

Service-erklæring

Service-erklæringen er utviklet som et ledd i Høgskolen sitt arbeid med studiekvaliteten. Den konkretiserer de mål Høgskolen har sett seg for hva den skal strebe etter overfor studentene - og hva Høgskolen forventer av de som studerer her.

1. Service-erklæringen

Service-erklæringen gir retningslinjer for hvordan Høgskolen i Ålesund ønsker å følge opp disse formuleringene. Den gir informasjon om:

- De rettigheter og plikter studentene har ved Høgskolen i Ålesund.
- Hvilke tjenester og service studentene kan forvente på ulike områder.
- Hvilke muligheter studentene tilbys til medvirkning og demokratisk innflytelse på høgskolens beslutninger.
- Hvilke muligheter studentene har til å klage på under-visning, eksamen og andre sider ved høgskolens virksomhet.
- Hvilke krav og forventninger studentene og de ansatte kan stille til hverandre ved Høgskolen i Ålesund.

Service-erklæringen er basert på de verdier som Høgskolen i Ålesund ønsker å fremme:

- Profesjonalitet i fag og administrasjon.
- Gjensidig respekt og dialog mellom ansatte og studenter.
- Vekt på demokratisk deltakelse i læringsmiljøet og høgskolens organer.
- Likestilling mellom kjønnene.
- Avstand fra alle former for diskriminering.

2. Samarbeid, demokrati og medvirkning

Høgskolen i Ålesund skal:

- Ha en serviceinnstilt holdning overfor studentene og skolere sine ansatte for å øke servicenivået ved Høgskolen.
- Arbeide aktivt for at det skal være et godt studie- og arbeidsmiljø ved høgskolen. Dette inkluderer et program for sosial integrering av nye studenter.
- Ha et godt system for informasjon der studentene kan finne all informasjon som er relevant for dem, på HiÅ-veven, gjennom studiehandbøker og skriftlig informasjon.
- Gi studentene rett og mulighet til å være med på viktige beslutninger om fag- og studieplaner, pensum, under-visning og høgskolens bruk av ressurser gjennom sine representanter i styrende organer.
- Legge forholdene godt til rette for studentpolitisk virksomhet gjennom bevilgninger til studentorganene, kontorplass og infrastruktur.
- Ta studentene på alvor og 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 Ålesund forventer av sine studenter at de skal:

- Engasjere seg aktivt i studentpolitisk arbeid.
- Delta i diskusjon og valg av studentrepresentanter til høgskolens organer.
- Gi tilbakemelding til ansatte eller ledelsen, eller til sine valgte representanter om hvordan det er å være student ved høgskolen, og at de skal si fra på en konstruktiv måte både om det de synes fungerer bra og forhold de ønsker endret.
- Behandle de tilsatte og hverandre med omtanke og respekt.
- Delta i samarbeid om å finne fram til felles løsninger Søke informasjon og holde seg orientert ved å lese studenthåndbøker, oppslagstavler og HiÅ-veven.
- Bidra til å utvikle et godt studie-, lærings- og arbeidsmiljø ved Høgskolen.

3. Læringsopplegg og undervisning

Høgskolen skal:

- Gi studentene regelmessige muligheter til å evaluere undervisningsoppleggene i de forskjellige fag og at resultatene av evalueringene følges opp overfor studentene.
- Kreve at lærerne skal være i dialog med og be om tilbakemeldinger fra studentene, og stadig arbeide for å forbedre undervisningen.
- Foreta årlige undersøkelser av hvordan studentene er fornøyd med studiemiljøet og studiekvaliteten.
- Kreve at nye lærere uten pedagogisk utdanning skal gjennomgå opplæring i høgskolepedagogikk.
- Legge til rette for at lærerne kan holde seg faglig oppdatert.
- Påse at det undervises i samsvar med fagplan/studieplan.
- 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.
- Legge til rette muligheter for arbeid i seminarer og kollokviegrupper.
- Sørge for at utenlandske studenter får best mulig pedagogisk opplegg og oppfølging ved HiÅ.
- Bidra til at klager fra studenter på dårlig undervisning blir fulgt opp av høgskolens ledelse og behandlet på en konstruktiv måte.
- Legge til rette for at studentene får så god veiledning som mulig, både i de teoretiske delene av studiet og i praksis.
- Sørge for at bibliotek, verksteder, simulatorer og laboratorier til enhver tid er mest mulig oppdatert på relevant litteratur og hensiktsmessig utstyr.

Høgskolen forventer av studentene at de skal:

- Ta ansvar for egen læring og innøve studievaner som gjør at de lettere tilegner seg nødvendig teoretisk og praktisk kunnskap.
- Være faglig aktive og deltar i seminarer og gruppearbeid som er del av undervisningen.
- Delta i evalueringer av undervisning og pedagogiske opplegg og foreslå forbedringer i samarbeid med andre studenter og lærerne.
- Opptre i samsvar med etiske regler for god praksis og de yrkesetiske retningslinjer for det yrket de skal gå inn i.
- Bruke de mulighetene bibliotek, verksteder, simulatorer og laboratorier gir.

- Sette av tilstrekkelig tid til studiene.
- Legge til rette for sosial integrering av utenlandske studenter.

4. Administrasjon og studieledelse

Høgskolen skal administrere sine studietilbud slik at studentene får en studietid med tilstrekkelig forutsigbarhet, blant annet ved at:

- Alle nye studenter ved studiestart får utdelt informasjon om studiets organisering, arbeidsformer og høgskolens velferdstilbud.
- Det legges til rette for gode rutiner for registrering ved studiestart.
- Avdelingene tilrettelegger et eget program for studiestart som gjør det lettere for nye studenter å orientere seg og komme i gang med studiet. Programmet skal omfatte innføring i studieteknikk og bibliotekbruk.
- Alle studenter ved semesterstart får utdelt undervisningsplaner med oversikt over når det gis undervisning i ulike emner, hva som er pensum og når eksamensperioden starter.
- Tidsfrister for levering av ulike typer obligatoriske oppgaver som semesteroppgaver, praksisrapporter, større gruppearbeid og lignende skal så langt som mulig kunngjøres ved starten av hvert semester.
- Det skal gå tydelig fram av informasjonen til studentene når det er obligatorisk frammøte.
- Det legges til rette for at utenlandske studenter skal få et godt studieopphold ved HiÅ.

Høgskolen i Ålesund forventer at studentene skal:

- Selv ta ansvar for å sette seg inn i informasjon om eksamen, pensum, oppgaver og lignende ved å lese studiehåndbok, oppslag og HiÅ-veven.
- Registrere seg ved studiestart, betale semesteravgift innen fristen og overholde frist for oppmelding til eksamen.
- Overholde obligatorisk frammøte og tidsfrister for levering av ulike typer obligatoriske oppgaver.

5. Bibliotekstjenesten

Høgskolen skal arbeide for å:

- Sikre god tilgang til litteratur og andre bibliotektilbud innenfor de rammer som er tilgjengelige.
- Sikre tilgang til elektroniske informasjonstjenester i biblioteket og via høgskolens nettverk.
- Gi studentene bibliotekfaglig veiledning.
- Tilrettelegge kurs i bruk av bibliotekets tjenester i samarbeid med avdelingene.
- Utvikle biblioteket til et godt studiemiljø der studentene kan få tilgang til læringsressurser, nødvendig veiledning og arbeidsplasser.

Høgskolen forventer at studentene:

- Skal sette 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.
- Skal bidra til å opprettholde og videreutvikle biblioteket som et attraktivt studiemiljø.

- Skal følge de regler biblioteket har nedfelt til felles beste for studenter og ansatte.
- Ikke fjerner materiale fra biblioteket uten at dette er registrert.
- Ta hensyn til andre bibliotekbrukere både med tanke på arbeidsro og tilgang til bibliotekets tjenester.

6. IT-seksjonen

Høgskolen skal utvikle et IT-tilbud til studentene som omfatter:

- Personlig nettverkskonto med eget lagringsområde på server og tilgang til utskrift.
- Tilgang til internett med egen e-postadresse og mulighet for egen hjemmeside.
- Tilgang til generell programvare som nettleser, tekst-behandling og regneark.
- Informasjon om bruk av høgskolens IT-utstyr ved semesterstart.
- For deltidsstudenter og fjernstudenter skal det gjøres egne avtaler om hvilket IT-tilbud som skal tilbys.

Høgskolen forventer at studentene:

- Skal sette seg inn i og retter seg etter det reglement som finnes for bruk av høgskolens IT-systemer.
- Skal behandle høgskolens IT-utstyr med forsiktighet og omhu slik at undervisningen ikke blir skadelidende. Skal ta hensyn til andre studenter slik at alle får tilgang til de IT-tjenester de har krav på.
- Ikke misbruker internett-tilgangen.

7. Rettssikkerhet og klagemuligheter

Høgskolen forplikter seg til at de rettigheter studentene er sikret gjennom lover og forskrifter skal bli reelle ved at:

- Studieadministrasjonen og andre tilsatte skal følge forvaltningslovens bestemmelser.
- Beslutninger som gjelder nærværspplikt, obligatoriske oppgaver, eksamensordninger osv skal være vedtatt i organer der studentene er representert.
- Studentene skal få informasjon om enkeltvedtak eller beslutninger som kan påklages til høgskolens klagenemnd eller et overordnet organ.
- Alle avdelinger/utdanninger skal ha skriftlig formulerte prosedyrer for hvordan studentene skal gå fram når de er misnøyd med undervisning eller andre sider ved høg-skolen. Informasjon om dette skal deles ut til studentene ved studiestart.
- Studentene skal gjøre kjent med bestemmelser som gjelder eksamen og klageadgang i lov og forskrift gjennom studiehåndbok og veven til HiÅ.
- Informasjon om reglene og fristene for begrunnelse og klage over sensur og klage over formelle feil ved eksamen skal være gjort tilgjengelig for studentene gjennom studiehåndbok og veven til HiÅ.
- Studentene skal gjøres kjent med mulighetene til å søke om særskilt tilrettelagt undervisning og særordninger til eksamen ved dokumentert sykdom eller funksjons-hemming.
- Studentene skal gjøres kjent med evalueringer som gis av veiledere i praksis.
- Sensurfrister skal overholdes - studentene skal få melding ved oppslag ved forsinket sensur.

- Regler og prosedyrer skal følges når studentene gripes i fusk eller andre brudd på reglementet.

Høgskolen forventer at studentene:

- Setter seg inn i bestemmelsene som gjelder eksamen og klage i lov og forskrift - bl.a. reglene for begrunnelse og klage på eksamen, og skal be om begrunnelse før det eventuelt klages (jfr HiÅ-vev/nettadresse: www.hials.no/lover og regler).
- Skal sørge for å overholde frister for oppmelding til eksamen, eksamensavmelding, særordninger til eksamen, begrunnelse for og klage på sensur.
- Ikke fusker ved eksamen, har respekt for andres produksjon og respekterer at plagiat er forbudt etter norsk lov.

8. Service og studentvelferd

I henhold til Lov om studentsamskipnader har HiÅ et totalansvar for studentenes helhetlige læringsmiljø. Dette vil si at skolen har et overordnet, strategisk ansvar for studentvelferden, selv om den i hovedsak leveres av Studentsamskipnaden for Sunnmøre (SfS).

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

Generelt: Høgskolen skal:

- Tilrettelegge for at SfS kan utvikle sine velferdstilbud i tråd med HiÅ sine strategiske prioriteringer.
- Samarbeide med SfS om utvikling av velferdstilbud som supplerer samfunnets generelle velferdstilbud.

SfS skal:

- Arbeide for å tilby studentene boliger med en størrelse, standard og pris som er tilpasset de ulike behov, og med en hensiktsmessig beliggenhet i forhold til studiestedet.
- Tilby sunn og god mat til rimelige priser i et trivelig og godt miljø.
- Arbeide for et godt barnehagetilbud for studenter i Ålesund.
- Gi studentene et tilbud som ivaretar deres fysiske og psykiske helse blant annet gjennom egne støtteordninger og den psykologiske rådgivningstjenesten.
- Tilby økonomiske støtteordninger til sosiale og kulturelle tiltak av og for studentene.
- Fremskaffe relevant pensumlitteratur for studentene til konkurransedyktige priser og til rett tid gjennom bokhandelen (SfS Bok), i henhold til pensumansvarlige ved HiÅ.
- Gjøre våre tilbud kjent gjennom markedsføring og informasjon.
- Skolere våre tilsatte for å øke servicenivået overfor våre brukere.
- Evaluere produksjon av varer og tjenester med jevne mellomrom.

SfS forventer at studentene:

- Som benytter seg av SfS sitt botilbud viser en positiv vilje til å ta vare på sitt bomiljø, både materielt og sosialt.
- Bidrar til et godt miljø på spisestedene ved å rydde i henhold til tilrettelagte rutiner.
- Som benytter seg av SfS sitt barnehagetilbud, engasjerer seg i barnehagens drift og utvikling ved å møte til foreldresamtaler/-møter.

- Svarer på henvendelser og holder frister.
- Selv bidrar til å etablere et studiemiljø som fremmer god fysisk og psykisk helse.
- Prioriterer og bruker samskipnadens bokhandel når denne har konkurransedyktige priser.
- Selv engasjerer seg i studentlag/-organisasjoner/-aktiviteter for dermed å bidra til den totale studentvelferden.
- Gir tilbakemelding til SfS dersom det er positive eller negative sider ved våre varer, tjenester eller service.