

Årsrapport för studentärenden 2025

Avdelningen för Utbildningsstöd,
Student- och doktorandombud, Liv Nilsson

Innehåll

Förord	1
Rapportens upplägg	2
Definitionen av ett ärende.....	2
Forskarstuderande och Studenter	2
Akronymer.....	2
Sammanfattning.....	3
Övergripande iakttagelser utifrån inkomna studentärenden.....	3
Förslag på åtgärder och utvecklingsområden	1
Vidtagna åtgärder från föregående år	1
Kontakt med Student- och doktorandombudet.....	2
Studentärenden 2025 på högskoleövergripande nivå	3
Bakgrund: kategorisering av ärenden	3
Sammanställning ärenden 2025	3
Ärendets hemvist	4
Typ av ärende	4
Jämförelser från tidigare år.....	4
Studenternas bakgrund	5
Män och kvinnor.....	5
Program och fristående kurs	5
Campus eller distans.....	5
När i studierna hör studenterna av sig	6
En eller flera studenter.....	6
Ärendekategori Examination.....	7
Analys och diskussion	7
Genomgång av examinationsärenden 2025	8
Övriga ärendekategorier	8
Analys och diskussion	9
Social- och organisatorisk arbetsmiljö	11
Administration och information	11
Utbildningskvalitet	11
Antagning	11
Stöd i Disciplinärenden	11
VFU	11
Övrigt.....	12
Grafik, tabeller och diagram.....	12
Diagram	12
Tabeller.....	17
Bilaga 1: Årshjul för studentärenderapport	1

Förord

Student- och doktorandombuden har i sitt uppdrag tre huvudsakliga uppgifter:

- Att vägleda, bistå och stödja studenter och doktorander i studenträttsliga frågor,
- Medverka på möten mellan student, doktorand och medarbetare på Högskolan,
- Ge stöd till studenter som ställs inför Disciplinnämnden vid Högskolan i Gävle.

Student- och doktorandombudet finns till för alla studerande på grund-, avancerad- eller forskarnivå. Ombudet har en rådgivande roll när studenter vid Högskolan i Gävle vill ha stöd i att framföra synpunkter eller klagomål gällande studierelaterade frågor. Uppdragets omfattning som student- och doktorandombud finns beskriven i *Arbetsrutin för Student- och doktorandombudet gällande studentärenden vid Högskolan i Gävle* (HIG-STÖD 2023/360).

Student- och doktorandombudet har i sitt uppdrag att inlämna helårs- och kvartalsrapporter till Arbetsmiljögrupp Student i enlighet med *Organisation och regler för det systematiska arbetsmiljö- och lika villkorsarbetet vid Högskolan i Gävle* (HIG-STYR 2017/144). Denna rapport är en del i högskolans systematiska arbetsmiljö- och kvalitetsutvecklingsarbete. I denna rapport görs en genomgång av återkommande synpunkter och klagomål som inkommit från studenter och doktorander till student- och doktorandombudet vid Högskolan i Gävle. Årligen identifieras utvecklingsområden och åtgärder utifrån analys av inkomna ärenden. Dessa inkluderas i student- och doktorandombudets handlingsplan. I nästkommande rapport utvärderas om föreslagna åtgärder haft önskvärd effekt på studenters upplevelser av utbildning och studiesituation.

Rapportens upplägg

Rapporten inleds med definitioner av centrala begrepp, beskrivning av hur statistiken blivit insamlad och kategoriserad. Därefter följs en sammanfattning med tillhörande förslag på utvecklingsområden inom student- och doktorandombudets ansvarsområden samt förslag för vidare arbete inom Högskolan. Statistiken bygger på inkomna ärenden till Student- och doktorandombudet och avser en begränsad andel av studentpopulationen och är inte representativt för samtliga studenter vid högskolan.

Avslutningsvis kommer en redogörelse av inkomna ärenden under året 2025 med tillhörande analys och diskussion. Detta presenteras utifrån studenternas bakgrund (kön, studieform, akademitillhörighet), ärendekategorier samt vissa underkategorier. Statistiken kommenteras och diagram och tabeller går att finna under avsnittet *Grafik, diagram och tabeller*. Generellt redovisas inte statistik utifrån studenternas bakgrund om det är färre än åtta unika studerande.

Definitionen av ett ärende

Ärenden definieras i denna rapport som en inkommen frågeställning till student- och doktorandombudet samt stöd som getts till studenter som efterfrågat information i samband med en anmälan till Disciplinnämnden. Statistiken innehåller både enklare inkomna frågor som kan hanteras genom e-postsvar utan vidare dialog och ärenden av mer omfattande karaktär som kräver mer utredning och hantering i form av återkommande samtal med såväl studenter samt representanter vid akademier, förvaltningen, studentkåren med flera för att kunna avslutas.

Redovisningen av statistiken påverkas av att ett inkommet studentärende kan omfatta flera skilda sakfrågor, vilka registreras som olika separata ärenden.

En frågeställning från en lärare eller annan befattning på Högskolan med hjälp att besvara en inkommen frågeställning från en student omfattas inte i statistikredovisningen.

Forskarstuderande och Studenter

Såväl studenter som forskarstuderande omfattas i statistiken. Doktorander är antagna studenter och ingen skillnad görs i hantering av ärenden inkomna från doktorander. Antalet inkomna ärenden från doktorander år 2025 är få till antal och redovisas därmed ej. En sådan redovisning skulle riskera att undanröja anonymiteten.

Akronymer

I rapporten förekommer akronymer för att benämna enhet inom Högskolan i Gävle. Se följande förklaring av vanligt förekommande akronymer: Akademi för hälsa och arbetsliv (AHA), Akademi för teknik och miljö (ATM), Akademi för utbildning och ekonomi (AUE) och Enhet för verksamhets- och ledningsstöd (EVL).

Sammanfattning

I detta avsnitt presenteras förslag på åtgärder efter analys av identifierade återkommande synpunkter, klagomål och frågeställningar till student- och doktorandombudet. Slutsatserna baseras på de 198 inkomna studentärendena under 2025. Dessa utgör en begränsad andel av studentpopulationen och är därför inte representativa för samtliga studenter.

Övergripande iakttagelser utifrån inkomna studentärenden

Nedan listas typer av inkomna ärenden och utifrån dessa fastställs identifierade utvecklingsområden av den analys som görs övergripande av inkomna ärenden till student- och doktorandombudet under året.

Risk för brister i hantering av integritetsfrågor och personuppgifter

Med anledning av de situationer som uppkommit föreslås att tillsammans med dataskyddsombuden öka kunskaper om GDPR och informationssäkerhet inom Högskolan i Gävle.

Vägledning och information

Student- och doktorandombudet ska kartlägga vanligt förekommande frågor och ärenden som studenter "bollas runt" med i syfte att föreslå processändring för att öka service till student.

Övervakning i samband med digital examination (övervakning med realtidsströmning i samband med examination)

Under 2025 har frågor och funderingar gällande studenters rättigheter vid digitala examinationer uppkommit från studenter. Åtgärd är att utveckla anvisning för distansutbildning i syfte att vägleda studenter gällande stödfunktioner samt rättigheter vid digital examination.

Studenters upplevelser av studiero och situation i klassrum

Det förekommer att studenter upplever en otillfredsställande studiero med anledning av klimatet i klassen eller klassrummet. Dessa studenter kan få stöd via Högskolan genom vägledande och stödjande material samt hjälp från olika stödfunktioner.

Studenter som vill återuppta sina studier efter inaktivitet

Det förekommer att studenter som varit frånvarande från studier kontaktar lärosätet med önskan att återuppta sina studier nära inpå kurs- och terminsstart. Dessa studenter har inte haft studieuppehåll eller gjort en ansökan till kurser inom programmet. En åtgärd är att tillgänggöra information i det forum studenter främst befinner sig i för att öka kunskapen om de ansvar studenter har i de fall de önskar vara frånvarande från sina studier under en tidsperiod.

Förslag på åtgärder och utvecklingsområden

Åtgärder omhändertas i student- och doktorandombudets handlingsplan för 2026.

Identifierade återkommande synpunkter, frågeställningar och klagomål	Förslag på åtgärder och utvecklingsområden	Genomförande
Risk för brister i hantering av integritetsfrågor och personuppgifter	Öka kunskaper om GDPR och informationssäkerhet	HT26
Vägledning och information	Kartlägga frågor och föreslå processändringar	VT och HT26
Övervakning i samband med digital examination (övervakning med realtidsströmning i samband med examination)	Utveckla tillägg i anvisning gällande distansundervisning utifrån SUHF's rekommendationer gällande digital examination	VT26
Studenters upplevelser av studiero och situation i klassrum	Sprida information om vägledande och stödjande material och stödfunktioner	Löpande
Studenter som vill återuppta sina studier efter inaktivitet	Information om studieuppehåll, studieavbrott, individuell studiegång och senare del av program genom Canvas-kurs	SO26

Vidtagna åtgärder från föregående år

År 2024 identifierades återkommande synpunkter, klagomål och frågor med tillhörande förslag på utvecklingsområden och åtgärder. Nedanstående aktiviteter är av generell karaktär som syftar till att marknadsföra tillgängligt stöd, förtydliga roller, se över processer och rutiner samt stödja studenter och kärnverksamheten. Inga åtgärder för enskilda ärenden, kurser eller program presenteras. Här listas några exempel på vad student- och doktorandombudet samt Arbetsmiljögrupp student genomfört inom ramen för detta åtgärdsarbete:

Marknadsföring av student- och doktorandombudet

Funktionen student- och doktorandombud har marknadsförts till studenter och forskarstuderande genom Högskolans tillgängliga kanaler: Dass Högtryck, sociala medier, besök vid introduktion av nya studenter, externwebben och informationsskärmar. Syftet är inte att öka antalet studentärenden, utan att tillgängliggöra stödfunktionen och säkerställa studenträttsligt perspektiv.

Deltagande i HPC-kurs

Genom student- och doktorandombudets deltagande i kursen ”studenten och studentgruppen” belyses studenters rättigheter genom en genomgång av vanligt förekommande ärenden och goda exempel på hantering av studentärenden.

Övriga marknadsförande aktiviteter

Genom informationskampanjer på sociala medier, Dass Högtryck samt digitala skärmar genomförs återkommande för att belysa studenters rättigheter, skyldigheter. *Inte ok!* samt *Rutin för hantering av klagomålsärenden från studenter* är två informationskampanjer som genomförts med tillhörande aktiviteter i hus 22.

Student- och doktorandombudet genomförde ett utbildningstillfälle i ombudets verksamhet med medarbetare i Infocenter. Vid dessa tillfällen skedde informationsutbyten i syfte att kunna hänvisa studenter rätt och tillgängliggöra stödet.

Särskilda informationsinsatser gällande policy att förena studier med föräldraskap samt framgångsrika grupparbeten genomfördes senhösten 2025 i syfte att belysa stödmaterial och rättigheter.

Uppdaterat information på webben

Klagomålsrutinen har förtydligats för studenter med hjälp av rörlig media. Under 2025 publicerades en video med exempel på de funktioner man som student kan ställa frågor eller framföra synpunkter till.

Student- och doktorandombudet har tillsammans med Ledningskansliet och Gefle Studentkår skapat en kort film om kursvärderingens syfte och funktion som publicerats på hemsidan. Syftet med filmen är att tillgängliggöra information på ett enklare sätt för att kunna sprida kunskap om vikten av att fylla i kursvärderingen och uppmana studenter att därigenom bidra till utveckling av utbildningen.

Information i samband med anmälan till Disciplinnämnden

Tillsammans med utredaren för Disciplinnämnden lades en kort mening till i mallen för utskicket till studenter. Meningen syftar till att hänvisa studenter till ombudet för vägledning, information och stöd i att utforma sitt yttrande till nämnden. Sedan införandet har antalet disciplinärenden student- och doktorandombudet fördubblats.

Kontakt med Student- och doktorandombudet

Studenterna föredrar att använda sig av funktionsbrevlådan som en första kontakt; studentombud@hig.se eller doktorandombud@hig.se.

Antal ärenden var flest under årets första och sista kvartal under år 2025 i likhet med tidigare år.

Under kvartal 1 inkom 81 ärenden

Under kvartal 2 inkom 39 ärenden

Under kvartal 3 inkom 62 ärenden

Under kvartal 4 inkom 55 ärenden

Det förekommer ibland att ärenden inkommer till funktionsbrevlådan där student- och doktorandombudet är angiven som kopia i ett svar till student från någon funktion på Högskolan. Det kan vara kursansvarige, utbildningsledare eller rektorssekreterare som har hänvisat till kontakt med student- och doktorandombudet för fortsatt hantering av ärendet. Studenten har inte själv tagit initiativ till kontakt. I dessa situationer tar student- och doktorandombudet kontakt med studenten och erbjuder fortsatt hjälp i form av information och vägledning. Det händer ofta att studenten i fråga inte återkopplar till student- och doktorandombudet. Dessa ärenden har ej redovisats i statistiken (se Figur 1 och 2 under avsnittet Diagram).

Det inkommer även frågor av mer vägledande karaktär som inte tas med i statistiken över inkomna ärenden. Det rör frågor där studenten behöver stöd i att formulera sin fråga eller vägledning kring vilken funktion som är rätt att vända sig till, snarare än ett studentärende i sig.

Studentärenden 2025 på högskoleövergripande nivå

Totalt inkom 237 ärenden till student och doktorandombudet under perioden 2025-01-01 – 2025-12-31. Dessa ärenden avsåg 198 individer.

Bakgrund: kategorisering av ärenden

Ärenden kategoriseras enligt nedanstående lista. Dessa är fastställda som kategorier för statistik av Arbetsmiljögrupp Student.

Administration och information	schema, otydlig/bristande/felaktig information, handläggning av ärende, etc.
Antagning	behörighet, registrering, studieuppehåll, etc.
Stöd i disciplinärenden	Stöd i disciplinärenden, fusk, vilseledande, trakasserier, AI etc.
Examination	betyg, handläggning av betygsärende, examinationsform, regler enligt tentamensordningen, omprovning, etc.
Kursplaner	brister/otydligheter, etc.
Social och organisatorisk arbetsmiljö	bemötande, trakasserier, diskriminering, bristande tillgänglighet, konflikt, kränkningar, grupparbete etc.
Utbildningskvalitet	kurslitteratur, föreläsningar, hur utbildningen organiseras, handledning etc.
VFU	verksamhetsförlagd utbildning (VFU), praktik.
Övrigt	ärenden som inte platsar i ovanstående kategorier.

Hur ett ärende kategoriseras i statistiken utgår från hur ärendet tolkats av student- och doktorandombudet utifrån studentens frågeställning, situation och sammanhang.

Ärendekategorin *Examination* har flest inkomna ärenden. Ärendekategorin och dess statistik speglar vilka slags examinationsärenden studenter har som berör kursansvariga, rättande lärare eller examinator. Med detta avser att ärendet hamnar hos någon av berörd och/eller statistiken som förts kan vara av intresse för nämnda befattningar.

I ärendekategorin *Administration och information* hamnar ärenden av olika slag. Exempelvis frågor om hantering av tentamen samt *Anmälan till tentamen*. En kan argumentera att ärenden av denna karaktär ska hamna under *Examination*. De ärenden som kan anses vara av administrativ karaktär och tillhörande EVL:s ansvarsområde flyttas till *Administration och information*. I denna kategori kan försenade scheman hamna men även långsam handläggning av ärenden.

Ibland är det svårt att särskilja mellan *Utbildningskvalitet* samt *Social- och organisatorisk arbetsmiljö*. Under *Utbildningskvalitet* kategoriseras ärenden där studenter uttrycker missnöje med utbildningens upplägg, organisering och genomförande. Ett sådant ärende brukar även innehålla slag av missnöje från studenter gällande bemötande, som då även ingår i *Social- och organisatorisk arbetsmiljö*, trots att sakfrågan tillhör *Utbildningskvalitet*. Vad ärendet kategoriseras som i statistiken är utifrån hur studenten väljer att driva ärendet vidare.

Sammanställning ärenden 2025

Ingen statistik förs på avdelnings-, program-, eller kursnivå. Beräknat utifrån antalet helårstudenter så är ärenden hos student- och doktorandombudet fördelade per akademi enligt nedan:

3,6% av studentpopulationen från AUE
1,3% av studentpopulationen från ATM
3,1% av studentpopulationen från AHA

Övervägande del av de ärenden som inkom 2025 var inom ärendekategorin *Examination*. Dessa ärenden uppgick till 36% av inkomna ärenden. Näst största ärendekategori var *Administration och information* och därefter *Utbildningskvalitet*. Figur 3 och Tabell 1 (under avsnittet *Grafik, tabeller och diagram*) visar en sammanställning av samtliga ärenden inkomna 2025.

Ärendets hemvist

Det är inte en självklarhet att studenternas frågeställningar eller ärenden avser den akademien där studier bedrivs. Detta är naturligt då studenter kan bedriva kurser utanför sin akademi. Frågeställningar kring rättigheter och skyldigheter rörande frågor som EVL har i sitt ansvarsområde också uppkomma.

Statistik förs inte på avdelnings-, program- eller kursnivå. Figur 4 visar var studenters ärenden riktar sig inom organisationen. I de fall studenten inkommer med en generell fråga utan att ge information om vilken kurs-, program, akademi, avdelning ärendet avser går det ej att avgöra vart ärendet riktar sig och hamnar då i kategorin ”vet ej”.

Typ av ärende

Såsom avhandlat i avsnittet definitioner förs statistik på ärenden utifrån hur det behöver hanteras: enkel- eller utredande fråga samt disciplinärende. Majoriteten av inkommande ärenden var så kallade enkla ärenden, de uppgick till 159 ärenden. 58 ärenden var av utredande karaktär. 20 studenter hörde av sig för vägledning och stöd efter en anmälan till Disciplinnämnden och dessa ärenden har kategoriserats som ärendekategori *Stöd i disciplinärenden*. Tabell 2 (går att finna i avsnittet *Grafik, tabeller och diagram*) redovisar statistik på utredande ärenden och dess ärendekategorier.

Jämförelser från tidigare år

Målet med student- och doktorandombudets verksamhet är att liknande ärenden, det vill säga att samma sakfråga (inom ramen för en kurs eller ett program) inte ska uppkomma igen och återkomma följande år. I detta avsnitt görs en kortare jämförelse på övergripande nivå.

I år inkom 237 ärenden, vilket motsvarar en ökning jämfört med föregående år. Ökningen kan ha flera förklaringar, såsom förändrad synlighet och tillgänglighet, och bör därför tolkas med försiktighet. En möjlig förklaring till ökningen är ändrade arbetssätt gällande ärendehantering i och med införandet av ett nytt ärendehanteringssystem, organisationsändringar inom EVL samt marknadsföring av student- och doktorandombudets roll och funktion. Generellt går det att se ett mönster av ökning av ärenden varje år (Figur 10).

Under 2025 har student- och doktorandombudet haft 20 ärenden inom den ärendekategorin. Det var inga större skillnader från föregående år gällande innehållet i frågor inom ärendekategorin.

År 2025 var andelen män som studerar vid lärosätet i kontakt med student- och doktorandombudet högre än föregående år. Sett till studentpopulationen tog kvinnor i högre utsträckning kontakt med student- och doktorandombudet. Antalet distansstudenter som var i kontakt med student- och doktorandombudet ökade under 2025 jämfört med 2024

Ärenden där studenter önskar information eller vägledning efter en anmälan till Disciplinnämnden har en liten ökning.

Studenternas bakgrund

I detta avsnitt redovisas inkomna studentärenden utifrån studenters bakgrund. Det avser studieform, kön, akademitillhörighet, huruvida de studerat ett program eller fristående kurs samt när i sina studier man hört av sig.

Män och kvinnor

62% av ärenden var från kvinnor och 29% var från män. Beräknat på antalet helårstudenter kan en se följande:

3,0 % av studentpopulationen helårstudenter kvinnor hörde av sig.

2,8 % av studentpopulationen helårstudenter män hörde av sig.

Kvinnor och män tog i stort sett kontakt i samma utsträckning, med en marginellt högre andel kvinnor (3,0 % jämfört med 2,8 %).

69 män var i kontakt med student- och doktorandebudet 2025 och 147 kvinnor. I 21 ärenden framgick ej kön eller studenten identifierade sig inte inom tvåkönsnormen (se Figur 5 under rubrik Diagram).

Män drev i högre utsträckning än kvinnor ärenden gällande *Administration och information* samt *Antagning*. 34% av de kvinnor som haft ärenden hos student- och doktorandebudet hade ärenden inom kategorin *Examination*. Av de män som hade ärenden inom denna kategori uppgick det till 37%.

Program och fristående kurs

Övervägande del av studentärenden har inkommit från programstudenter.

75,1% av studentärenden inkom från studenter vid program.

10,5% av studentärenden inkom från studenter på fristående kurs.

14,3% av studentärenden saknas uppgifter om studier på fristående kurs eller program.

Vid *Disciplinärenden* samt vissa ärenden inom *Social- och organisatorisk arbetsmiljö* har uppgifter anonymiserats så att det inte går att skönja var och hur studenterna studerar för att inte röja studenters identitet i statistiken.

Campus eller distans

Som behandlat i föregående avsnitt förs statistik på studentärenden och vilken studieform studenter studerar. I detta avsnitt redogörs ärenden utifrån en jämförelse mellan dessa studentgrupper. Övervägande del av inkomna ärenden var från distansstudenter (Figur 6).

19,5% av studentärenden inkom från campusstudenter

39,2% av studentärenden inkom från distansstudenter

41,3% av studentärenden saknas uppgifter om studieform

Baserat på hur många helårstudenter för respektive studieform som studerat vid Högskolan i Gävle år 2025 ser fördelning ut på detta vis:

1,6 % av studentpopulationen campusstudenter hade ärende hos student- och doktorandebudet.

2,1% av studentpopulationen distansstudenter hade ärende hos student- och doktorandebudet.

Det går inte utifrån dessa uppgifter att dra några slutsatser utifrån studenters studieform.

När i studierna hör studenterna av sig

I detta avsnitt framgår i vilken nivå studierna bedrivs samt i vilken fas av i sina studier studenterna är mest benägen att höra av sig till student- och doktorandombudet (Tabell 4).

2,7% av studentpopulationen på grundnivå

2,92% på avancerad nivå

0,67% på förutbildningsnivå

Studenterna kontakter student- och doktorandombudet oavsett nivå, termin eller studieform. I många fall går det inte att avgöra när i studierna studenten befinner sig i avseende termin. I flertalet fall finns ingen anledning att samla den informationen.

En eller flera studenter

Majoriteten av studentärenden avser en enskild student. Åtta av ärendena avsåg en mindre grupp studenter, dvs 2–3 studenter. I fem fall avsåg det fler studenter. I de ärenden då det avser *Fler studenter* är det en större grupp, hela- eller delar av klassen som diskuterat tillsammans och sedan kontakter student- och doktorandombudet via ett språkrör för gruppen. År 2025 har *Fler studenter* främst haft ärenden gällande *Social – och organisatorisk arbetsmiljö* samt *Utbildningskvalitet*. Statistik på huruvida ärendet avser en eller flera studenter visas i Tabell 5.

Ärendekategori Examination

Analys och diskussion

Analysen utgår från iakttagelser av studentärenden med en studenträttslig signalspaning. Oavsett studieform är examinationer en angelägen fråga för studenter. Ärenden inom denna kategori ökar efter omtentamensveckorna.

Underkategorin *Omprövning av betygsbeslut* är störst både bland män och kvinnor. I denna ärendekategori faller ärenden med studenter som av olika skäl är missnöjd med betygsbeslutet och önskar på olika vis påverka detta. Kvinnor har i högre utsträckning haft ärenden gällande *Regler enligt Tentamensordningen*. Män har i högre utsträckning ärenden inom *Handläggning av betygsärenden*. Inom denna underkategori finns ärenden gällande sena betyg.

Studenter från AHA och AUE har i högre grad haft ärenden inom *Omprövning av betygsbeslut* än studerande vid andra akademier. Studenter från AUE har haft ärenden avseende *Anpassningar av examination* och *Utformning av examination*. Vid AUE har studenter främst kontaktat student- och doktorandombudet i ärenden gällande *Handläggning av betygsärende*.

Planering av omexaminationer för "spärrkurser" i relation till kursstart

Regler enligt tentamensordningen rör framför allt ärenden om antalet omtentamenstillfällen. Studenter som inte uppfyller förkunskapskraven till kommande kurser och ifrågasätter planeringen av det omtentamenstillfallet i relation till detta förekommer. Dessa studenter hör av sig i syfte att få veta vilka rättigheter man har att få ett nytt och tidigare tentamenstillfälle planerat, få möjlighet till snabbrättning eller möjlighet att på påbörja sina studier utan att man uppfyller förkunskapskraven för att få möjlighet att kunna fortsätta bedriva studier på kommande kurs/kurser. Tentamenstillfällen som inte går att nyttja för att bli behörig till kommande kurser, trots att de är planerade innan kursstart, upplevs ge studenter falskt hopp och skapar frustration hos studenter.

Förutsättningar för studier inför examination

Utformning av examination förekommer det att studenter efterfrågar information om examinationen som är planerad. Det gäller exempelvis när en skriftlig examination i form av prov som ska genomföras. Studenter får inga eller otillräckliga svar gällande examinationen. Studenters frågor kan inte alltid gälla "vad kommer på tentan?" utan snarare hur tentamen utformas (quiz, essäfrågor, etcetera) och vad som förväntas av studenterna. Studenter uppger i dessa fall att examinationen inte har varit tillräckligt planerad och mer information kommer längre fram. Studenter uttrycker att de upplever att de får studera i blindo till dess mer information kommer. Det har förekommit att läraren glömt bort att en examination ska genomföras (trots upprepade frågor från studenter utifrån information i studiehandledning) och publicerat examinationsdatumet efter fastställda terminstider på kort varsel. Situationer som dessa påverkar studenter möjlighet att uppnå godkända betyg i kurser. Studenter har rätt till information om hur de ska examineras samt vad de ska examineras på för att kunna välja rätt strategi för inläring inför examination.

Övervakning i samband med digital examination

Studenter ifrågasätter utformningen av genomförandet av examination i de fall det är en digital tentamen med övervakning i realtidströmning. Detta är en form av examination som enligt SUHF inte är att rekommendera utifrån integritetssynpunkt¹ utifrån risken för tekniska problem vilket påverkar studenter möjlighet att genomföra examinationen. I dessa fall har ingen

¹ Rekommendation om digital examination på distans, med stöd av realtidsströmning, SUHF 20210623

information gått till studenterna vilken möjlighet de har att genomföra examinationen inom Högskolans lokaler.

Övriga spaningar inom examination

Utformning av examination och *Anpassningar av examination* förekommer studenter som önskar genomföra examinationen på annat vis än vad som framgår av kursplanen. Oftast avser detta att man önskar göra en annan slags examination än skriftlig salstentamen. Skälen studenter anger är olika men oftast studerar studenten på distans.

Det förekommer, likt tidigare år, att studenter skickar in begäran om omprövning av betygsbeslut med motiveringar såsom: otydliga betygskriterier, bemötandet i berörd kurs har inte varit tillfredställande samt kritik mot undervisningens eller handledningens innehåll och genomförande.

Genomgång av examinationsärenden 2025

I detta avsnitt avhandlas den största kategorin *Examination* och dess underkategorier. För att ge en kontext till analys och statistik (Figur 7, Figur 1, Figur 8 och Tabell 6) finns samlat vilka slags frågor som förekommit i sex olika underkategorier. Dessa finner man i följande tabell.

Underkategorier Examination	Typ av frågeställning
Handläggning av betygsärende	motivering av betygsbeslut, rättande lärare, anonym tentamen, vad är ett betygsbeslut, vem får sätta betyg, kursplanens föreskrifter, rättningstid etc.
Kompletteringsuppgift	rätten till kompletteringsuppgift, annan examinationsuppgift, etc.
Omprövning av betygsbeslut	student mejlar in och uttrycker att de vill överklaga, ifrågasätter bedömningar, etc.
Regler enligt tentamensordningen	antal tentamenstillfällen, omtentamen enligt datum, rätt till extra tentamenstillfälle, störande av examination, etc.
Utformning av examination	minuspoäng, svåra examinationer, vilka frågor får komma på tentamen, examinationsspråk, etc.

I Figur 9 kan man se underkategorier in ärendekategori *Examination* fördelat på studenternas akademitillhörighet.

1,3 % av studentpopulationen män hörde av sig med examinationsfrågor (37% av examinationsärenden inkom från män)

1,0 % av studentpopulationen kvinnor hörde av sig med examinationsfrågor (59% av examinationsärenden inkom från kvinnor)

Figur 9 redovisar examinationsärendens underkategorier fördelat på kön. Skillnaden i antal inkomna ärenden kvinnor/män beror på att kvinnor utgör en större del av studentpopulationen.

Övriga ärendekategorier

Följande kapitel avhandlar de ärenden som inkommit i övriga kategorier *Social- och organisatorisk arbetsmiljö, Utbildningskvalitet, Antagning, Administration och information, VFU och Övrigt*. Först presenteras en analys med tillhörande diskussion därefter redogörs för ärenden under 2025. Analysen utgår från iakttagelser av studentärenden med en studenträttslig signalspaning.

Analys och diskussion

Den röda tråden i de ärenden som hamnar under *Utbildningskvalitet*, *Antagning*, *Administration* och *information* samt *Social- och organisatorisk arbetsmiljö* är studenters upplevda förutsättningar att kunna bedriva eller klara sina studier.

I kategorin *Utbildningskvalitet* förekommer ärenden rörande upplevelse av hög studiemängd och/eller högt ställda krav förekommer oavsett val av studieform, studentens kön eller akademitillhörighet. I de ärenden där studenter bedriver utbildning på distans, oftast fristående kurser, är det vanligt förekommande att studenter upplever bristande information samt otillfredsställande eller ingen återkoppling från lärare.

Ärenden som rör *Utformning av kurs* avser både distans och campusstuderande. Studenter beskriver en upplevelse att det saknas en plan för kursen och en röd tråd i planeringen. Information om examinationer eller föreläsningar lämnas successivt, sällan skriftligen och nästan alltid när studenter efterfrågat information. Studerande uttrycker att kvaliteten på kurser är låg pga. kursmaterial upplevs förlegat. Detta avser förinspelade föreläsningar, uppladdade Power Points och övrigt material som har många år på nacken och ibland innehåller felaktigheter. Möjligheten att ställa frågor i relation till materialet uttrycker studenter också är begränsad. I vissa fall förekommer det att studenter ska under kursens gång lämna in flera skriftliga examinationer veckovis eller förbereda sig på seminariefrågor. Dock finns dessa inte tillgängliga inom en rimlig tid innan genomförandet och/eller inlämningen av uppgifterna. Studenterna uttrycker att det är svårt att planera studierna och upplever svårigheter att kunna kombinera studierna med sitt privatliv eftersom man inte vet när man kan genomföra examinationen samt vilken tid som behöver avsättas för detta. Studenter i dessa kurser uttrycker att de upplever oro och stress kopplat till förutsättningarna att klara examinationer samt tidspressen de ställs inför i och med att de behöver vänta på information som upplevs avhängd för deras prestationer.

Vägledning och information

I kategorin *Administration- och information* och dess underkategori *Handläggning av ärende* förekommer det studenter som inte fått återkoppling på e-post fastän de försökt under längre tid vid flertal tillfällen samt bitt om hjälp att få svar på sin frågeställning av såväl kursadministratör som utbildningsledare. Det är vanligt förekommande att studenternas ärenden avser återkoppling på inlämnade examinationer som har löpande inlämning av komplettering. Studenter Det förekommer även inom samma underkategori att studenter kontaktar ombudet när de inte får tillräckliga svar av Högskolan. Studenter inkommer med frågeställningar som tangerar flera funktioner. Studenter hänvisas i dessa fall mellan flera olika funktioner inom organisationen. Detta gäller främst studenter som försöker planera sina studier och behöver svar på vad de ska studera, hur de ska studera etc. Funktionerna kan sällan svara på hela frågan och bollar därför vidare i cirklar. Detta skapar en frustration hos studenterna som inte kan gå vidare i sitt ärende eller med sina studier utan svar eller hjälp vidare.

Studenters bristande förståelse för begreppet allmän handling

Det har under året inkommit frågor från studenter gällande deras rättigheter vid behandling av deras personuppgifter. Studenter har uttryckt att de upplever det som integritetskränkande att klasskamrater kan ta del av studieresultat samt studenter som uttrycker missnöje efter Högskolan lämnat ut adresslistor till externa parter.

Risk för brister i hantering av integritetsfrågor och personuppgifter

Det har även förekommit situationer där studenters namn, röst eller bild förekommit i digitala inspelningar av föreläsningar som finns tillgängliga för andra studenter (i andra kullar) att ta del av. Inspelningar av digitala möten initierade av Högskolan samt vidarebefordring av mejl från studenter till externa mejladresser förekommer också. Det förekommer ibland att lärare tar

kontakt med student- och doktorandombudet för att fråga ”får vi göra så här?” (dessa ärenden inkluderas inte i statistiken). Vid ett tillfälle framkom det att Högskolan skapat en lista på studenter med funktionsnedsättningar inom ett program. Dessa är exempel på enstaka händelser som inte går att koppla till systematiska brister inom organisationen. Samtliga ärenden har hanterats enligt rutin.

Studenters upplevelser av studiero och situation i klassrummet

I kategorin *Social- och organisatorisk arbetsmiljö* har studenter ärenden gällande upplevelse av bristande bemötande samt ett arbetsklimat som upplevs ej förenligt med Högskolan i Gävles Arbetsmiljöpolicy². Ärenden avser arbetsklimatet mellan studenter men även mellan studenter och medarbetare. I denna kategori förekommer även konflikter eller kränkningar som uppkommit i samband med grupparbeten.

Ärenden med studenters upplevelse av en otillfredsställande klassrumssituation (på plats eller i digitala forum) förekommer också. Studenter tar även kontakt med student- och doktorandombudet för att få hjälp i form av information och vägledning i att hantera andra studenter som upplevs störa undervisningen och studiero. Det kan vara beteenden som att ej respekterar talutrymme, upprepade irrelevanta frågor och olika former av bus och retningar inom studentgruppen i undervisningssituationen kan också räknas hit. Studenter upplever att det påverkar deras förutsättningar för inläring och klimatet i klassrummet. Studenter hänvisas att påtala problemet för sina lärare samt ta kontakt med Studenthälsans kuratorer för att få coachning.

Studenters upplevelser av olika behandling

I ärendekategorin *Antagning* förekommer sådana ärenden som rör studenter som är antagen med villkor, ej uppfyller behörighet till kommande kurser eller har frågor om möjligheter till registrering. I ärenden som rör underkategorin *Antagning, Registrering och Behörighet* är det vanligt att studenter upplever en orättvisa att de inte kan antas eller registreras på kurser och sedan inte medges undantag. I dessa ärenden lyfter ofta studenter jämförelse med andra studenter som de vet tillåtits antas till berörd kurs fastän de som antagits inte heller uppfyller förkunskapskraven. Studenter använder begreppet likabehandling i relation detta fastän likabehandling inte är tillämpningsbart i just deras fall. Likabehandlingsprincipen enligt gällande regelverk avser att lika fall ska behandlas lika. Studenters berättelser gällande upplevelser av orättvisa grundar sig i situationer som inte är jämförbara. Exempelvis studenter som inte tillåts påbörja en kurs eftersom de ej uppfyller förkunskapskraven kan jämföra sig med studiekamrater som tillåtits påbörja samma kurs som också har rester inom programmet. Dock är resterna inte av samma omfattning eller avser samma kurser. Studenter kan även uppleva orättvisa baserat på att studiekamrater tillåtits påbörja andra kurser än de ärendet berör trots att de inte helt uppfyller förkunskapskraven enligt kursplanen. Studenter jämför i dessa fall situationer som inte är helt jämförbara.

Studenter som vill återuppta sina studier efter inaktivitet

Ärenden inom *Antagning, Administration och information* och även inom *Examination* förekommer det ärenden där studenter som behöver ta studieuppehåll i stället efterfrågar anpassningar från lärosätets sida. Det förekommer också programstudenter som är inaktiva pga. ej pågående studier som återkommer till Högskolan för att återuppta sina studier. Dessa studenter har inte sökt studieuppehåll och inte heller sökt kurser inom programmet inom den tidsram Högskolan bestämt. Många av dessa studenter har varit inaktiva pga skäl som är grund för studieuppehåll men saknat kunskap och information om detta. Detta påverkar studentens möjlighet att slutföra sina studier i den tid och mån de avser och skjuter på deras tidsplan.

² Arbetsmiljöpolicy för Högskolan i Gävle (HIG-STYR 2019/75)

Övriga studenträttsliga spaningar

Kurser som aviseras som distans utan obligatorisk träff, men där skriftlig salstentamen ingår, skapar hinder för vissa studenter som sökt kursen. Studenter uttrycker att man blivit lurad då en skriftlig salstentamen kräver någon slags platsbunden närvaro, vid campus Gävle eller annan ort, och detta framgick ej vid ansökan av kurs via antagning.se och ibland inte i kursbeskrivningen. Studenterna upplever att de inte getts rätt information inför kursen och deras möjlighet att slutföra kursen baserades på att det ej förekom träffar i kursen. Detta framgick av föregående års ärenderapport och är fortfarande aktuellt.

Ärendekategorin *Övrigt* hamnar ärenden vars karaktär inte passar in i någon annan ärendekategori. Ett ärende gällande studenters upplevelse i relation till risken att komma i kontakt med en allergen har inkommit. Ärenden som dessa inkommer ibland till Högskolan och avser allergener såsom citrusfrukter, nötter, doft och pälsdjur. I denna ärendekategori hamnar även ärenden som har med examensceremonier och intyg att göra.

Social- och organisatorisk arbetsmiljö

Den näst största ärendekategorin är *Social- och organisatorisk arbetsmiljö*. Totalt inkom 20 ärenden i denna kategori och *Bemötande* var största underkategorin. Statistiken (Figur 10) speglar inte huruvida det förekommit diskriminering eller kränkande särbehandling utan enbart den information och vägledning studenten efterfrågar. Studenter efterfrågar information om begreppens innebörd, hur anmälan sker, hur en utredning går till, och vad en sådan utredning kan leda till.

Administration och information

Administration och information är tredje största kategorin, totalt inkom 37 ärenden i denna kategori (Tabell 7). Genomgående i ärendena är studenter som uttrycker ett missnöje med handläggningen av ett ärende, fått bristande eller otydlig information. Ärenden där studenter saknar återkoppling på inskickade e-postmeddelanden hamnar under *Handläggning av ärende*.

Utbildningskvalitet

Totalt 33 ärenden inkom i kategorin *Utbildningskvalitet* (Tabell 8). Störst andel ärenden avser studenter som uttrycker missnöje med kursupplägg, handledning och föreläsningar.

Antagning

Totalt 25 ärenden inkom inom kategorin Antagning (Tabell 9). Största delen avser studenter som uttrycker missnöje med behörighetsbedömningar.

Stöd i Disciplinärenden

År 2024 inkom 7 ärenden avseende Stöd i disciplinärenden. 2025 låg siffran på 21. Studenter kontaktar student- och doktorandombudet främst för att få vägledning i hur man skriver ett yttrande samt med frågor om hur Disciplinnämnden fungerar och vad en disciplinär åtgärd kan bestå i. Vissa studenter önskar även information och vägledning gällande överklagande av beslut om avstängning. Trolig orsak på ökning av disciplinärenden hos student- och doktorandombud tros vara en åtgärd i information om stöd till studenter under pågående disciplinärende.

VFU

Under 2025 inkom 7 ärenden inom kategorin VFU. 6 av dessa kom från studenter från AHA och 1 saknas uppgifter om akademitillhörighet.

Övrigt

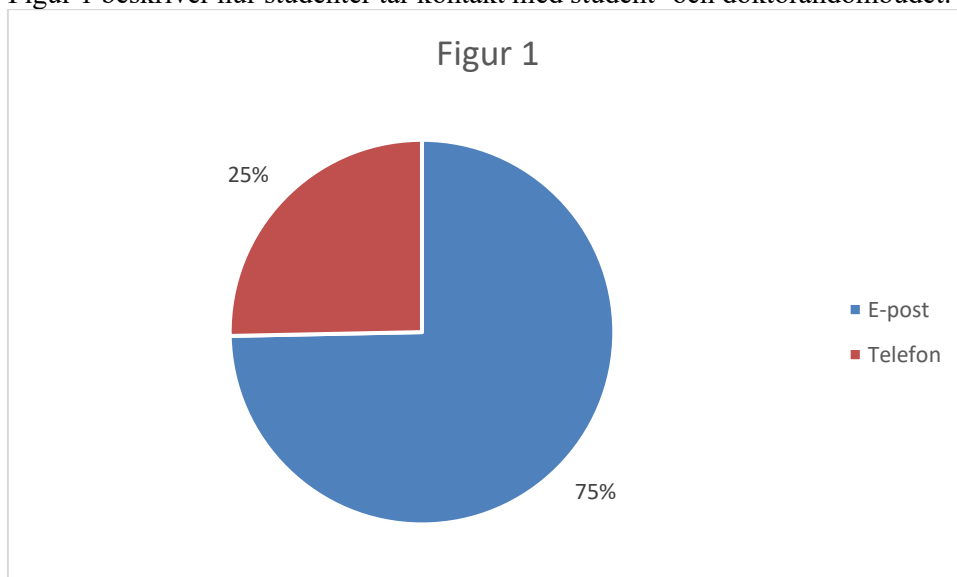
Under 2025 inkom 6 ärenden inom Övrigt (Tabell 10).

Grafik, tabeller och diagram

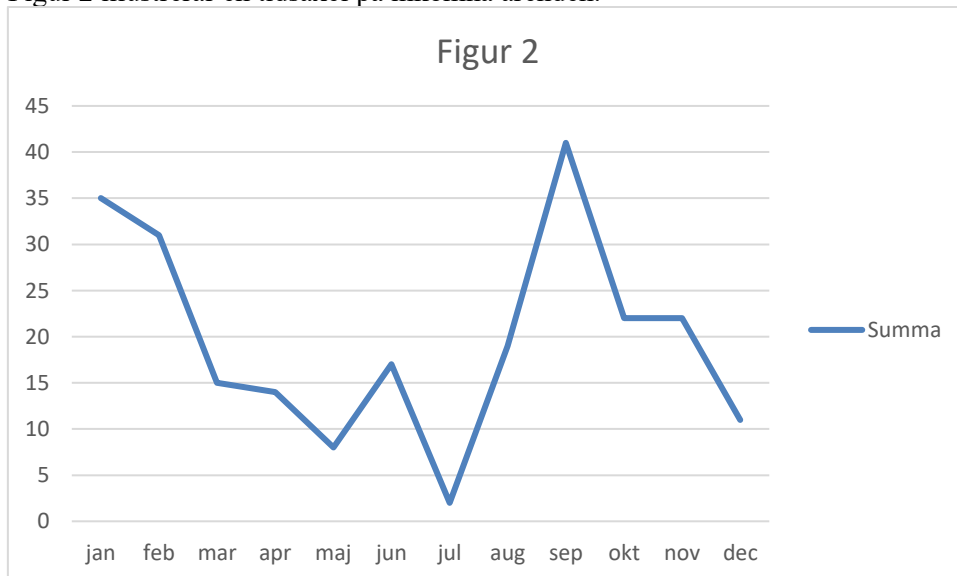
Datan som framgår av tabeller och diagram avser antal ärenden.

Diagram

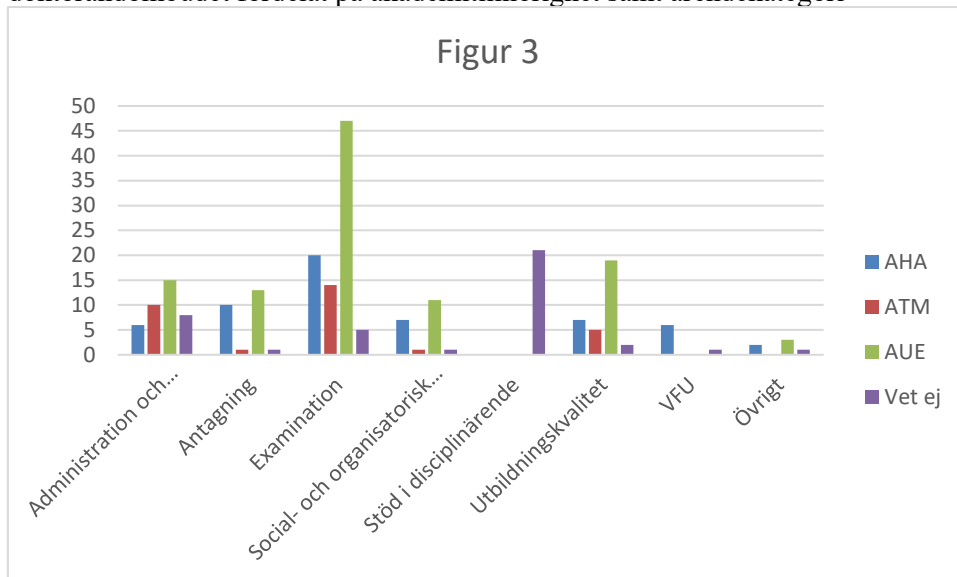
Figur 1 beskriver hur studenter tar kontakt med student- och doktorandombudet.



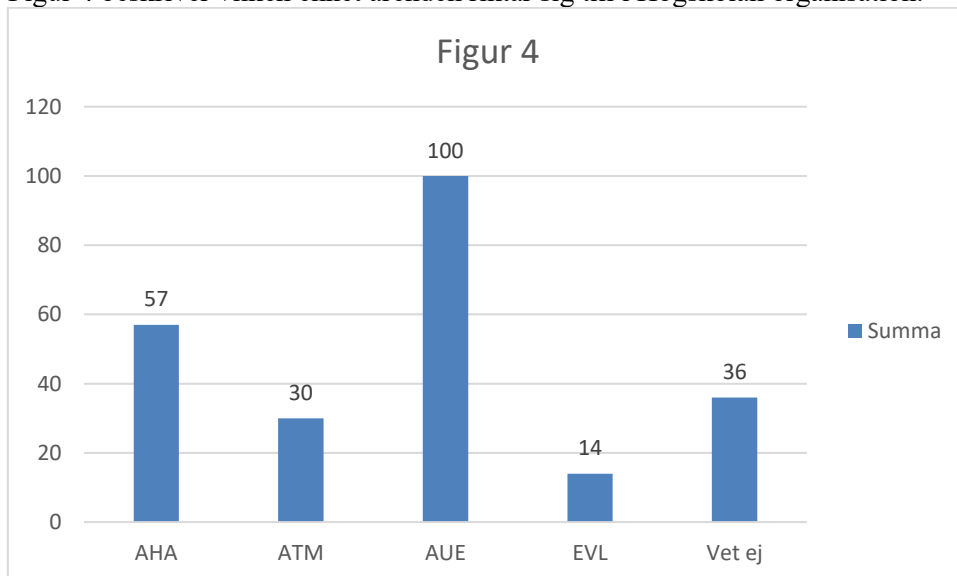
Figur 2 illustrerar en tidsaxel på inkomna ärenden.



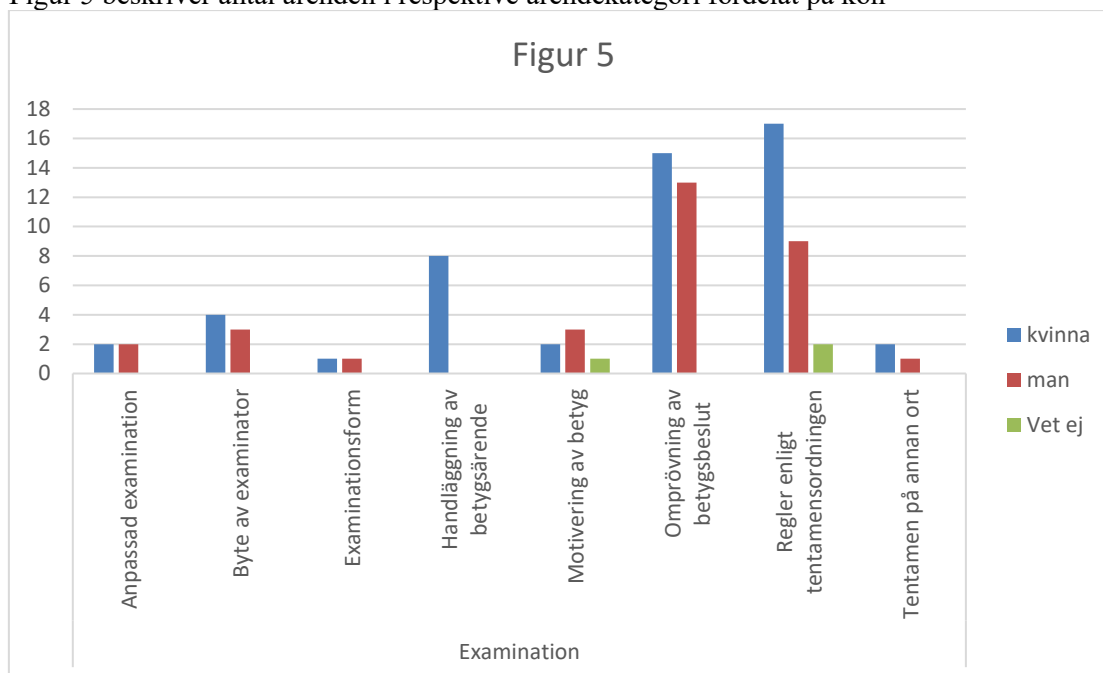
Figur 3 visar en sammanställning på samtliga inkomna ärenden till student- och doktorandombudet fördelat på akademitillhörighet samt ärendekategori



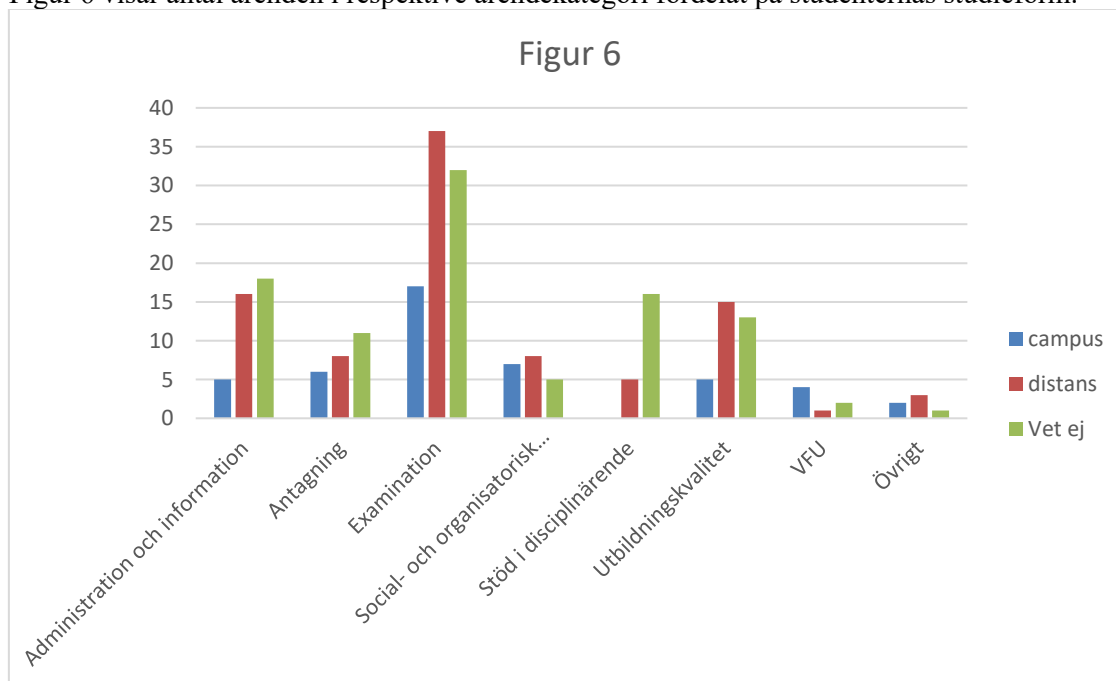
Figur 4 beskriver vilken enhet ärenden riktar sig till i Högskolan organisation.



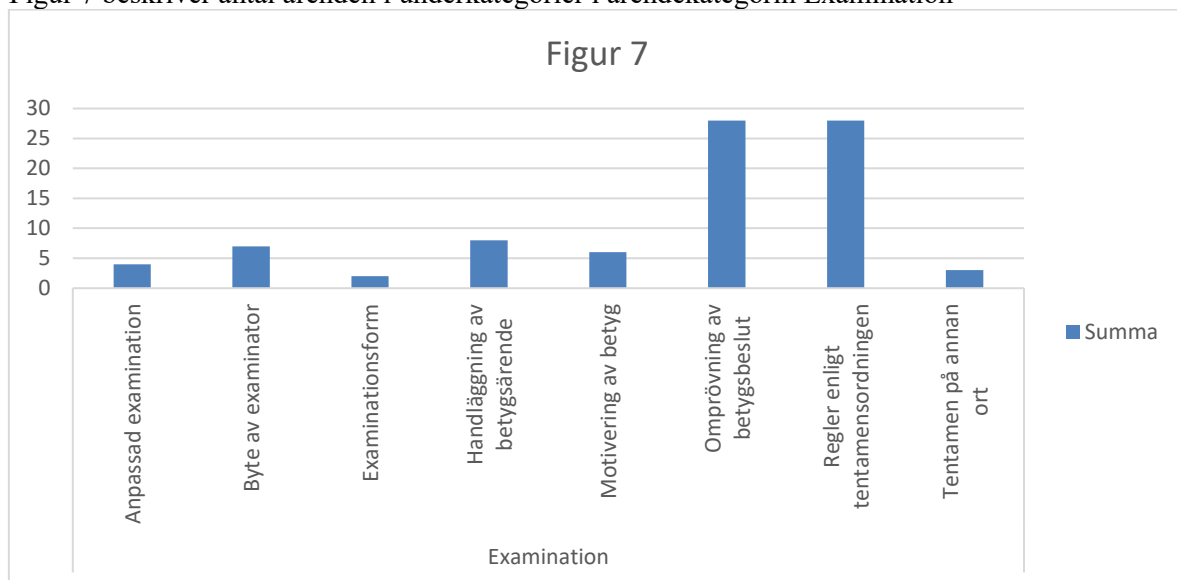
Figur 5 beskriver antal ärenden i respektive ärendekategori fördelat på kön



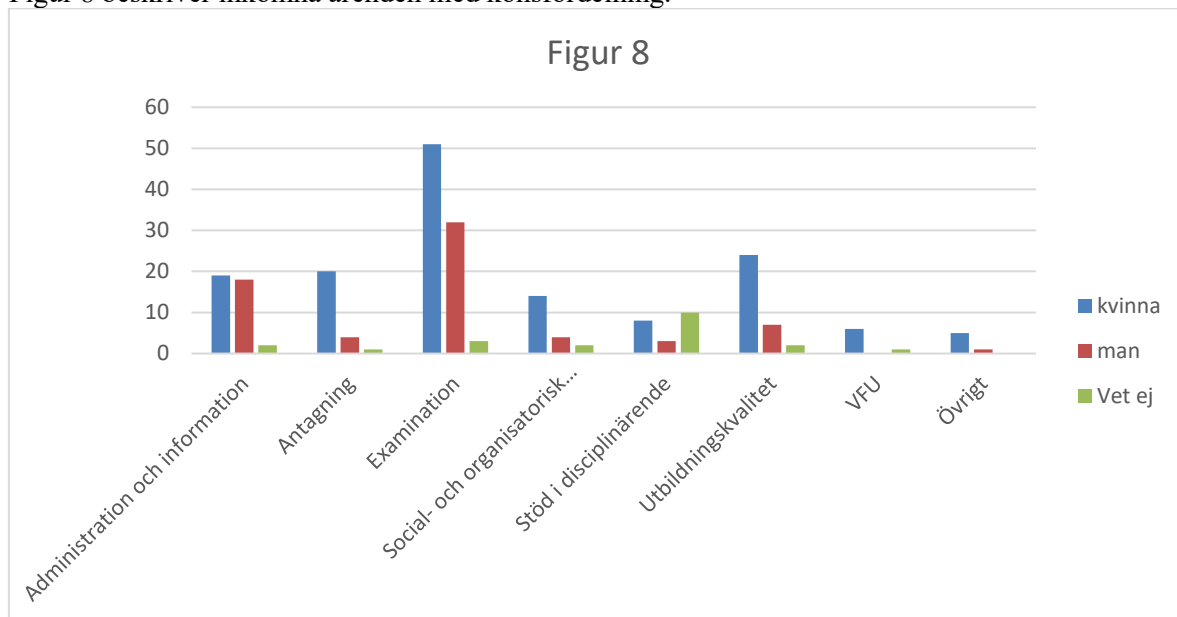
Figur 6 visar antal ärenden i respektive ärendekategori fördelat på studenternas studieform.



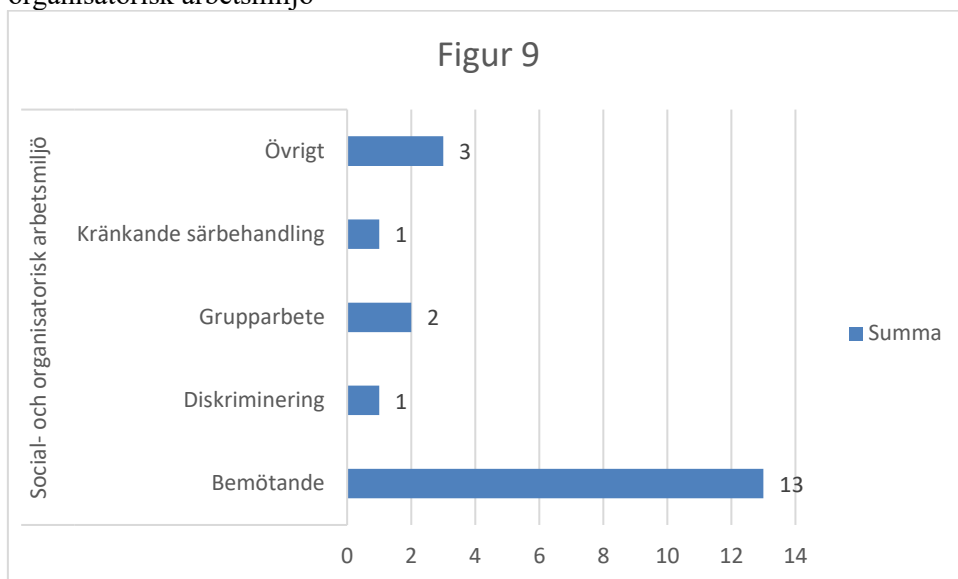
Figur 7 beskriver antal ärenden i underkategorier i ärendekategorin Examination



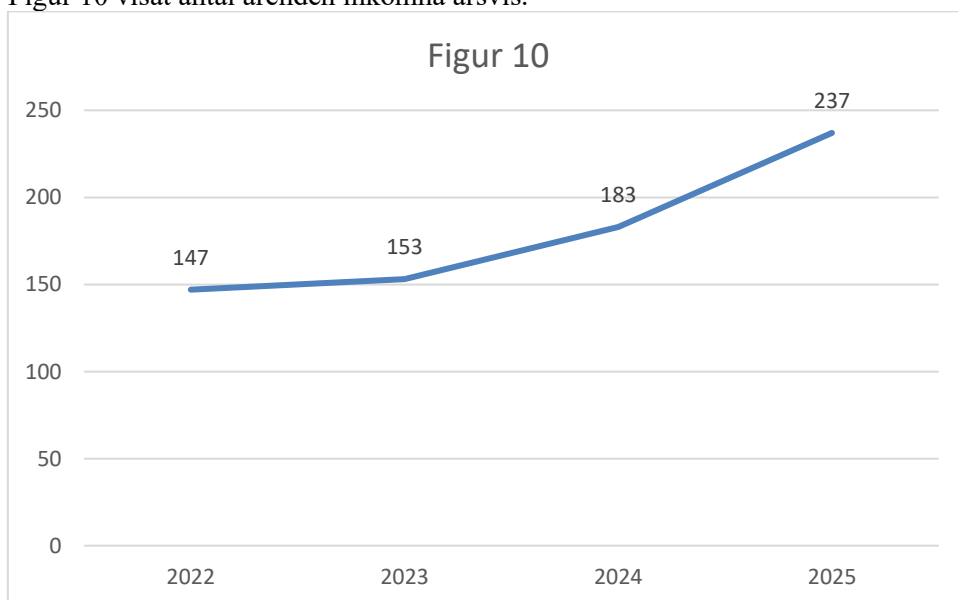
Figur 8 beskriver inkomna ärenden med könsfördelning.



Figur 9 visar antal ärenden i respektive underkategori för ärendekategorin Social- och organisatorisk arbetsmiljö



Figur 10 visar antal ärenden inkomna årsvis.



Tabeller

Tabell 1 – Antal ärenden per ärendekategori fördelat på akademitillhörighet

	AHA	ATM	AUE	Vet ej	Total
Administration och information	6	10	15	8	39
Antagning	10	1	13	1	25
Examination	20	14	47	5	86
Social- och organisatorisk arbetsmiljö	7	1	11	1	20
Stöd i disciplinärende	-	-	-	21	21
Utbildningskvalitet	7	5	19	2	33
VFU	6	-	-	1	7
Övrigt	2	-	3	1	6
Totalsumma	58	31	108	40	237

Tabell 2 – Vilka ärenden som hanteras inom ärendetyp Utredande ärenden

Antal av Ärendetyp	
Enkel	158
Stöd i disciplinärende	21
Utredande	58
Administration och information	8
Antagning	6
Examination	20
Social- och organisatorisk arbetsmiljö	12
Utbildningskvalitet	7
VFU	5
Totalsumma	237

Tabell 3 – antal ärenden i respektive ärendekategori fördelat på studieform

Radetiketter	Campus	Distans	Vet ej	Total
Administration och information	5	16	18	39
Antagning	6	8	11	25
Examination	17	37	32	86
Social- och organisatorisk arbetsmiljö	7	8	5	20
Stöd i disciplinärende		5	16	21
Utbildningskvalitet	5	15	13	33
VFU	4	1	2	7
Övrigt	2	3	1	6
Totalsumma	46	93	98	237

Tabell 4 – nivå studenter studerar som inkommer med ärenden **Nivå**

Avancerad	21
Fup	1
Grund	171
Vet ej	44
Totalsumma	237

Tabell 5- fördelning av ärenden utifrån hur många studenter det avser **Antal**

1	224
2 till 3	8
flera	5
Totalsumma	237

Tabell 6 - ärenden per underkategori i ärendekategori Examination **Antal av Underkategori**

Anpassad examination	4
Byte av examinator	7
Examinationsform	2
Handläggning av betygsärende	8
Motivering av betyg	6
Omprövning av betygsbeslut	28
Regler enligt tentamensordningen	28
Tentamen på annan ort	3
Totalsumma	86

Tabell 7 – Antal ärenden per underkategori i ärendekategori Administration och Information **Antal av Underkategori**

Allmän handling	1
Behandling av personuppgifter	5
Borttappad tentamen	1
Handläggning av ärende	27
Information	3
Schema	2
Totalsumma	37

Tabell 8 – Antal ärenden per underkategori i ärendekategorin Utbildningskvalitet

	Antal av Underkategori
Handledning	7
Information	2
Undervisning	4
Utformning av examination	8
Utformning av kurs	11
Utformning av program	1
Totalsumma	33

Tabell 9 – Antal ärenden per underkategori i ärendekategori Antagning

	Antal av Underkategori
Antagning	11
Behörighet	5
Examen	1
Registrering	5
Studieuppehåll	1
Tillgodoräknande	2
Totalsumma	25

Tabell 10 – Antal ärenden per underkategori i ärendekategori Övrigt

	Antal av Underkategori
Allergi	1
Beslut om rekommendation	1
CSN	1
Examensceremoni	1
Intyg	1
Terminalglasögon	1
Totalsumma	6

Bilaga 1: Årshjul för studentärenderapport

Årshjul studentärenderapport

