

Dnr 40-536-07

Finansdepartementet
103 33 STOCKHOLM**Beskrivning av VHS samordnade verksamhet inom antagningsområdet –
yttrande avseende Ds 2007:28 (Fi 2007/604)**

Verket för högskoleservice (VHS) har tagit del av Ds 2007:28 Koncentration av länsstyrelseverksamhet. VHS är en avgiftsfinansierad myndighet som erbjuder tjänster i form av service och stöd till främst universitet och högskolor men även till andra statliga myndigheter. VHS tjänsteutbud omfattar verksamhetsområdena upphandling, antagningsproduktion, bedömning av utländska betyg och systemförvaltning av främst studieadministrativa system.

VHS som inte är remissinstans för utredningen väljer att lämna följande skrivelse som ett komplement till övriga remissyttranden. Skrivelsen ska ses som ett exempel på hur en annan samhällssektor valt att organisera ett specifikt ärendeflöde utifrån en annan modell än den som koncentrationsutredningen föreslår för länsstyrelsernas ärenden.

Sammanfattning

VHS är samordnande myndighet för anmälningar till högre utbildning i och med att det nya antagningssystemet (NyA) implementerats på alla universitet och högskolor i Sverige. Därigenom har VHS roll vidareutvecklats och utökats. Med ett för högskolorna gemensamt antagningssystem har den sökande fått en total överblick av det tillgängliga utbildningsutbudet med ett enkelt anmälningsförfarande där anmälan till all utbildning – såväl kurser som program - görs via samma webbportal - studera.nu.

Inom antagningsproduktion har arbetet med styrning och produktionssamordning av ärendena i systemet förfinats. De så kallade virtuella organisationerna som skapats består av handläggare från VHS och handläggare från olika lärosäten som arbetar tillsammans i de ärendeköer som definieras av VHS produktionsledning.

Det sätt som universitet och högskolor tillsammans med VHS vidareutvecklat sitt antagningsarbete visar på ett effektivt sätt att fördela ärenden (inskannade dokument) via it-system till handläggarresurser som finns tillgängliga ute på olika lärosäten. Ett

Dnr 40-536-07

helt nytt koncept har vuxit fram där en effektiv, gemensam hantering av anmälningar till universitets- och högskoleutbildning har varit ett av de övergripande målen. Detta är ett exempel på hur man mellan myndigheter kan samarbeta genom att fördela ärenden mellan varandra till handläggare med kompetens inom respektive olika specialismråden.

Bakgrund

Regeringen uppdrog 2000-06-21 till VHS att utveckla ett system för antagning av studerande till högskoleutbildning. Arbetet med att utveckla systemet organiserades så att universitet och högskolor samt representanter för studerande var delaktiga i utvecklingsarbetet. Systemet skulle också utvecklas så flexibelt att det kunde stödja såväl central som lokal antagning och kunde anpassas till olika regelsystem för behörighet och urval till högre utbildning.

Det nya antagningssystemet, som kom att kallas NyA, skulle ersätta de två tidigare systemen som användes för samordnad antagning till högskolans program respektive lokal antagning till främst kurser vid respektive högskola.

En väsentlig utgångspunkt för utvecklingen av NyA har varit att ett för högskolorna gemensamt antagningssystem och gemensam verksamhetsprocess skulle ge sökande en bättre överblick över tillgängligt utbildningsutbud. Vidare skulle den sökande få till stånd ett enkelt anmälningsförfarande där anmälan till alla utbildningar kunde göras från samma webbplats www.studera.nu. Ett nära samarbete med Högskoleverket, som ägare av webbportalen, inleddes under utvecklingsarbetet.

Förändrad verksamhetsprocess inom antagningsverksamhet

En följd av utvecklingen av ett gemensamt system har inneburit en vidareutveckling av ärendeflödena vid såväl universitet och högskolor som VHS. Hela verksamhetsprocessen antagning till högre utbildning har kontinuerligt vidareförädlats i samband med att NyA-systemet togs i drift för första gången hösten 2005. Första antagningsomgången användes NyA enbart för antagning till högskolans program. Ett år senare, hösten 2006, togs NyA-systemet i full drift och för första gången kunde då samtliga anmälningar till såväl kurser som program hanteras i en gemensam nationell antagningsomgång.

Inför en vårtermin söker cirka 160 000 personer utbildning ur ett totalt utbud av drygt 15 000 kurser och program. Motsvarande volymer inför en hösttermin är närmare 260 000 sökande och 21 000 utbildningsalternativ. Ca 85 % av alla sökande lämnar in sin anmälan via webben.

Nuvarande gemensam antagningsorganisation

37 fristående myndigheter i form av VHS och universitet och högskolor runt om i Sverige samarbetar därigenom i det gemensamma antagningssystemet och kan idag

Dnr 40-536-07

samordna sina ärenden och sitt antagningsarbete fullt ut i systemet NyA. Eftersom det är viktigt för alla sökande att ärenden hanteras likartat har verksamhetsprocessen för ärendehantering behövt likformas.

VHS har fått en ny roll mot antagningsmyndigheterna (respektive lärosäte) som innebär att VHS är ansvarig för systemet i form av systemägare. Vidare organiserar VHS arbetet med produktionssamordning och produktionsstyrning för alla inblandade myndigheter. Inom VHS finns också ett antal handläggare som på uppdrag av universitet och högskolor tillsammans med övriga handläggare i sektorn handlägger ärenden i den så kallade virtuella organisationen. För den sökande finns ett gemensamt contact center som svarar på allmänna frågor om anmälan, kompletteringar, meriter, och antagningsprocessen i stort. De besvarar även frågor om den sökandes insända handlingar och vad som finns registrerat i systemet

* Produktionssamordning

Produktionssamordning för denna verksamhet innebär att VHS samordnar och styr all pågående antagningsproduktion, såväl i gemensamma, nationella antagningsomgångar (främst antagning inför höst-, vår- respektive sommartermin) som i lokala antagningsomgångar där handläggningen utförs på ett specifikt lärosäte.

Inom ramen för produktionssamordningen fastställs gällande tidsplaner för respektive antagningsomgång. De sökande har oftast tre/fyra stycken större antagningsomgångar att förhålla sig till – inför höstterminen, inför vårterminen och inför sommartermin (sommarkurser). Den fjärde antagningsomgången rör utbildningar på avancerad nivå med engelska som undervisningsspråk och där många sökande med utländsk akademisk förutbildning finns representerade. Volymen inom antagningsproduktionen för respektive omgång varierar stort. Inför en höstterminsomgång kan antal anmälningar som flyter igenom systemet uppgå till ca 260 000 stycken och till en sommaromgång kan det handla om ca 20 000 stycken.

Inom produktionssamordningen detaljplaneras och övervakas alla antagningsomgångar. Vidare ansvarar produktionssamordningen för support till universitet och högskolors lokala produktionsansvariga.

* Gemensam handläggning

Genom införandet av ett gemensamt system har VHS skapat möjligheter för ett effektivare handläggningsarbete jämfört med tidigare. Gemensamt för alla antagningsomgångar är gemensam mottagning av handlingar och registrering av meriter utöver att all produktionsstyrning och produktionsledning hanteras av VHS. Mottagning av handlingar, inskanning av dokument samt registrering av meriter är utkontrakterat till externa underleverantörer.

En stor effekt av införandet av NyA-systemet är den gemensamma hanteringen av de sökandes meriter. Alla meriter registreras på ett ställe och dubbelarbete, med

Dnr 40-536-07

registrering av uppgifter i fler antagningssystem, har upphört. De sökandes meriter registreras endast en gång och finns sedan åtkomligt i samma system för alla handläggare oavsett om de arbetar vid ett lärosäte eller på VHS.

Under året har för gemensamma antagningsomgångar utvecklats tre varianter av virtuella organisationer för handläggning av ärenden. Det är virtuella organisationer för

- handläggning av anmälningar med svenska gymnasiebetyg
- handläggning av anmälningar med utländska gymnasiebetyg
- handläggning av anmälningar till mastersutbildningar (kommer att användas under våren 2008)

Eftersom alla handläggare på VHS och på lärosäten har tillgång till alla ärenden i systemet ger detta förutsättningar för att ytterligare utveckla sättet att fördela och styra anmälningar oberoende av vilken organisation handläggare tillhör.

Handläggningsarbetet baseras på i förväg identifierade ärendeköer. Beroende på hur man väljer att arbeta, kan ärendeköer byggas på flera olika sätt. Det går t ex att välja att handlägga anmälningar till vårdutbildningar för sig och styra dessa till vissa lärosäten. Ett annat sätt kan vara att organisera ärendeköerna utifrån vilken förutbildning som sökanden har. Systemet ger goda möjligheter att välja olika angreppssätt för hur arbetet ska organiseras.

Ett kontinuerligt arbete pågår för att skapa nya och bättre rutiner. Genom förbättrat systemstöd underlättas också handläggningsarbetet.

Inom ärenden där den sökande har utländsk förutbildning har arbetet med att organisera sig i en "virtuell organisation" kommit längst. I denna process omfattas all hantering av sökande med utländsk förutbildning. Det oavsett om ansökan gäller program, grundkurser, påbyggnadskurser, kurser inom program eller internationella (engelskspråkiga) kurser och program. Handläggningsarbetet fördelas i ärendeköer som definieras av produktionsledningen. Ärendeköer skapas t.ex. för enstaka länder, grupper av länder eller för registrering och specialhantering. VHS produktionsledning ansvarar för fördelning av och information om ärendeköer till olika personalkategorier inom den virtuella organisationen. Där kan man på ett enkelt sätt utnyttja specialistkompetens ute på lärosätena. Handläggarna kan därigenom utveckla sin kompetens av specifika länders utbildningssystem.

* Gemensamt contact center

Via contact center, en gemensam ingång för sökande besvaras allmänna frågor via telefon och e-post. Frågorna kan röra anmälan, kompletteringar, meriter, antagningsprocessen, datum för olika besked m.m. De besvarar även frågor om den sökandes insända handlingar och vad som finns registrerat i systemet. Frågor som kräver handläggarkompetens kopplas vidare till VHS och högskolornas personal. Contact center har byggts upp som en utkontrakterad lösning utanför VHS.

Dnr 40-536-07

En stor effekt av ett gemensamt contact center är att högskolorna fått en märkbar minskning av samtal och e-post från sökande. Flera högskolor har kortat ned sin telefontid och samtidigt minskat resurser för telefon- och e-postservice. Av de drygt 177 000 samtal som under året besvarats av contact center har endast 3 % kopplats vidare till något lärosäte och 11 % kopplats vidare till VHS.

Antal förfrågningar via e-post har under samma period varit drygt 141 000. Contact center har besvarat 86 % och 14 % av alla förfrågningar har skickats vidare till VHS eller något lärosäte.

* Gemensamma kontrollbesked och antagningsbesked till den sökande

Innan urval får den sökande kontrolluppgifter som redovisar meriter och preliminära bedömningar. Den som gjort en webbanmälan (i dagsläget ca 85 % av de sökande) får ett e-postmeddelande när det är dags att gå in på studera.nu och kontrollera sina uppgifter. Den som gjort en pappersanmälan får sina kontrolluppgifter via post. Den sökande får sitt slutgiltiga beslut via ett maskinellt utformat antagningsbesked som gäller som respektive universitet och högskolas beslut. Den som gjort en webbanmälan får ett e-postmeddelande att antagningsresultatet finns på studera.nu, där det också finns möjlighet att skriva ut ett antagningsbeskedet. För den som anmält sig via pappersanmälan kommer antagningsbeskedet med post. Antagningsbeskedet är det formella beslutet från det lärosäte som den sökande är antagen till.

Slutsatser för andra verksamheter

Det sätt som universitet och högskolor tillsammans med VHS vidareutvecklat sitt antagningsarbete visar på ett effektivt sätt att fördela ärenden till handläggaresurser som finns tillgängliga på olika myndigheter. Detta kan beskrivas som ett nytt koncept där en effektiv, gemensam hantering av ansökningar till utbildningar vid universitet och högskolor varit det övergripande målet. Det är ett exempel på hur man mellan myndigheter kan samarbeta genom att fördela ärenden mellan varandra till handläggare med kompetens inom respektive olika specialismråden.

VHS är medveten om att det sätt som VHS och universitet och högskolor valt att organisera arbetet med ärendeflöden inte helt och hållet kan översättas till andra sektorer verksamheter. Dock finner vi det naturligt att sprida kunskap om att det finns olika sätt att organisera handläggning av ärenden. Nuvarande teknik gör det möjligt att på ett enkelt sätt hantera ärenden som finns inskannade och registrerade i ett och samma system. Detta möjliggör ett oberoende av geografisk lokalisering av själva handlägningsarbetet. Dock krävs det att det i sådana här fall utses en ansvarig myndighet som styr och samordnar ärendeflödet.

VHS har goda erfarenheter så här långt och arbetar gemensamt med universitet och högskolor för att hitta ytterligare förbättringspotentialer i den verksamhetsprocess som rör antagningsverksamhet. Systemet NyA är också under ständig vidareutveckling för att hitta funktionalitet som kan ge rationaliseringspotential.



Yttrande

Stockholm 2007-12-05

6(6)

Dnr 40-536-07

I den slutliga handläggningen av detta ärende har enhetscheferna Pierre Bastin, Mats Embertsén och Tuula Kuosmanen deltagit.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Anita Johansson', with a long horizontal flourish extending to the right.

Anita Johansson
Direktör