenterna måste få vara med och påverka i dessa stora förändringar och får inte glömmas bort under processen. Detta gäller inte bara vid övergången till den nya strukturen för ledning och samverkan utan också andra organisatoriska förändringar så som institutionssammanslagningar och förändringar inom fakulteter.

#### *Studentkårerna kräver:*

- Att universitetet vid större organisatoriska förändringar ökar sina informationsinsatser gentemot studenter och personal vid universitetets alla organ och enheter
- Att en revidering av Umeå universitets policy för studentinflytande genomförs

## **Kursutvärderingar**

### *Grundsyn*

Kursutvärderingar är det mest konkreta sättet för studenter att bidra till en förbättrad utbildningskvalitet. Kursutvärderingar ska fungera som ett redskap för kvalitetsutveckling och är ett viktigt instrument för lärares pedagogiska utveckling. Kravet på universitetet att genomföra kursutvärderingar måste efterlevas för att ge detta verktyg legitimitet i kvalitetsarbetet.

### *Problembeskrivning*

Ett problem som är återkommande är legitimiteten i en kursutvärdering när engagemanget generellt sett är lågt hos såväl lärare som studenter på universitetet. För att kursutvärderingar skall kunna användas i kvalitetshöjande syfte måste engagemanget öka. Som det gick att läsa i internrevisionens rapport om kursutvärderingar är situationen och organisationen kring detta i behov av stora förbättringar. Kursutvärderingar upplevs av många som ett överflödigt moment. Studenterna ser inte syftet med kursutvärderingar och lärare hoppar många gånger över att ge en muntlig eller skriftlig återkoppling eller rent av att hålla en utvärdering. För att öka engagemanget krävs att man ser nyttan med att kursutvärdera. Studenterna måste få möjlighet att se detta som en kvalitetssäkring av deras utbildning och som en vägledning vid kursval, samtidigt som läraren måste se kursutvärderingen som ett verktyg i kvalitetsförbättring och vidareutveckling av kursens innehåll. Det är därför också viktigt att det som utvärderas skall vara av stor relevans för kursens innehåll och upplägg.

Det har under året förekommit att studenter har nekats att se på sammanställningarna av kursutvärderingarna. Detta ger intrycket av att det studenterna säger inte har någon betydelse och inte tas upp i sammanställningen samtidigt som det är ett brott mot gällande regler. Återkoppling till studenterna i början och i slutet är en av de viktigaste faktorerna för att engagemanget hos studenterna skall kunna öka och därmed också kvalitén i utbildningen.

*Studentkårerna kräver:*

- Att universitetet arbetar vidare med att utveckla kvalitetssystemet samt ser till att de åtgärder som vidtagit följs upp och utvärderas. Ett exempel på detta är KVUL
- Att återkopplingen av kursutvärderingar förbättras i syfte att öka engagemanget hos studenter att vara med och påverka
- Att tillgängligheten till samtliga kursutvärderingssammanställningar förbättras, exempelvis genom att de finns på nätet och är lätta att hitta.

## Studiesocialt

### En internationell utbildningsmiljö

*Grundsyn*

Umeå universitet är en utbildningsplats av inte bara nationell utan även internationell karaktär. För att garantera en så god utbildningsmiljö som möjligt bör det finnas beredskap för hur individer med annan bakgrund tas emot och informeras om gällande regler, rättigheter och skyldigheter vid ett svenskt universitet.

*Problembeskrivning*

Ett generellt mönster som visat sig under året är att det uppstått konfliktsituationer då studenter från andra länder som antagits för utbildning vid Umeå universitet inte känt till gällande regler för examination. Det har uppstått flera situationer då utbytesstudenter anmält kränkning till utbildningsbevakare. Inget av dessa ärenden har av utbildningsbevakare bedömts vara i strid mot gällande regelverk. Dessa ärenden har snarare grundats i missförstånd och svårigheter att kommunicera skillnader i utbildningssystem. Kring dessa ärenden finns emellertid en känslig situation då varken undervisande lärare eller utbildningsbevakare vill riskera att hamna i konflikt på grund av kulturella missförstånd. Samtidigt ser vi denna problemsituation som främst skapad ur utbildningskulturella missförstånd baserat på olika sätt att undervisa och examinera mellan berörd students hemland och det svenska utbildningssystemet.

*Studentkårerna kräver:*

- Att universitetet tar fram informationsmaterial gällande det svenska utbildningssystemets bedömningsgrunder och tillvägagångssätt vid examination
- Att universitetet tar fram informationsmaterial gällande förebyggande av utbildningskulturella missförstånd, mottagande av utländska studenter och handlingsplaner vid konfliktsituationer
- Att lärare får insikt i en god internationell utbildningsmiljö och förbereds inför att undervisa studenter med andra utbildningskulturella erfarenhet

### Arbetsmiljö

*Grundsyn*

Arbetsmiljön för studenterna ska vara trivsamt och anpassad efter antal studenter och de olika behov studentgruppen har. För att studier ska kunna vara en heltidssysselsättning måste arbetsmiljön tillåta det. Studenterna tillbringar mycket tid på universitetet och ser detta som sin arbetsplats.

### *Problembeskrivning*

Det finns ett flertal arbetsmiljöproblem som kårerna kunnat uppmärksamma under året.

- Vid lunchtid uppstår problem med långa köer till mikrovågsugnarna och det är svårt att finna sittplatser.
- Grupprummen på universitetet är för få vilket resulterar i att studenterna sitter ute i korridorer och studerar där arbetsmiljön är bristfällig bland annat på grund av hög ljudnivå.
- Skrivsalarna är inte dimensionerande efter antalet studenter. Detta resulterar ofta i att tentor läggs på kvällar och helger. En grupp som får problem med kvälls/helgtentor är studenter med barn då tillgång till barnomsorg är begränsad till dagtid.
- Det finns brister i universitetets lokaler som ställer till problem för studenter med funktionsnedsättningar.
- Ventilationen i universitetets lokaler är ofta bristfällig, främst i datasalar där det inte fungerar speciellt bra. Ventilationen i dessa datasalar är dimensionerade för ett visst antal personer men det finns ofta fler datorer än rekommenderat maxantal personer.

### *Studentkårerna kräver:*

- Att det skapas fler och framförallt inbjudande matplatser för studenter
- Att det tillkommer fler grupprum för studenter där de kan bedriva sina studier
- Att universitetet tar fram fler skrivsalsplatser och att tentamensskrivningar läggs på dagtid
- Att universitetet ser över tillgängligheten och anpassar lokalerna för hela studentgruppen
- Att ventilationen i samtliga av universitets lokaler ses över.

## **Service till distans- och decentraliserade utbildningar**

### *Grundsyn*

Som utbildningsanordnare är universitetet ansvarigt för kvaliteten på utbildningarna. Tillgång till lärandestöd och studentservice under studietiden är viktiga kvalitetsfaktorer som måste omfatta alla studenter, oavsett var och hur man bedriver sina studier. Formerna för denna service kan förändras beroende på om studierna är campusförlagda, utlokaliserade eller på distans, men viktigt är att ingen grupp förbises.

### *Problembeskrivning*

Under året har vi fått signaler från våra utlokaliserade utbildningar att servicefunktionerna inte fungerat till fullo. Studenterna har framför allt efterlyst studievägledning som inte begränsas till mailkommunikation och mer lättillgänglig information rörande valbara kurser inom utbildningen. De har även pekat på att service från bibliotek på de utlokaliserade orterna är beroende av att listor på kurslitteratur levereras i tid från kursansvariga lärare, något som inte alltid skett. Det har även förekommit oklarheter kring scheman, något som är extra problematiskt för denna studentgrupp då de ofta reser långt för att komma till träffar på campus Umeå eller på någon av de utlokaliserade campusorterna.

### *Studentkårerna kräver:*

- Att fler besök av universitets campusverksamma studievägledare på de utlokaliserade campusorterna möjliggörs alternativt att dessa funktioner lejs ut till lämplig person som arbetar på plats.
- Att regelsamlingens skrivelser rörande framförhållning i fråga om information till studenter efterlevs



## Avslutande kommentarer

Syftet med denna skrivelse är att beskriva vilka problemområden vi under året har identifierat och på så vis upplysa universitetet om var det finns behov av insatser och förbättringar. De huvudområden som berörts är följande; kursadministration, rättsäkerhet, utbildningskvalité, studentinflytande och studiesocialt. Oavsett vilket område det rör sig om finns en gemensam nämnare, nämligen bemötande. Inte i den meningen att det alltid handlar om ett dåligt bemötande utan att ett trevligt och professionellt bemötande är väsentligt i alla möten mellan lärare och studenter. Bemötandeproblematik är någonting som spänner över alla typer av studentfall och således svårt att utpeka som någonting specifikt då ett dåligt bemötande ofta förekommer i samband med något annat.

Förhållandet mellan studenter och personal, framförallt undervisande och examinerande, på universitetet måste präglas av ett professionellt förhållningssätt. I detta begrepp omfattas exempelvis likvärdigt bemötande av alla studenter, ett objektiva förhållningssätt till kritik och respekt för de universitetsgemensamma reglerna och policydokumenten. Lärare och examinatorer är myndighetsutövare och befinner sig per definition i ett överläge. Studenten upplever därför ofta att det kan vara svårt att föra en jämlik diskussion. I lägen där läraren bemöter kritik och synpunkter som angrepp mot sin person eller särskiljer studenter kan svårlösta konflikter uppstå. Det är viktigt med ett professionellt bemötande av studenten och dennes åsikter, oavsett om det gäller en konflikt eller något annat.

Ytterligare en gemensam nämnare är att många av de problem som berörts i skrivelsen skulle kunna lösas genom bättre rutiner, planering och tydliga informationskanaler. En viktig förbättringspunkt är en ökad kunskap i vad universitetet som myndighet innebär med avseende på vilka lagar och regler som gäller. Av alla studentfall som anmälts under året är regelbrott det absolut mest förekommande. Vi menar att just regelbrotten också är de allvarligaste problemen på grund av att de så direkt påverkar utbildningskvalitén. Oavsett om den enskilda konflikten rör efterlevnad av lagar och regler, knapphändig information eller nonchalant bemötande skulle också en stor del av dessa regelbrott lätt kunna undvikas genom att myndighetens anställda i högre grad efterlever sitt eget regelverk.

Det finns många dimensioner av de problem som uppstår. Schema som inte finns tillgängligt i tid är naturligtvis frustrerande för den enskilde studenten. I förlängningen skapar dock de enskilda händelserna ett övergripande mönster som påverkar studenternas uppfattning om universitetet, universitetet ska därför aldrig bortse från dessa händelser. Om universitet till exempel vill förverkliga sin vision om det inkluderande universitet måste schema och kursplan vara tillgängliga i god tid innan kursstart så att vissa studentgrupper kategoriskt inte missgynnas.

Många av problemen som belysts här har en negativ inverkan på utbildningskvalitén. Studenterna och universitetet har allt att vinna på att dessa problem åtgärdas. Vi ser fram emot att under nästa år fortsätta dialogen för att lösa dessa problem.

Kristoffer Andersson

Clara Wiklund

Sofia Kapsi

Utbildningsbevakare 08/09  
Umeå naturvetar- och  
teknologkår, NTK

Utbildningsbevakare 08/09  
Umeå studentkår

Ledamot i MSU med  
ansvar för utbildnings-  
bevakningsfrågor 08/09