



**SERVICEERKLÆRING FOR HØGSKOLEN I  
FINNMARK.**

## **Innhold**

Forord .....	3
Innledning.....	3
Samarbeid, demokrati og medvirkning .....	4
Læringsopplegg og undervisning .....	4
Studieadministrasjon og studieledelse .....	5
Høgskolebiblioteket .....	6
Rettsikkerhet og klagemuligheter .....	7
Service og studentvelferd .....	7

## Forord

Alle statlige etater og institusjoner skal etter pålegg fra Arbeids- og administrasjonsdepartementet utarbeide serviceerklæringer overfor sine brukere. Vår serviceerklæring er begrenset til å gjelde forholdet mellom studentene, Høgskolen i Finnmark (HiF) og Studentsamskipnaden i Finnmark (SiF).

Forslag til serviceerklæring har vært sendt på høring til tjenestemannsorganisasjonene, avdelingene, SiF, de ulike kontorer i fellesadministrasjonen, likestillingsutvalget, arbeidsmiljøutvalget, biblioteket og Studentenparlamentet. Den er vedtatt i Styret for Høgskolen i Finnmark.

Serviceerklæringen er et dokument som beskriver høgskolens mål for et godt samarbeid med studentene. Det er ikke en juridisk bindende avtale. Studentenes juridiske rettigheter er slått fast i lover og forskrifter.

Høgskolen i Finnmark, Studentsamskipnaden i Finnmark og studentene har et felles ansvar for å legge forholdene til rette slik at serviceerklæringen blir til praktisk handling, til beste for studentene og høgskolen.

## Innledning

Høgskolen i Finnmark har i sin strategiplan slått fast at:

"Høgskolen i Finnmark skal være det beste studiestedet for utdanningssøkende i regionen og et interessant alternativ for søkere fra andre regioner i inn- og utland. Høgskolen skal være en spennende og aktiv ressurs i forskning og utvikling av kunnskap med relevans for regionen. HiF bygger på at kunnskap skal virke dannende, frigjørende, og utviklende for den enkelte".

Serviceerklæringen er basert på de verdier som Høgskolen i Finnmark ønsker å fremme; profesjonalitet i fag og administrasjon, godt miljø mellom ansatte og studenter, demokratisk deltakelse i læringsmiljøet og høgskolens organer, likestilling mellom kjønnene og avstand fra alle former for diskriminering.

Denne serviceerklæringen gir informasjon og retningslinjer om

- de rettigheter og plikter studentene har ved HiF
- hvilke tjenester og service studentene kan forvente på ulike områder
- hvilke muligheter studentene har til medvirkning og demokratisk innflytelse på høgskolens beslutninger
- hvilke muligheter studentene har til å klage på undervisningen, eksamen og andre områder av høgskolens virksomhet
- hvilke krav og forventninger studentene og de ansatte kan stille til hverandre ved HiF

## Samarbeid, demokrati og medvirkning

Høgskolen ønsker at arbeids- og studiemiljøet skal være preget av et åpent og forpliktende samarbeidsklima, hvor ulike interesser kan fremmes og bli avveid til beste for studentenes læring, og forplikter seg til å:

- arbeide aktivt for at det skal være et godt studie- og arbeidsmiljø ved HiF i henhold til Lov om universiteter og høgskoler § 44
- ha et godt system for informasjon
- gi studentene rett og mulighet til å være med på viktige beslutninger om fag- og studieplaner, pensum, undervisning og høgskolens bruk av ressurser gjennom sine representanter i styrende organer i henhold til Lov om universiteter og høgskoler § 27 nr. 4
- legge forholdene til rette for studentpolitisk virksomhet ved bevilgninger til studentorganene, kontorplass og infrastruktur, se Lov om universiteter og høgskoler § 27 nr. 3
- lytte til argumenter og synspunkter fra studentene og deres representanter, blant annet gjennom faste møter mellom ledelsen og studentrepresentantene på ulike nivåer
- behandle studentene med respekt og omtanke

Høgskolen i Finnmark ønsker av sine studenter at de:

- engasjerer seg aktivt i studentpolitisk arbeid
- deltar i diskusjon og valg av studentrepresentanter til høgskolens organer
- gir tilbakemelding til ansatte eller ledelsen, eller til sine valgte representanter om hvordan det er å være student ved høgskolen, og at de gir informasjon både om det som er bra og det som ønskes endret
- behandler de tilsatte og hverandre med omtanke og respekt
- deltar i samarbeid om å finne frem til felles løsninger
- søker informasjon og holder seg orientert ved å lese studiehåndboken, reglementshefte, Veiviseren, informasjon på internett og på oppslagstavler

## Læringsopplegg og undervisning

HiF ønsker å fremme et godt læringsmiljø ved å tilrettelegge for en god dialog rundt lærestoffets innhold, formidling, studieadministrasjon og fysiske støttefunksjoner, og forplikter seg til å:

- foreta evaluering / undersøkelser av undervisningsoppleggene i begynnelsen, midtveis og på slutten av hvert studium
- være i dialog og be om tilbakemeldinger fra studentene og stadig arbeide for å forbedre undervisningen
- stimulere og legge til rette for å gi nye lærere uten pedagogisk utdanning opplæring i høgskolepedagogikk
- gi nytilsatte lærere nødvendig faglig støtte og innføring for utføring av sin undervisning
- stimulere lærerne til å holde seg faglig oppdatert og undervise i samsvar med fagplan / studieplan

- levere pensumlister til SIFs bokhandel slik at all pensumlitteratur foreligger til semesterstart - unntak fra dette kan gjøres i særlige tilfeller (langvarige kurs og lignende) hvor det ikke er praktiske muligheter for å anskaffe pensumbøker ved semesterstart
- sørge for at beskjeder om avlyst eller flyttet undervisning kommer studentene i hende i så god tid at ulempene minimaliseres
- sørge for at studentene har tilgang til PC med minst mulig ventetid
- legge til rette for mest mulig fleksible og selvstendige læringsformer
- legge forholdene til rette for at studenter med funksjonshemming eller språkproblemer kan få så godt utbytte av studiet som mulig, jfr. handlingsplan for funksjonshemmede studenter
- legge til rette muligheter for aktivitet i form av seminarer og kollokviegrupper så langt det er praktisk mulig
- legge undervisning etc. innenfor vanlig arbeidstid (0830 - 1630)
- følge opp klager fra studenter på undervisning og behandle klagene på en konstruktiv måte
- legge til rette for at studentene får så god veiledning som mulig, både teoretisk og praktisk
- sørge for at bibliotek, verksteder og laboratorier til enhver tid er mest mulig oppdatert på relevant litteratur og hensiktsmessig utstyr
- sørge for at studentene har et godt arbeidsmiljø (ventilasjon, temperatur, lys etc.).

Høgskolen forventer av studentene at de:

- holder seg informert om opplegget for studiet, tidsfrister for oppgaver, eksamen og lignende gjennom høgskolens informasjonssystem
- setter seg inn i studie-/fagplanen og følger det studieopplegg utdanningen har lagt opp til
- er faglige aktive og tar del i aktuelle seminarer og gruppearbeid
- innøver gode studievaner som gjør at de lettere tilegner seg nødvendig teoretisk og praktisk kunnskap
- deltar i evalueringer av undervisning og pedagogiske opplegg og kommer med forslag om forbedringer i samarbeid med andre studenter og lærerne
- setter seg inn i etiske regler for god praksis og de yrkesetiske retningslinjer for det yrket de skal inn i samt opptre i samsvar med disse
- bruker de mulighetene bibliotek, verksteder og laboratorier gir

## **Studieadministrasjon og studieledelse**

Med "studieadministrasjon" menes alle støttefunksjoner som har betydning for studentenes gjennomføring av studiene.

Høgskolen ønsker å tilrettelegge sine studietilbud slik at oppmerksomheten kan konsentreres om selve læringsprosessen. Informasjon om viktige forhold knyttet til studiesituasjonen skal være lett tilgjengelig og studentene skal være sikret likebehandling, forutsigbarhet og effektiv saksbehandling, blant annet ved at melding om opptak skjer i god tid før oppstart av studiene

- alle nye studenter skal ved studiestart få informasjon om studiets organisering, arbeidsformer og studiestedets velferdstilbud
- avdelingene tilrettelegger et eget program for studiestart, som gjør det lettere for de nye studentene å orientere seg og komme i gang med studiet. Dette skal også omfatte innføring i studieteknikk og bruk av bibliotek
- alle studenter skal ved studieårets begynnelse, så langt det er praktisk mulig, få utlevert undervisningsplaner med oversikt over når det gis undervisning i ulike emner, hva som er pensum og når eksamen foregår
- tidsfrister for levering av ulike typer obligatoriske oppgaver som semesteroppgaver, praksisrapporter, større gruppearbeid og lignende skal kunngjøres senest ved starten av hvert semester
- det skal gå tydelig fram av informasjonen til studentene når det er juridisk bindende obligatorisk fremmøte, når undervisningen er pedagogisk basert på en forventet deltakelse og hvilke deler av undervisningen som er basert på den tradisjonelle forelesningsformen
- klager på studieadministrasjon blir fulgt opp og behandlet på en konstruktiv måte
- administrasjonen er i dialog og ber om tilbakemeldinger fra studentene og arbeider stadig for å forbedre studieadministrasjonen

Høgskolen i Finnmark forventer at studentene:

- selv tar ansvaret for å sette seg inn i informasjon om eksamen, pensum, oppgaver og lignende ved å lese studiehåndbøker, oppslag, utlevert informasjon, benytte Portalen og HiFs hjemmeside.

## Høgskolebiblioteket

Høgskolen ønsker at biblioteket skal dekke de tjenester studentene har for å skaffe tilgjengelighet til fagstoff som er nødvendig for å få en god lærings situasjon, og forplikter seg til å:

- sikre god tilgang til litteratur og tjenester innenfor de rammer som er tilgjengelige
- sikre tilgang til elektroniske informasjonstjenester i biblioteket og via høgskolens nettverk
- gi studentene faglig kompetent veiledning
- tilby opplæringsprogrammer i bruk av bibliotekets tjenester
- utvikle biblioteket til et godt studiemiljø hvor studentene kan få tilgang til læringsressurser, nødvendige redskaper, veiledning og arbeidsplasser.

Høgskolen forutsetter at studentene:

- setter seg inn i de muligheter som biblioteket gir og de informasjonskilder de enkelte fag benytter seg av, ved egeninnsats eller ved å følge de kurstilbudene biblioteket tilbyr, slik at man tilegner seg de informasjonsferdigheter studium og yrkesutøvelse krever
- bidrar til å opprettholde og videreutvikle høgskolebiblioteket som et attraktivt studiemiljø
- følger de regler høgskolebiblioteket har nedfelt til felles beste for studenter og ansatte
- ikke fjerner materiale fra biblioteket uten at dette er forsvarlig registrert

- tar hensyn til andre brukere av biblioteket slik at alle får ønsket arbeidsro og tilgang til bibliotekets tjenester

## **Rettsikkerhet og klagemuligheter**

Høgskolen i Finnmark ønsker at de rettigheter studentene er sikret gjennom lover og forskrifter skal være reelle og vil sikre sine studenter rettsikkerhet og mulighet til å klage på beslutninger som berører dem ved at:

- beslutninger som gjelder obligatorisk oppmøte, obligatoriske oppgaver, eksamensordninger med mer skal være fattet i de organer der studentene er representert i henhold til Lov om universiteter og høyskoler § 19 nr. 3
- studentene får informasjon om at enkeltvedtak eller beslutninger om sanksjoner kan påklages til høgskolens klagenemd eller et overordnet beslutningsorgan
- det foreligger skriftlig formulerte prosedyrer for hvordan studentene går fram når de er misfornøyd med undervisningen eller andre sider ved høgskolen. Informasjon om dette skal deles ut til studentene ved studiestart og gjøres kjent gjennom oppslag
- studentene gjøres kjent med bestemmelsene som gjelder eksamen i lov og forskrift gjennom studiehåndboken og HiFs hjemmeside.
- informasjon om reglene og fristene for begrunnelse og klage over sensur og klage over formelle feil ved eksamen etter Lov om universiteter og høyskoler § 51 skal være gjort tilgjengelig for studentene gjennom studiehåndboken og HiFs hjemmeside.
- studentene gjøres kjent med mulighetene til å søke om særskilt tilrettelagt undervisning og særordninger til eksamen ved dokumentert sykdom eller funksjonshemming, jfr. handlingsplan for funksjonshemmede studenter
- studentene gjøres kjent med de evalueringer som gis av veiledere/øvingslærere i praksis
- sensurfrister etter Lov om universiteter og høyskoler § 50 nr. 4 overholdes.

Høgskolen forventer at studentene:

- setter seg inn i bestemmelsene som gjelder eksamen og klage i lov og forskrift (jfr. studiehåndboken og hjemmeside)
- sørger for å overholde de frister som er satt for oppmelding til eksamen, begrunnelse for og klage på sensur

## **Service og studentvelferd**

I henhold til Lov om studentsamskipnader har HiF et totalansvar for studentenes helhetlige læringsmiljø. Dette innebærer at HiF også har et overordnet, strategisk ansvar for studentvelferden, selv om den primært leveres fra Studentsamskipnaden i Finnmark.

Dette er synliggjort nedenfor ved at HiF er ansvarlig for de generelle forpliktelsene, mens SIF har forpliktelser knyttet til konkrete leveranser av produkter og tjenester.

## Generelt

Høgskolen forplikter seg til å:

- samarbeide med SiF om utvikling og velferdstilbud som supplerer samfunnets generelle velferdstilbud, jfr. Lov om universiteter og høyskoler § 44 nr. 1
- samarbeide med SiF om tiltak som fremmer sosial og kulturell utvikling av den enkelte student og grupper av studenter
- å tilrettelegge for at SiF kan utvikle sine velferdstilbud i tråd med HiFs strategiske prioriteringer.

Studentsamskipnaden forplikter seg til å:

- skaffe studentene flest mulig boliger til en rimelig pris, og med hensiktsmessig beliggenhet i forhold til studiestedene
- tilby studentene et lett tilgjengelig, ernæringsmessig riktig og rimelig spisetilbud innenfor de rammer som er tilgjengelige
- drive sitt barnehagetilbud slik at det er en støtte til studentene både i deres arbeid som studenter og i deres oppgave som foreldre, og at det gir et positivt bidrag til barnas vekst og utvikling
- frambringe relevant pensumlitteratur for studentene til konkurransedyktige priser og til rett tid gjennom SiFs bokhandel, i henhold til spesifikasjoner fra pensumansvarlige ved HiF
- gi studentene tilbud som ivaretar deres fysiske og psykiske helse og gir dem rådgivning i problemsituasjoner
- gi studentene tilbud som gir muligheter for fysisk og sosial aktivitet og utvikling
- å utarbeide kvalitetsstandarder på grunnlag av brukerundersøkelser og evalueringer som skal synliggjøres for studentene på alle de ovennevnte områdene

Studentsamskipnaden forventer at studentene:

- viser en positiv vilje til å ta vare på sitt bomiljø, både materielt og sosialt
- bidrar til miljøet på spisestedene ved å rydde i henhold til tilrettelagte rutiner
- engasjerer seg i barnehagens drift og utvikling ved å møte til foreldresamtaler/-møter
- svarer på henvendelser og holder frister
- prioriterer å bruke samskipnadens bokhandel når denne har konkurransedyktige priser, for dermed å støtte SiFs velferdsproduksjon
- selv bidrar til etablering av et studiemiljø som fremmer god fysisk og psykisk helse
- selv engasjerer seg i frivillige organisasjoner og aktiviteter for dermed å bidra til den totale studentvelferden