

IHR-prosjektet

**Forslag til
rutineendringer i godkjennings- og
innpassingsarbeidet**

Rapport fra plangruppe IHR studieadministrasjon

13. juni 2012

Innledning

I forbindelse med prosjektet Internt handlingsrom (IHR) har det vært nedsatt en arbeidsgruppe under plangruppen for studieadministrasjon. Arbeidsgruppen kartla høsten 2011 prosedyrene knyttet til godkjennings- og innpassingssaker ved Universitetet i Oslo. Arbeidsgruppen har bestått av 7 representanter; fra UV, SV, HF, MN og Studieavdelingen (STA). Både fakultetsnivå og instituttnivå har vært representert. Notatet er utarbeidet på bakgrunn av arbeidsgruppens leveranse.

Bakgrunn

Arbeidsfeltet godkjenning og innpassing omfatter i denne sammenheng mottak og behandling av søknader fra personer med studierett ved UiO som har utdanning fra andre institusjoner (ut- eller innland), og som ønsker innpassing av denne.¹

Dette er et komplekst felt hvor mangel på felles rutiner og retningslinjer har ført til lokale praksiser. Sakene går ofte gjennom mange ledd og saksbehandlingen kan strekke seg over flere måneder. Ulike instanser (fagmiljø, institutt, fakultet, Seksjon for internasjonalisering, arkiv, FS, NOKUT, Lånekassen) har eierskap til ulike deler av prosessen, og mye tid går med til kommunikasjon mellom enhetene vedrørende enkeltsaker. Riktige vedtak blir fattet, men det kan ta tid å hente inn tilstrekkelig kompetanse og råd til å avgjøre saken.

Ansatte etterlyser opplæring, instruksjoner for saksbehandling og tydelig arbeids- og ansvarsdeling. Feltet har høy kompleksitet og krever erfaringsbasert kompetanse. Denne kompetansen sitter ikke systemet, men hos enkeltpersoner som har opparbeidet seg administrativ spesialkompetanse gjennom praksis. Ved noen fakulteter er imidlertid volumet av saker så lavt at det er vanskelig å spesialisere seg på feltet, særlig når det gjelder kunnskap om ulike lands utdanninger.

Studentene opplever lang saksbehandlingstid, og usikkerhet rundt søkeprosessen og utfallet. I tillegg møter de lokale varianter av søknadskjemaer og nettinformasjon, noe som er forvirrende. Dette gjelder særlig for studenter som vil ha innpasset emner ved et annet fakultet enn de har programtilhørighet til. UiO fremstår slik ikke som en enhetlig institusjon.

Konsekvenser for enhetene ved foreslåtte endringer

Det nåværende volumet på saksfeltet er ikke så høyt at en endring av organisering eller rutiner vil medføre betydelige ressursbesparelser. Arbeidet utgjør ofte brøker av stillinger, noe som gjør det vanskelig å foreta gode beregninger. Videre fører ulik registreringspraksis og manglende felles begrepsforståelse til lav datakvalitet på tallmaterialet på feltet.

Målet med de anbefalte endringene er derfor først og fremst å heve kvaliteten ved å forbedre og forenkle saksbehandlingsrutiner. Dette vil frigjøre tid og øke tilfredsheten hos medarbeiderne, og ikke minst vil det bedre tilfredsheten hos studentene. Disse har uttrykt misnøye med

¹ Denne definisjonen henger sammen med arbeidsgruppens avgrensning av feltet, se vedlegg tabell 1.

informasjonen de får, at saksbehandlingstiden er lang og at det er mange kontaktpunkter. Økt studentutveksling er en strategisk satsning ved UiO, og de foreslåtte endringene vil sette organisasjonen i bedre stand til å takle en slik økning.

Avgrensing

Det har vært vanskelig å fremskaffe gode tall på området. Dette skyldes blant annet at både begreper og administrative datasystemer brukes ulikt. Det er derfor lite som er målbart, og der hvor det finnes tall er dataene ikke sammenlignbare. En klar anbefaling er derfor at begrepsbruk og registreringsrutiner samordnes ved hele UiO. En indikasjon på volumet er antall saker registrert i FS 2010, som er 4554 fordelt som følger: SV - 844, HF - 843, MN - 743, UV - 199, JUS - 193, MF - 44, TF - 38, OD - 12 og ukjent sted - 1626².

Arbeidsgruppen har delt disse 4554 søknadene om innpassing og godkjenning inn i følgende sakstyper:

1. Innpassing av norsk utdanning – enkle saker
2. Forhåndsgodkjenninger – generelle og spesifikke
3. Registrering av beståtte forkunnskapskrav til emner
4. Innpassing av norsk utdanning – tunge saker
5. Innpassing av utenlandsk utdanning (enkle og tunge saker)

I det følgende vil vi først gjennomgå nåværende og ønskede rutiner for sakstypene 1 - 3, og vi ber høringsinstansene kommentere de konkrete forslagene til anbefalt organisering. Deretter ber vi om innspill på et mer overordnet plan vedrørende punkt 4 og 5.

Forslag til nye rutiner (sakstype 1 – 3)

Forslagene fremmes med følgende hovedmålsettinger:

- Korte ned saksbehandlingstiden
- Etterstrebe at registrering og saksbehandling foregår i bare ett fagsystem (eks. FS)
- Skape en mer robust organisasjon ved å samordne rutiner og ha et system for å ivareta kompetanse
- Gi studentene raskere svar og bedre informasjon

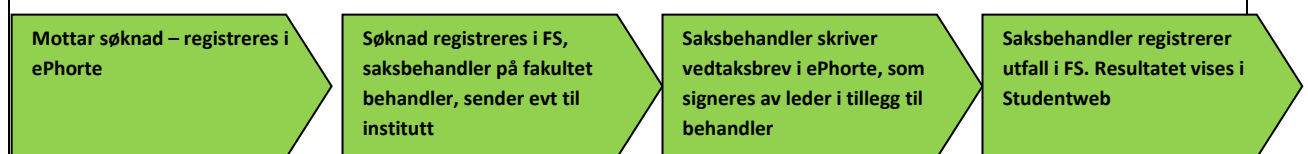
Sakstype 1: Innpassing av norsk ekstern utdanning (enkle saker)

Definisjon	Saker som kan behandles uten bistand fra vitenskapelige; exphil, frie emner etc
Dagens situasjon	Ulik praksis ved ulike fakultet: 1. Papirsøknad som registreres i ePhorte og FS. Videre sendes evt. institutt. Vedtaksbrev sendes studenten via ePhorte 2. Innlevert karakterutskrift registreres i FS av infosenteret (SV)
Anbefalt organisering	<ul style="list-style-type: none">• Elektronisk søknad som registreres og ferdigstilles i FS, inkludert opplasting av karakterutskrift• Resultatet av søknadsbehandlingen vises i studentens utdanningsplan i

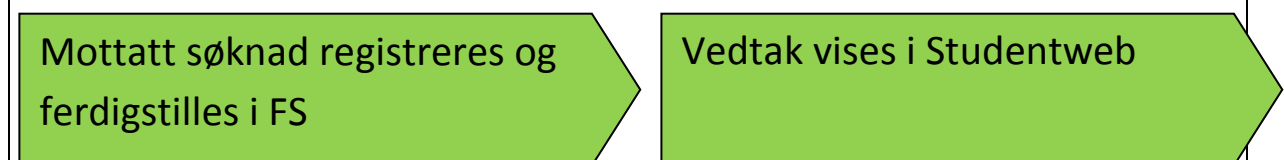
² Ukjent sted betyr at registreringen ikke er tilordnet et sted i FS.

	<p>Studentweb</p> <ul style="list-style-type: none"> ePhorte brukes kun ved klager på avslag. Det er tilstrekkelig at en felles prosedyre for saksbehandlingsprinsipper ligger i ePhorte. Krav om «rett kopi» erstattes av stikkprøver³ Registreringer skal gjøres emne for emne slik at vi unngår dobbeltarbeid ved vitnemålsutskrivning
Gevinst	<ul style="list-style-type: none"> Volum: basert på tall fra SV som viser at enkle saker utgjør 20% av godkjenningssakene⁴. Hvis forholdstallet er overførbart vil ny modell forenkle saksbehandlingen for ca b 850 saker i året på UiO som helhet Tidsrommet fra mottatt søknad til ferdigbehandling reduseres fra 3 til 1 uke Økt studenttilfredshet ved minsket ventetid og forenklet saksgang Økt medarbeidertilfredshet ved å fjerne ePhorte som oppleves som et unødvendig ledd. Saksbehandling i et fagsystem (FS) Enklere utskrivingsrutiner for vitnemål
Forutsetninger	<ul style="list-style-type: none"> STA utvikler rutinebeskrivelse og system for å vedlikeholde denne basert på til enhver tid beste praksis innen saksbehandling Nettskjema kan brukes til elektronisk søking, men på sikt bør det utvikles funksjonalitet i for eksempel StudentWeb eller SøknadsWeb

Enkle innpassingssaker, norsk utdanning. Nåværende saksflyt:



Foreslått saksflyt:



Sakstype 2: Forhåndsgodkjenninger – generelle

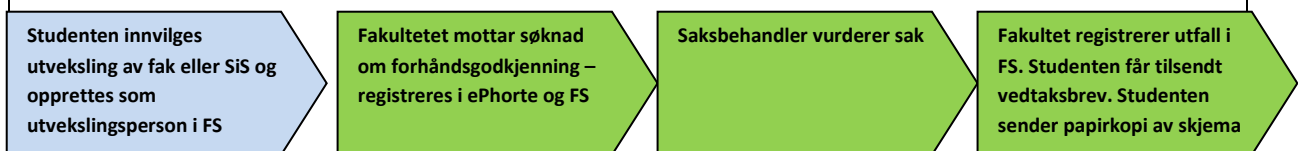
Definisjon	Informere studenten om kravene til utenlandsk utdanning samt gi grunnlag for studielånsutbetaling
Dagens situasjon	<ul style="list-style-type: none"> Student søker om å ta studier i utlandet Når søknad innvilges, sender studenten ny søknad om forhåndsgodkjenning som registreres i FS og ePhorte

³ Samordnet opptak har innført denne praksisen fra 2012

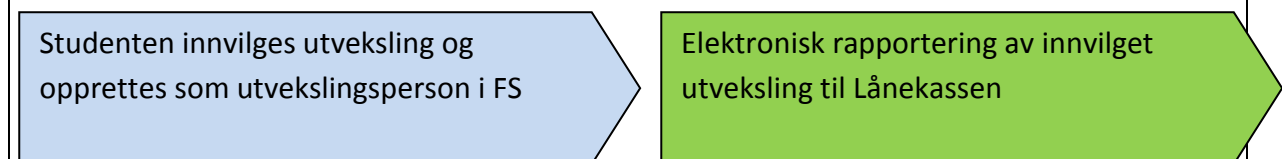
⁴ Manuell telling

	<ul style="list-style-type: none"> • Vedtaksbrev sendes og registreres i ePhorte • Når forhåndsgodkjenning innvilges, sender studenten bekreftelse fra UiO til Lånekassen
Anbefalt organisering	<ul style="list-style-type: none"> • Studenten søker elektronisk. Saksbehandler genererer generell forhåndsgodkjenning i FS som går automatisk derfra til Lånekassen. Studenten ser resultatet i StudentWeb. Informasjon som i dag gis ved forhåndsgodkjenning, gis i ny modell ved inngåelse av utvekslingsavtale • Inntil elektronisk system er på plass, signerer og stempler UiO lånekassens D-skjema. For studenter som reiser utenom avtale brukes også skjemaet videre. • Der det er hensiktsmessig med spesifikk forhåndsgodkjenning, behandles dette etter dagens system
Gevinst	<ul style="list-style-type: none"> • Volum: 1464 saker i 2010, det vil si at ca 30% av UiOs godkjenningssaker kan forenkles. Dette vil gi en arbeidsreduksjon på godkjenningsfeltet som helhet. • En søknadsrunde fjernes, og dobbeltarbeid unngås både for student og saksbehandler • Forenkling ved at alt gjøres i ett administrativt system (FS). Ledergodkjenning i ePhorte bortfaller
Forutsetninger	<ul style="list-style-type: none"> • STA må utarbeide rutinebeskrivelse for bruk av D-skjema • STA må følge opp Lånekassen vedrørende muligheten for automatisk overføring av forhåndsgodkjenning • Nettskjema kan brukes til elektronisk søking, men på sikt bør det utvikles funksjonalitet i for eksempel StudentWeb eller SøknadsWeb

Forhåndsgodkjenning. Nåværende saksflyt:



Foreslått saksflyt:



Sakstype 3: Registrering av ekstern utdanning som dekker forkunnskapskrav til emner

Definisjon	Noen UiO emner har forkunnskapskrav. Studenten kan ha innfridd disse med utdanning fra andre institusjoner.
Dagens situasjon	<ul style="list-style-type: none"> • Søker får ikke søkt undervisningsopptak til emnet i Studentweb pga manglende registrering av forkunnskaper • Saksbehandler registrerer beståtte forkunnskaper i FS slik at studenten kan melde seg opp i Studentweb • Det finnes ikke felles rutiner for saksbehandlerne eller frister for studentene.
Anbefalt organisering	<ul style="list-style-type: none"> • En felles søknadsfrist for innpassing av forkunnskapskrav, eks. 3-4 uker før fristen for undervisningsopptak • STA utarbeider en felles rutine for FS-registrering
Gevinst	<ul style="list-style-type: none"> • En tydelig rutine gir større medarbeidertilfredshet og sikrer studentene lik praksis • Gode rutiner er også ressursbesparende da saksbehandlingen går raskere
<p>Registrering av alternative forkunnskapskrav. Dagens praksis er ulik.</p> <pre> graph LR A[Student klarer ikke å melde seg til et emne i studentweb, fordi det har forkunnskapskrav] --> B[Student kontakter infosenter/ studiekonts, har annen utdanning som tilsvarer forkunnskapskravet] B --> C[Utdanningen kan være norsk eller utenlandsk] C --> D[Saksbehandler registrerer enten godkjenning eller fritak i FS] D --> E[Student kan melde seg til emnet i StudentWeb hvis det fortsatt er plass] </pre>	
<p>Foreslått saksflyt:</p> <pre> graph LR A[Studenten skal sende inn dokumentasjon på forkunnskapskrav innen en gitt frist før emneopptaket] --> B[Saksbehandler hos emneleverandør registrerer forkunnskapskrav] B --> C[Studenten kan søke opptak til emner med forkunnskapskrav i emneopptaket] </pre>	

Gitt at forutsetningene for å iverksette ny organisering er på plass, bør nye arbeidsrutiner kunne innføres våren 2013.

Sakstype 4 og 5: Overordnede diskusjoner

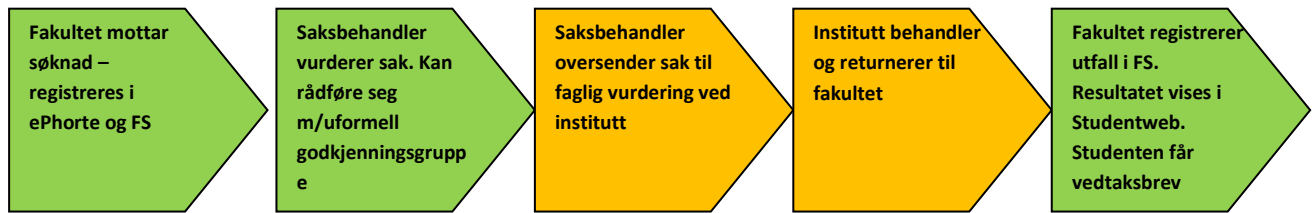
I kartlegging av feltet utenlandsk utdanning og ukjent norsk utdanning (de såkalte tunge sakene), har arbeidsgruppen sett at det kreves strategiske avveininger før man kan anbefale nye rutiner. Et av spørsmålene er hvordan vi kan få til fleksibilitet ved innpassing av utenlandsk utdanning i UiOs studieprogrammer. Med økt fleksibilitet i studieprogrammene menes det ikke at faglig kvalitet skal kompromisseres, men at det for eksempel er klare rutiner for kvalitetssikring ved inngåelsen av utvekslingsavtaler. Studenter som reiser ut på disse kan få en forhåndsgodkjenning av typen «lavere grad, 30 sp, sosiologi, Berkeley».

En kvalitetssikring av avtaleinngåelser vil gi mulighet for forenklinger av godkjenningsarbeidet, og medføre at flere saker kan håndteres administrativt uten tidsbruk fra de vitenskapelig ansatte. Det vil også gjøre at studentene slipper usikkerheten rundt godkjenning av studieoppholdet sitt når de reiser ut. Dette kan bidra til at flere av UiOs studenter vil delta i utveksling. Det er viktig å presisere at forslaget omfatter personer med studierett ved UiO som reiser ut på godkjente utvekslingsavtaler. IHR-studier anbefaler at denne diskusjonen følges opp i internasjonaliseringsåret, blant annet gjennom Handlingsplan for internasjonalisering.

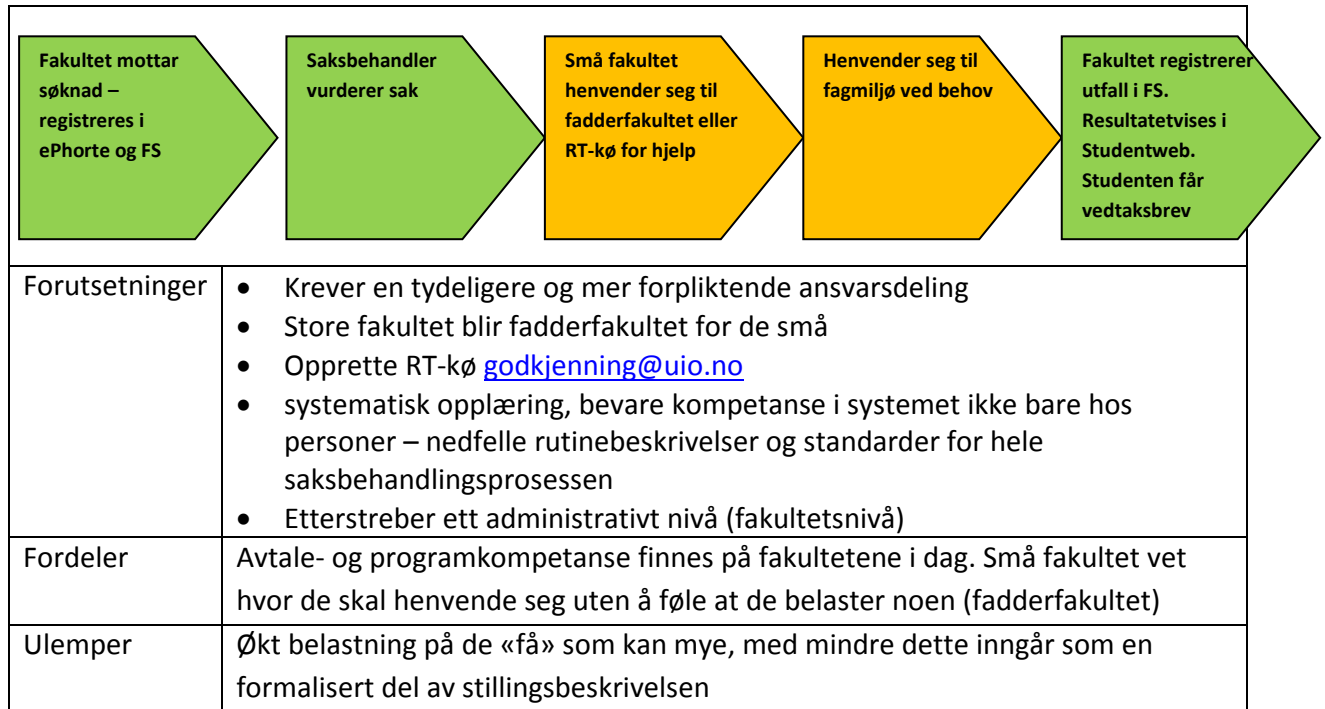
Et annet sentralt spørsmål gjelder administrativ spesialkompetanse. Tunge innpassingssaker krever omfattende kunnskap om ulike lands utdanningssystemer, og det er særlig utfordrende å ivareta dette ved mindre enheter. Saksbehandlere opplever usikkerhet i behandling av sakene, og sitter ofte alene uten et administrativt fagmiljø rundt seg. At feltet også mangler systematisk opplæring og felles retningslinjer og rutiner, gir grobunn for frustrasjon blant de ansatte. På enheter med flere saker og flere medarbeidere, kan det derimot bygges opp administrativ spesialkompetanse⁵. Det vil da være mulig å ta flere avgjørelser basert på presedens, og frigjøre tid hos de vitenskapelig ansatte. Figuren under viser dagens organisering og tre forslag til alternative modeller for en fremtidig organisering. Det foreligger ikke ressursberegninger for de ulike modellene. Det er imidlertid sannsynlig at UiO vil oppleve økt studentutveksling i årene fremover, og organisasjonsmodellen vi velger må være robust nok til å takle dette. Vi ber høringsinstansene ta stilling til hvilken modell de mener er den beste for å ivareta administrativ spesialkompetanse i sitt høringsinnspill. Modellene vil måtte detaljeres og kostnadsberegnes i forkant av en endelig avgjørelse på bakgrunn av høringsinstansenes innspill.

⁵ Eksempelvis sender HF rundt 10 % av sakene til vurdering hos vitenskapelig ansatte. Sett i sammenheng med andre enheter er dette tallet relativt lavt. Dette skyldes en kombinasjon av spesialkompetanse hos administrasjonen, og en relativt fleksibel godkjenningsspraksis.

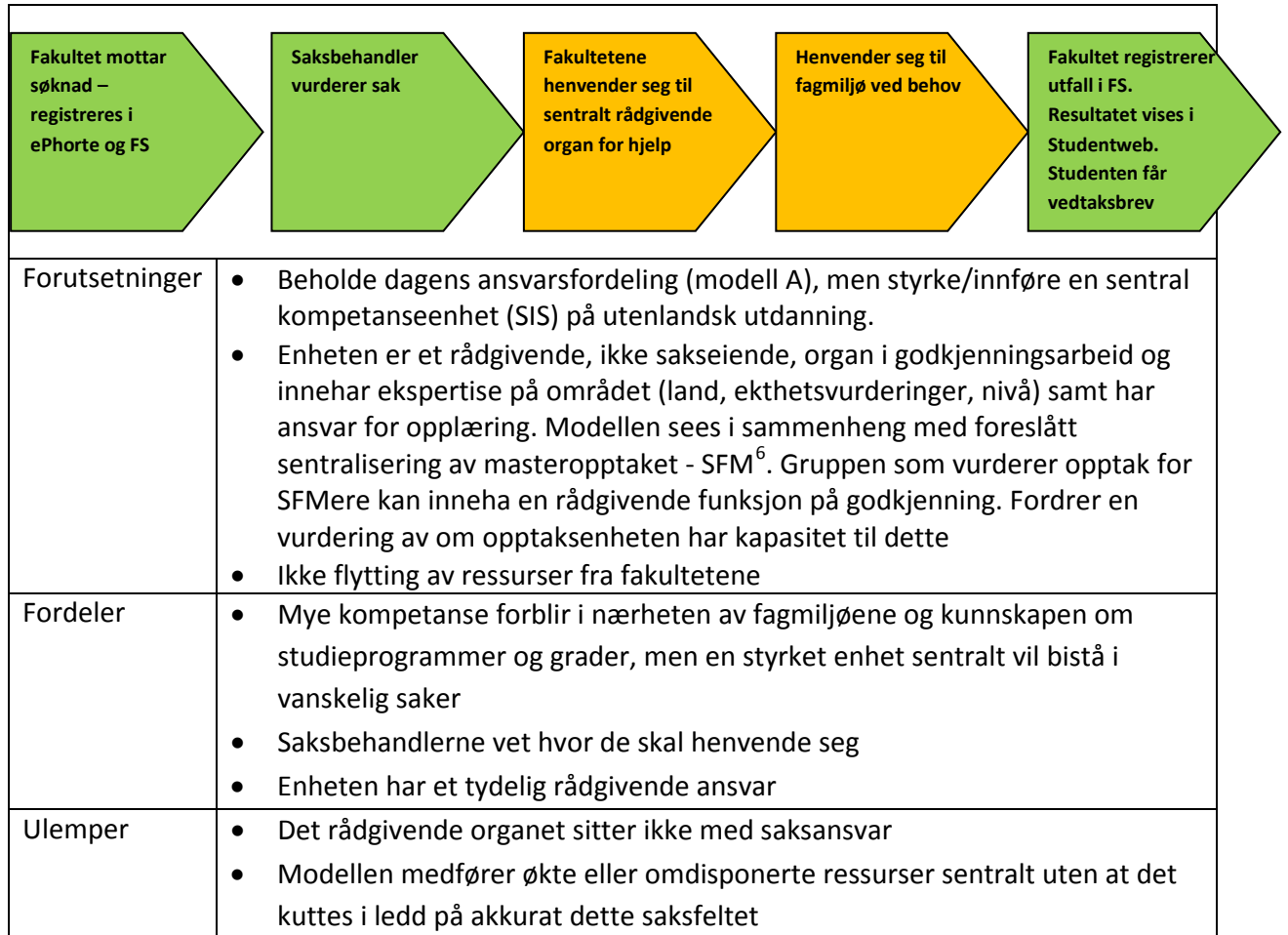
Dagens flyt – tunge og enkle utenlandske saker



Modell A – Justering av dagens praksis

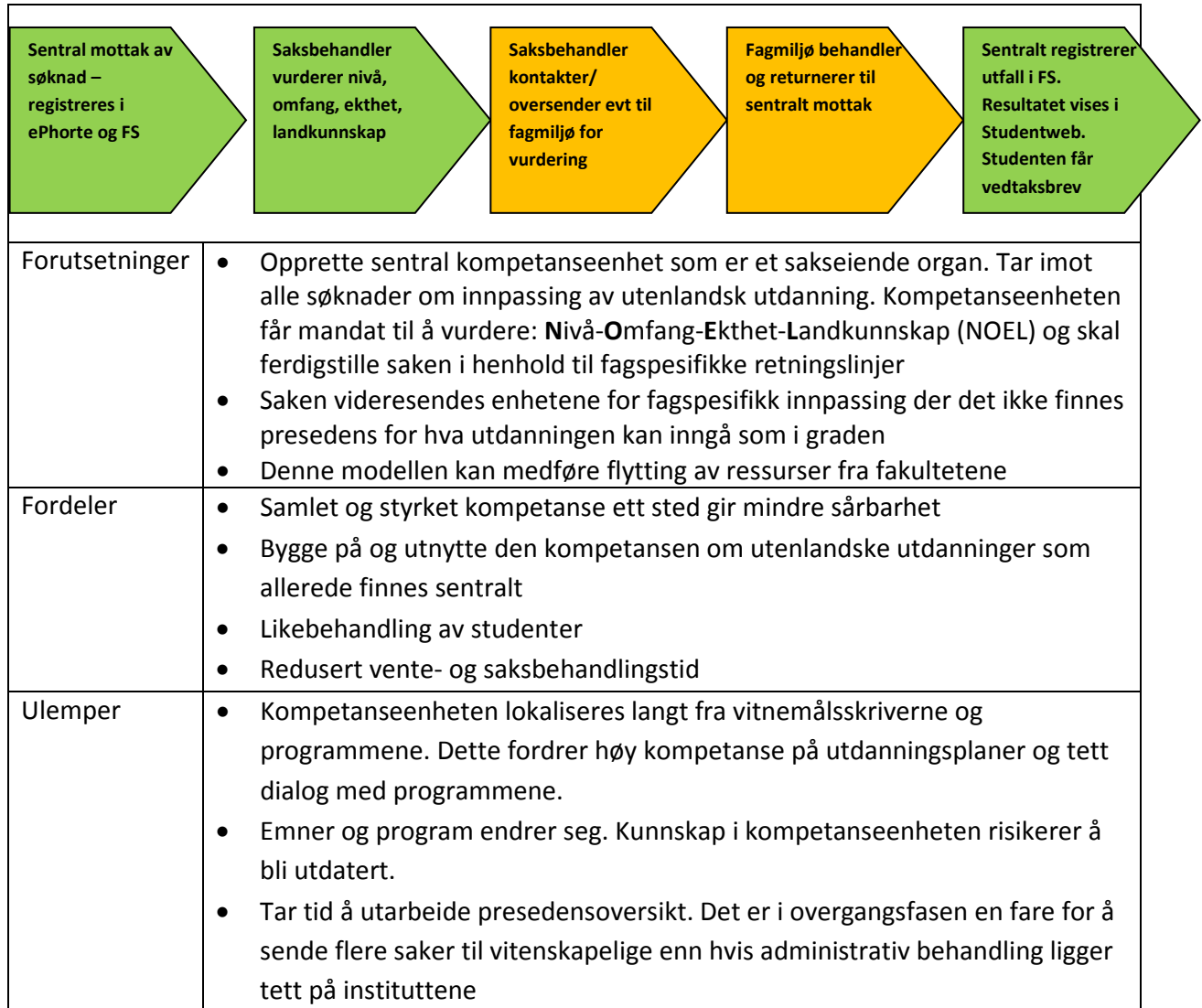


Modell B – Styrket sentral rådgivende enhet



⁶ SFM = selvfinansierende master

Modell C – Sentralisere innpassing av utenlandsk utdanning



Vedlegg

Tabell 1

Forklaring: UiO mottar søknader om godkjenning av utdanning fra tre ulike grupper: søkere, studenter og eksterne. Søknadene kan deles inn i enkle og tunge saker, avhengig av hvor omfattende vurderinger som må foretas og hvor mange ledd saksbehandlingen består av.

	Enkle saker	Tunge saker
Søkere til studieprogram som trenger vurdering av om deres eksterne utdanning dekker krav til opptaksgrunnlag til studier ved UiO	-Utdanning innenfor Bologna -ECTS-saker -Saksbehandling på grunnlag av presedens	-Ukjente utdanningssystemer eller studiepoengsystemer, nivå- og omfangsvurderinger, ikke ECTS, ukjente papirer/ papirer på ukjent språk /papirløse/ ikke verifiserbare
Studenter som har studierett /enkeltemnestatus ved UiO og vil ha ekstern utdanning godkjent og innpasset i studieprogram og grad	-Utdanning innenfor Bologna eller akkreditert norsk utdanning -Utdanning som skal innpasses som frie emner, exphil, exfac, hele 40-grupper -Innpassingssaker der det er presedens -Forhåndsgodkjente emner	-Ukjente utdanningssystemer eller studiepoengsystemer, nivå- og omfangsvurderinger -Papirer på fremmedspråk -Avlagt emner som ikke er forhåndsgodkjente -Eksterne emner må vurderes av vitenskapelig ansatte -Studenten har eldre godkjenningssaker, som er upresist registrert i FS
Eksterne (=personer uten tilknytning til UiO) som vil ha sin eksterne utdanning vurdert som jevn god med utdanning fra UiO i forbindelse med kvalifisering for arbeidsmarkedet	-Presedenssaker, kjente utdanninger og institusjoner	-Praksisvurderinger -Ukjente utdanningssystemer eller studiepoengsystemer, nivå- og omfangsvurderinger, ikke ECTS, ukjente papirer/ papirer på ukjent språk /papirløse/ ikke verifiserbare