

Högskolan Väst
Rektor

Luntmakargatan 13, Box 7851,
SE-103 99 Stockholm, Sweden
Tfn/Phone: +46 8 563 085 00
Fax: +46 8 563 085 50
hsv@hsv.se, www.hsv.se

Mats Juhlin
08-563 08 657
mats.juhlin@hsv.se
BESLUT

2009-12-29
Reg.nr 31-2627-09

Anmälan mot Högskolan Väst angående en distanskurs

Fråga om rutiner vid examination, sent inrapporterade resultat och högskolans serviceskyldighet.

Anmälan

NN har anmält Högskolan Väst till Högskoleverket för omständigheter som inträffade på kursen *Marknadsföring II* under vårterminen 2009. Han har anfört bl.a. följande.

Tillsammans med övriga distanstuderter tenderade han på kursen den 19 mars 2009. Denna tentamen inleddes med en timmes väntan för studenterna, då högskolan hade glömt att trycka upp tentamina till distansstudenterna. Han skickade senare ett e-brev till examinatorn och informerade om att han ansåg att högskolan hade planerat dåligt i samband med examinationen. Examinatorn har fortfarande inte svarat på e-brevet.

Den 22 april blev han meddelad att han inte var godkänd på den aktuella tentamen. Då omtentamen var schemalagd redan en vecka senare, den 29 april, skickade han ett nytt e-brev till examinatorn och påpekade att Justitieombudsmannen i ett beslut har uttalat att tiden mellan meddelade av tentamensresultat och omprov måste vara längre än två veckor. Det ligger i sakens natur att en genomgång av tentamen bör göras i god tid före omtentamen. Han har vare sig fått något svar på e-brevet eller någon genomgång av sin underkända tentamen, trots att han uttryckt önskemål om detta.

Han har även under kursens gång lämnat in två inlämningsuppgifter den 31 januari 2009. Dessa uppgifter har han fortfarande inte, vid tiden för anmälan, fått något svar på. Som en distansstudent befinner han sig i en särskilt utsatt situation och en väl fungerande kontakt med läraren utgör en förutsättning för att hans studier ska kunna genomföras på ett relativt smidigt sätt.

Utredning

Högskoleverket har hämtat in ett yttrande från Högskolan Väst, som har anfört i huvudsak följande.

Datumet för examinationen var den 21 mars 2009 och inte den 19 mars 2009. Högskolans utredning visar att examinationen startade först 15 minuter efter utsatt tid på grund av att det hade kopierats upp för få tentamina. Högskolan beklagar detta men konstaterar samtidigt att anmälaren lämnade in sin tentamen en timme och 15 minuter före sista inlämningstid. Högskolan anser därför inte att denna försening har påverkat anmälares möjlighet att tentera.

På tentamenshandlingen informerades studenterna om att resultatet på examinationen skulle anslås senast den 17 april 2009. Enligt examinatorn rapporterades resultaten den 14 april till utbildningsadministratören, vilken har till uppgift att registrera resultaten i Ladok. Samma dag skickade examinatorn även ett e-brev till studenterna med samma information. Detta e-brev skickades via det Internetbaserade systemet *Disco*, där kommunikationen mellan lärare och övriga studenter sker.

Även om studenternas resultat på tentamen registrerades i Ladok den 14 april 2009, krävs det också att examinatorn kontrasignerar resultatet för att detta ska bli synligt för studenterna via studentportalen på Högskolan Västs webbplats. Detta gjordes den 21 april, vilket innebär att tentamensresultatet anslogs fyra dagar senare än vad som utlovats. Som en följd härav blev det i detta enskilda fall endast åtta dagar mellan det datum då tentamensresultatet anslogs och datumet för omtentamen. Högskolan beklagar det inträffade, som inte kan förklaras på något annat sätt än på grund av den höga arbetsbelastningen för den aktuella läraren vid just dessa dagar. Högskolan ser för närvarande över rutinerna och arbetsfördelningen för att förhindra att det ska hända igen.

Beträffande anmälares synpunkter på återkopplingen från lärosätet av deluppgifterna och av examinationen anser högskolan att studenten fått den information han har begärt. Studenten har inte efterfrågat någon motivering eller genomgång av sin tentamen, varför han heller inte fått någon. Informationen i övrigt har givits på det sätt som anges i kursplanen och i kurspromemorian. Examinators vill betona att de studenter som begärde respons på sina inlämningsuppgifter fick det. Om anmälaren hade kommit in med samma begäran hade även han fått en återkoppling av lärosätet. Högskolan undersöker dock möjligheten att i framtiden ge ytterligare information till studenter på distans.

NN har yttrat sig över Högskolan Västs yttrande och bl.a. anfört att examinatorn fortfarande inte svarat på de e-brev som han tidigare har skickat och att högskolan inte har utannonserat några nya tillfällen för omtentamen på kursen.

Högskoleverkets bedömning

Av 7 § förvaltningslagen (1986:223) framgår att varje ärende där någon enskild är part ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten

eftersätts. Mot bakgrund av detta allmänna skyndsamhetskrav i förvaltningslagen har Justitieombudsmannen (JO) i ett beslut från den 18 juli 1991 (dnr 3980-1990) uttalat att en tentamen bör vara rättad och betygssatt inom tre veckor från tentamenstillfället och mer än två veckor före omtentamen för att studentens berättigade krav på service ska anses vara tillgodosett.

Av 5 § andra stycket förvaltningslagen framgår att en myndighet ska se till att det är möjligt för enskilda att kontakta dem med hjälp av telefax och elektronisk post och att svar kan lämnas på samma sätt.

Högskoleverket kan konstatera att resultatet på den aktuella examinationen anslogs mindre än två veckor före omtentamenstillfället. Enligt högskolan har detta berott på en hög arbetsbelastning för examinatorn. Precis som lärosätet själv föreskriver i sitt lokala regelverk anser Högskoleverket att resultatet på en examination ska meddelas minst två veckor före omtentamen på samma kurs. Högskolan kan därför inte undgå kritik för att inte ha följt denna tidsram. Högskoleverket vill påminna lärosätet om dess serviceskyldighet och om vikten av att ge studenterna möjlighet till en god studieplanering. Verket ser positivt på att högskolan ser över sina rutiner och arbetsfördelningen vid återrapporteringar av tentamensresultat.

Utredningen i ärendet visar att lärosätets rättningstid för examinationen har uppgått till cirka fyra och en halv vecka. Som framgår ovan har JO uttalat att en rättningstid på tre veckor innebär att studenternas krav på service tillgodoses. Tre veckor är även den tidsram som Högskolan Väst själv har ställt upp som huvudregel i sitt lokala regelverk. Även om denna fråga inte har tagits upp i anmälan vill Högskoleverket framhålla att det är av stor vikt för den enskilde studenten att lärosätet uppfyller sin serviceskyldighet även i denna del.

Av lärosätets yttrande framgår att högskolan har ett Internetbaserat datasystem, *Disco*, där kommunikationen mellan lärare och studenter sker. Enligt lärosätet har studenterna informerats om systemet i början av kursen. Man kan därför förvänta sig att studenterna använder sig av detta system vid kommunikationen med lärarna. Utredningen i ärendet har dock inte visat från vilken e-postadress som anmälaren har skickat sina e-brev. Högskoleverket kan därför endast understryka att lärosätet är skyldigt att se till att studenterna på ett snabbt och säkert sätt kan komma i kontakt med företrädare för kursen. Detta är särskilt viktigt för studenter som läser på distans.

Det är ostridigt i ärendet att den aktuella examinationen försenades på grund av att högskolan kopierat upp för få tentamina. Av utredningen i ärendet framgår emellertid inte annat än att högskolan i denna del har hanterat den uppkomna situationen på ett korrekt sätt.

Med dessa delvis kritiska synpunkter avslutas ärendet.

Ärendet har avgjorts av chefsjuristen Eva Westberg i närvaro av verksjuristen Teresa Edelman. Verksjuristen Mats Juhlin har varit föredragande.

På Högskoleverkets vägnar

Eva Westberg
Chefsjurist

Mats Juhlin
Föredragande verksjurist

Kopia för kännedom till:
NN