

Danish University Colleges

Centraladministrationsprocessen

idéer til gode arbejdsområder

Berntsen, Jakob Vest; Merris-Vejlund, Birgitte

Publication date:
2013

Document Version
Også kaldet Forlagets PDF

[Link to publication](#)

Citation for pulished version (APA):
Berntsen, J. V., & Merris-Vejlund, B. (2013). *Centraladministrationsprocessen: idéer til gode arbejdsområder*. Devoteam.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Download policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

UC Effektiviseringsprogrammet

Indsatsprogrammet for Studieadministration
Bedste Praksis for Studieadministration.
Bedste Praksis Katalog for
censoradministrationsprocessen, Version



Censoradministrationsprocessen: Idéer til gode arbejds måder

Katalog over
Bedste Praksis (BP) og Næste Praksis (NP)

20. december 2013

CONNECTING BUSINESS & TECHNOLOGY

test-v1
© Devoteam.
Kopiering og distribution kun tilladt
efter aftale med Devoteam A/S.

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	2
1.1. Kort om Bedste Praksis projektet.....	2
1.2. Idékatalogets opbygning	3
2. Konklusion	5
3. Censoradministrationsprocessen	8
3.1. Kort generisk beskrivelse af censoradministrationsprocessen ved UC'erne ..	8
3.1.1. Processegment 1: Tværgående forhold	8
3.1.2. Processegment 2: Allokering af censorer	8
3.1.3. Processegment 3: Forberedelse af censur	9
3.1.4. Processegment 4: Opfølgning på den gennemførte censur	10
3.1.5. Processegment 5: Klagebehandling.....	11
3.2. Problemstillinger relateret til censoradministrationsprocessen	11
3.3. Kort karakteristik af hvert UC's censoradministrationsproces	14
4. Bedste Praksis arbejds måder (BP)	20
4.1. BP inden for processegment 1: Tværgående forhold	21
4.2. BP inden for processegment 2: Allokering af censorer	24
4.3. BP inden for processegment 3: Forberedelse af censur	30
4.4. BP inden for processegment 4: Opfølgning på den gennemførte censur	41
4.5. BP inden for processegment 5: Klagebehandling	44
5. Ideer til fremtidige arbejds måder (NP).....	47
5.1. NP inden for processegment 1: Tværgående forhold.....	48
5.2. NP inden for processegment 2: Allokering af censorer	54
5.3. NP inden for processegment 3: Forberedelse af censur	57
5.4. NP inden for processegment 4: Opfølgning på den gennemførte censur.....	60
5.5. NP inden for processegment 5: Klagebehandling	64

1. Indledning

1.1. Kort om Bedste Praksis projektet

Professionshøjskolerne har igangsat et *Bedste Praksis projekt*, der skal gøre det muligt for UC'erne at lære af hinanden, således at gode og effektive arbejdsmåder ved et UC kan udbredes også til andre UC'er.

Bedste praksis kan findes i:

- Tilrettelæggelsen af opgaveløsningen – løses opgaven fx centralt eller decentralt?
- Arbejdsgangstilrettelæggelsen – hvem gør hvad hvornår?
- Arbejdsmåden - hvordan gennemføres en given arbejdssituation i praksis?
- Den anvendte it-/teknologiunderstøttelse – hvilke it-systemer anvendes, og hvordan?

Målet for Bedste Praksis projektet er at reducere ressourceforbruget og spare procestid (hurtigere gennemløbstid) samtidig med, at processen understøtter forretningen bedst muligt.

Et Bedste Praksisprojekt er opdelt i to faser. Resultatet af første fase er et *idékatalog* for hver af de to omfattede processer med gode forslag til effektive arbejdsmåder.

Projektets anden fase vil skulle omfatte beslutning på hvert UC om, hvilke gode arbejdsmåder fra idékataloget, man vil udvælge og implementere. Målgruppen for idékatalogerne er således alle UC'er. Der er endnu ikke truffet beslutning om igangsættelse og den nærmere udformning af anden fase.

Første fase af Bedste Praksis projektet er gennemført i efteråret 2013 inden for studieadministration, og har haft fokus på følgende to processer:

- Censoradministrationsprocessen
- Optagelsesprocessen

Hvert idékatalog er resultatet af en besøgsrunde til hvert UC, med et 2½ timers interview med repræsentanter for UC'et, efterfulgt af en fælles heldags-workshop med repræsentanter for alle UC'erne. Ved interviewene og på den fælles workshop er identificeret og beskrevet

- en række konkrete arbejdsmåder, der vurderes at være *bedste praksis*, samt
- en række nye *idéer til fremtidige arbejdsmåder (næste praksis)*, som ikke vurderes at være implementeret i noget UC endnu.

Bedste Praksis projektets første fase er gennemført af to interne Bedste Praksis konsulenter (Birgitte Merris-Vejlund, Metropol, og Jakob Vest Berntsen, UCC) uddannet, guidet og understøttet af konsulenter fra Devoteam.

1.2. Idékatalogets opbygning

Idékataloget er inddelt i følgende fire afsnit:

- Afsnit 2 opsummerer og konkluderer på resultaterne.

- Afsnit 3 beskriver kort censoradministrationsprocessen, de relaterede problemstillinger samt det enkelte UC's tilrettelæggelse af processen
- Afsnit 4 beskriver de identificerede Bedste Praksis arbejdsmåder (BP)
- Afsnit 5 beskriver de identificerede idéer til fremtidige arbejdsmåder (NP)

Forslagene til BP og NP

Forslagene til gode / fremtidige arbejdsmåder (afsnit 4 og 5) er struktureret efter hvilket processegment (del af processen), forslaget vedrører:

- Processegment 1: Tværgående forhold
- Processegment 2: Allokering af censorer
- Processegment 3: Forberedelse af censur
- Processegment 4: Opfølgning på den gennemførte censur
- Processegment 5: Klagebehandling

Hvert BP- og NP-forslag er beskrevet i en tabel, som vist nedenfor, og kvalificeret ved de fordele, evt. ulemper og forudsætninger, der vurderes at være forbundet med forslaget.

Navn	<Navn på forslaget> <Rødt hvis BP-forslag – Grønt hvis NP-forslag>					
Proces	Censoradministration					
Processegment	<Hvilket processegment vedrører forslaget?>					
Procestrin	<Hvilke procestrin indenfor processegmentet vedrører forslaget?>					
UC	<På hvilke(t) UC forekommer denne praksis? (ikke nødvendigvis på hele UC'et)> <Dette kun besvaret for BP-forslag – ikke NP-forslag>					
Beskrivelse af arbejdsmåde						
Fordele	<Her listes hvilke typer gevinster, der kan opnås med forslaget>					
Evt. ulemper						
Forudsætninger	<Her listes forudsætningerne for forslaget>					
Evt. gode råd til implementering	<Dette kun besvaret for BP-forslag – ikke NP-forslag>					
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:			Hurtigere proces:	
					Andet (fx kvalitet):	

Kategoriseringen nederst i hver tabel er en opsummering af:

- Hvorvidt forslaget / tiltaget overvejende forudsætter ny it – eller om tiltaget kan er gennemføres ved at ændre i organiseringen og/eller arbejdstilrettelæggelsen uden ny it.

-
-
- Hvorvidt gevinsterne ved forslaget understøtter projektets mål om at reducere ressourceforbruget, hhv. at spare procestid (hurtigere gennemløbstid) samtidig med at processen understøtter forretningen bedst muligt – eller om gevinsten er af mere kvalitativ karakter som fx bedre kvalitet, bedre service, øget robusthed, mv.

Følgende skal understreges:

- En god arbejdsmåde ét sted er ikke nødvendigvis en god arbejdsmåde et andet sted. Om den er det, vil fx afhænge af tilrettelæggelsen af tilstødende procestrin, organiseringen etc. på det andet sted.
- To forslag til gode arbejdsmåder kan godt fremstå som modsætninger, men dette er alene udtryk for, at det samme arbejde med fordel kan udføres på forskellige måder, fx afhængigt af det enkelte UC's organisering.
- Størrelsen af gevinstpotentialer ved de enkelte BP/NP-arbejdsmåder vil være forskelligt for hver UC afhængigt af UC'ets udgangspunkt – og hvert UC må derfor vurdere, om gevinsten vil stå mål med indsatsen forbundet med at implementere forslaget.

2. Konklusion

Overordnede betragtninger

Censoradministrationsprocessen er en proces, der er knyttet til de enkelte uddannelser: Internt i alle UC'erne varetages censoradministration på mange forskellige måder, og UC'erne har kun i mindre grad fælles interne retningslinjer på området. Området er præget af 'generalistadministration': Censoradministration indgår typisk som en mindre del af den samlede opgaveportefølje hos de medarbejdere, der har ansvar for området. Selvom samkørsel af en række nationale censorformandskaber i fælles sekretariater med egen IT-plattform til allokering væsentligt har forenklet og effektiviseret den del af processen, er der i hovedtræk tale om en proces, der er karakteriseret ved manglende digitalisering.

Det er den overordnede vurdering, at der ved relativt få tiltag – såvel i det enkelte UC som på sektorniveau – er et betydeligt effektiviseringspotentiale på en række områder (se afsnittene BP, NP og implementering). Samtidigt er det dog også vurderingen, at to udefra kommende faktorer inden for en relativt overskuelig fremtid væsentligt vil ændre de grundlæggende forudsætninger for censoradministration, ift. hvordan denne praktiseres i dag, og i sig selv betyde en væsentlig effektivisering og besparelse ift. nuværende arbejdsgange, uden at dette vil betyde kvalitetsforringelser. De to faktorer er det planlagte indkøb og implementering af et fælles eksamenssystem, indeholdende et 'censormodul', på sektorniveau samt en forventet ny prøvebekendtgørelse, der nærmest overflødiggør sagsbehandling omkring af- og tilmeldinger til eksamen, hvilket har betydning ved censorallokering.

Problemstillinger

Problemstillingerne relateret til censoradministrationsprocessen hænger i høj grad sammen med enten anvendelsen af IT eller arbejdets tilrettelæggelse (organisatoriske forhold). Såvel IT-anvendelsen som arbejdets tilrettelæggelse varierer markant såvel internt i det enkelte UC som på sektorniveau (se beskrivelsen af de enkelte UC'ers censoradministration i afsnit 3.3), hvorfor de følgende konklusioner er baseret på nogle generelle betragtninger ud fra interviewrunden og workshopen.

Ift. IT-anvendelsen opleves området generelt at være karakteriseret ved manglende digitalisering. Det drejer sig både om opgaveaflevering og løn- og rejseafregningsdokumenter, hvor det opleves, at der bruges unødigt megen tid og mange ressourcer på papirbårne arbejdsgange, hvor mange aktører er involveret. Papirbårne arbejdsgange er typisk mere fejlbehæftede end digitale, hvor systemerne fx ikke accepterer, hvis oplysningerne ikke er tastet korrekt, og det bekræftes af interviewene, at medarbejderne bruger megen tid på at rette og opklare fejl, særligt mht. løn og rejseafregning.

Ift. arbejdets tilrettelæggelse opleves det, at lokale forhold og traditioner er mere bærende for organiseringen end UC-forhold. Ganske vist er der på såvel allokeringssiden (fælles nationale censorsekretariater med digital allokeringsplatform) som på økonomidelen (fælles lønkontor varetager udbetalinger) sket nogle fælles tværgående UC- og sektortiltag, men det ændrer ikke ved det overordnede billede: At man ikke har én, men mange forskellige arbejdsgange internt i hvert UC. Lokale forhold, f.eks. uddannelsestype og geografi, kan forklare, at UC'erne er nødt til at organisere

sensoradministrationsprocessen forskelligt, men det forhold, at UC'erne hverken internt eller på sektorniveau har vedtaget fælles retningslinjer på en række områder, medfører en række åbenlyse uhensigtsmæssigheder, som vurderes at være forholdsvis enkle at løse via fælles UC-beslutninger og/eller sektorbeslutninger, ikke mindst inden for aflønning: Når et UC's tre læreruddannelser eksempelvis aflønner censorerne efter tre forskellige normer for den samme eksamen, eller når man i de jyske UC'er kan aflønnes pr. faktura fra eget firma, mens denne praksis er erklæret ulovlig i henhold til beskikkelsesreglerne i de to UC'er i Hovedstadsregionen, er det oplagt, at censorerne kan spille uddannelserne ud mod hinanden. Lignende forhold gør sig gældende ift. bl.a. rejserregler, forplejning og andre temaer relateret til serviceniveau generelt. Det kunne fx være graden af selvbetjening ift. rekvisition af relevant information om eksaminer og løn, hotelbooking m.m.

Bedste praksis og Næste praksis - overordnede betragtninger

I forbindelse med interviewrunden og den fælles workshop er der afdækket 20 gode arbejdsmåder (BP) og 13 ideer til fremtidige arbejdsmåder (NP) inden for censoradministration.

Overordnet kan man inddele BP'erne og NP'erne i tre kategorier:

- Gode og oplagte ift. *sektorløsninger* med et *stort gevinstpotentiale*, der kan indføres, uden at omfattende og ressourcekrævende initiativer skønnes at være nødvendige. Eksempler: Censor-IT, fælles eksamenssystem, fælles normer på de samme uddannelser på sektorniveau.
- Gode og oplagte ift. *UC-løsninger* med et *stort gevinstpotentiale*, der kan indføres, uden at omfattende og ressourcekrævende initiativer skønnes at være nødvendige. Eksempler: Digital opgaveaflevering, fælles serviceniveau (forplejning, hotelbooking m.m.), fælles normer på de samme uddannelser på UC-niveau.
- Gode, men typisk meget *lokale* og med et *begrænset effektiviseringspotentiale*. Eksempler: Tidlig eksamensplanlægning, fildeling v/uddannelser ej omfattet af fælles nationalt censorsekretariat.

I det følgende er fremhævet en række BP'er og NP'er.

Bedste praksis

De fleste identificerede bedste praksisser (14) er relateret til arbejdets tilrettelæggelse og udførelse, mens en del (6) vedrører IT-systemer. Typisk fremhæves praksisser inden for sidstnævnte af alle UC'erne, mens førstnævnte relaterer sig mere til lokalt forankrede organisatoriske forhold.

Ift. IT-systemer fremhæver alle UC'er den forbedring og lettelse af sensoradministrationsprocessen, som indførelsen af digitale allokeringsplatforme, fx Censor-IT, har medført ift. sagsbehandlingen. Flere UC'er fremhæver ligeledes digital opgaveaflevering og fildeling som bedste praksisser.

Ift. organisatoriske forhold fremhæves typisk lokale forhold såsom fælles retningslinjer for aflønning (fælles løndokumenter og fælles normer på de to UC'er, hvor dette er besluttet), professionalisering af klagebehandlingen og fælles kantinebestillingssystem.

Næste praksis

Der er flest identificerede NP-forslag vedrørende IT-udvikling (8), typisk på sektorniveau, mens en del (5) vedrører organisatoriske forhold.

Ift. IT-systemer ønsker alle UC'er en række forbedringer af de digitale allokeringsplatforme, fx Censor-IT. Ønsket om indførelse af et fælles eksamenssystem, der indeholder et 'censormodul', er også ganske udbredt. Bedre informationsdeling af censorkommunikation, fx via indførelse eller øget brug af et eksisterende ESDH-system, er også et stort ønske. Et ønske om øget brug af digital opgaveaflevering, der, hvor det er implementeret, generelt fungerer godt, er også enstemmigt ytret af UC'erne.

Ift. organisatoriske forhold ønsker alle UC'er fælles aflønningsnormer for de samme uddannelser, i hvert fald inden for UC'et, men adskillige ytrer også et ønske om, at dette løftes til beslutninger på sektorniveau, så man helt undgår, at censorerne kan spille nogen ud mod hinanden. Desuden efterspørges mange steder fælles retningslinjer ift. serviceniveau over for censorerne.

Implementering af Bedste praksis og Næste praksis

Der vurderes umiddelbart at være et stort gevinstpotentiale inden for flere områder, idet flere af disse vurderes at være 'lavt hængende frugter':

- Ensretning af aflønningsnormer, serviceniveau o.l. vurderes således at kunne give en væsentlig besparelse, og forudsætningen for besparelsen er en fælles UC-beslutning.
- Øget brug af ESDH vurderes ikke at være problematisk, idet de fleste UC'er allerede har indkøbt systemerne til det.
- De ønskede forbedringer af Censor-IT og øvrige digitale allokeringsplatforme må antages at være mere end udgiftsneutralt, idet de midler, der benyttes til udvikling af systemet, må antages at være rigeligt sparet ved den formindskede sagsbehandlingstid lokalt.
- Indførelsen af et fælles eksamenssystem på sektorniveau kan i sig selv forventes at give en besparelse pga. digitaliserede og forenklede arbejdsgange.
- Mht. indførelsen af en række af de mindre markante BP- og NP-forslag, må hensigtsmæssigheden i implementering baseres på en lokal vurdering.

3. Censoradministrationsprocessen

3.1. Kort generisk beskrivelse af censoradministrationsprocessen ved UC'erne

Nedenstående gennemgår i korte træk censoradministrationsprocessen med udgangspunkt i den generiske procesbeskrivelse, der ligger til grund for og løbende er blevet justeret i forbindelse med de syv interviews på UC'erne. Processens 27 trin er blevet samlet i fem overordnede processegmenter, hvor processegment 1 vedrører generelle forhold omkring censoradministrationsprocessen, mens processegment 2-5 samler de enkelte procestrin, der vedrører hhv. allokering, forberedelse, opfølgning og klagebehandling.

3.1.1. Processegment 1: Tværgående forhold

Processegmentet vedrører forhold, som har betydning for den samlede proces, fx censorformandskaber, journaliseringssystemer, IT-systemer, organisering o.l.

3.1.2. Processegment 2: Allokering af censorer

Processegmentet vedrører de procestrin i den generiske procesbeskrivelse, der danner grundlag for censorbehovet, selve allokeringen og håndteringen af denne, se tabel herunder.

Procestrin	Beskrivelse
1	Censorbehov opstår Undersøger konkret behov for eksterne censorer i NN eksamenstermin. Kommunikation med eksamensansvarlig/skemaplanlægger og efterfølgende udarbejdelse af eksamensplan, indeholdende datoer, antal og navne på studerende. Herefter dannes overblik over behov for ekstern censur.
2	Bestiller censorer Logger via personligt brugernavn og password ind på censor-it.dk og udfylder rekvisitionsdata. Hvis uddannelsen ikke er del af censor-it.dk: Sender mail til censorformandskabets sekretariat
3	Modtager og printer bestillingsbekræftelsen Printer bestillingsbekræftelse indeholdende et allokeringsnummer ud og gemmer som dokumentation Herefter et normalt delay på gnmst. 1 uge og videre til trin 5
4	Kontakter uddannelsens kontaktperson i censorsekretariatet Såfremt der er spørgsmål af formel eller faglig karakter: Kontakter uddannelsens fagligt ansvarlige i Censorsekretariat
5	Behandler mail med informationer om censor Arkiverer mail/nedskriver censors data (navn, adresse, telefonnummer, e-mail og titel, hvis censor ikke er bestilt via censor-it også arbejdssted) og gemmer oplysninger elektronisk/i papirform

3.1.3. Processegment 3: Forberedelse af censur

Processegmentet vedrører de procestrin i den generiske procesbeskrivelse, der går forud for censurens gennemførelse, primært den kommunikation med censor m.fl. og de handlinger, der går forud.

Procestrin	Beskrivelse
6	Sender velkomstmil/informationsmateriale/diverse forespørgsler til censor Sender velkomstmil til censor indeholdende: <ul style="list-style-type: none">• Orienteringsbrev med informationer om aflønning (timeløn + aflønnet tid pr studerende).• Faglige informationer om konkret eksamen/studievejledning• Andre praktiske informationer (fx om eksamensstedet)• Lønafregningsskema og skema til rejseafregning• Evt. en kontrakt til underskrift og returnering.• Forespørgsel om evt. behov for hotel- og rejsebooking.• (Hvis uddannelsen ikke er en del af censor-it): Censorrapport. Herefter et delay på 2-3 uger
7	Modtager svar fra censor Behandler svar fra censor Hvis ingen inhabilitet, videre til trin 11, hvis intet behov for hotel og transportbestilling, videre til trin 12
8	V/censors inhabilitet: Håndterer henvendelse fra censor eller studerende (Note: Punkt 8-10 vedrører næsten udelukkende uddannelser ej omfattet af censor-IT) - Modtager henvendelse og videresender til eksamensansvarlig/-leder Herefter et delay på 2-3 uger
9	V/censors inhabilitet: Behandler henvendelse om inhabilitet Behandler henvendelse og træffer afgørelse
10	V/censors inhabilitet: Modtager afgørelse om inhabilitet Hvis medhold, tilbageløb til trin 2 Hvis ikke medhold, videre til trin 11
11	(Evt.) Bestiller hotel og tog-/flybillet til censor Ansvarlig medarbejder (ift.lokal organisering) bestiller hotel og transport efter gældende regler. Når bekræftelse er modtaget, videresendes denne til censor.
12	Bestiller forplejning til censorer Ansvarlig medarbejder (ift.lokal organisering) udfylder en kantinebestilling inkluderende censors forplejning samt modtager og printer bekræftelse. V/mundtlig eksamen videre til trin 14
13	Modtager og videresender opgaver til censorer Modtager inden for en given deadline opgaver fra de studerende, enten elektronisk (pdf) eller i papir og videresender til censor, elektroniske evt. også i papir.

3.1.4. Processegment 4: Opfølgning på den gennemførte censur

Processegmentet vedrører de procestrin i den generiske procesbeskrivelse, der handler om UC'ets opfølgning, dvs. aflønning, håndtering af karakterafgivning, censorrapporter m.m.

Procestrin	Beskrivelse
14	Modtager afregningsskema og øvrig afregning + evt. censorrapport Eksamensmedarbejder modtager udfyldte afregningsdokumenter samt (ved uddannelser ikke omfattet af censor-it.dk) censorrapport fra censor. Eksamensmedarbejder bekræfter modtagelse og videresender (der hvor modtager og sagsbehandler ikke er den samme person) afregningsdokumenter til lokal HR-medarbejder, og evt. censorrapport til eksamensansvarlig/leder. V/ uddannelser omfattet af censor-it.dk videre til trin 16.
15	Læser og videresender censorrapport Eksamensmedarbejder 'skimmer' censorrapport ift. relevante bemærkninger (eksamens indhold, processen omkring censuren etc.) og videresender i dette tilfælde til eksamensansvarlig/leder. Hvis ikke videre til trin 17.
16	Modtager og følger op på censorrapport Eksamensansvarlig følger op ift. evt. behov opstået ud fra censorrapport, som enten hentes via censor-it eller (hvis uddannelsen ikke er omfattet af dette system) modtages fra eksamensmedarbejder.
17	Færdigudfylder og konterer dokumenter vedr. løn og rejseafregning Lokal HR-medarbejder sagsbehandler dokumenter (ift. kontering m.m.) og lægger/videresender til godkendelse hos budgetansvarlig.
18	Godkender dokumenter vedr. løn og rejseafregning Godkender via underskrift anvisning af afregningsdokumenter og returner til lokal HR-medarbejder
19	Modtager og videresender løn- og rejseafregning Modtager underskrevne afregningsdokumenter, evt. kopierer og videresender til anvisning
20	Indtaster lønoplysninger i HR-løn Medarbejder i HR-løn modtager de godkendte afregningsdokumenter i papirform og indtaster manuelt i HR-løn/SLS (det digitale lønsystem)
21	Godkender lønoplysninger i HR-løn Medarbejder i HR-løn/SLS (en anden end den, der har indtastet) godkender indtastningen, der herefter kommer ind i SLS. Herefter et delay på 1-2 uger.
22	Gennemgår tjekliste ifm. anvisning af løn Medarbejder i HR-løn gennemgår tjekliste (pdf) indeholdende oversigt over, hvad der er sat til udbetaling.
23	Modtager karakterliste Karakterlisten modtages pr post, i hånden eller pr mail fra censor. (Nb. Afleveres ofte af eksaminator, i det tilfælde videre til trin 24)
24	Indtaster karakterer. Eksamensmedarbejder opretter karakterliste i SIS og indtaster karakterer. Eksamensmedarbejder indtaster karakterer pr allokering i Censor-IT.

3.1.5. Processegment 5: Klagebehandling

Processegmentet vedrører de procestrin i den generiske procesbeskrivelse, der handler om håndteringen af eksamensklager. Processen afgrænses til den del af eksamensklagerne, hvor censor er involveret.

Procestrin	Beskrivelse
25	V/eksamensklager: Videre sender informationer om censor til klagebehandler Eksamensmedarbejder modtager eksamensklage pr brev eller mail og videre sender til sagsbehandling hos klagebehandler
26	V/eksamensklager: Behandler eksamensklager Eksamensklagen behandles og enten afvises eller gives medhold. I processen rettes henvendelse til eksaminator og censor
27	V/eksamensklager: Videre sender informationer om afgørelse til studerende og bedømmere Eksamensmedarbejder modtager afgørelse på eksamensklage i underskrevet brev mail og videre sender svar til studerende. I tilfælde af medhold tilbageløb til trin 2 (Note: hvis ankesag bliver aktuel, er censor ikke længere involveret, derfor henregnes denne del af klageprocessen ikke under processen <i>sensoradministration</i>)

3.2. Problemstillinger relateret til sensoradministrationsprocessen

Der er i forbindelse med interviewene i de syv UC'er og den fælles workshop kortlagt en række problemstillinger i forbindelse med sensoradministrationsprocessen. Problemstillingerne kan være enten tværgående eller relateres til hele eller dele (procestrin) af et processegment. I det følgende afsnit er problemstillingerne beskrevet i.f.t. hvilket processegment, de relaterer sig til.

Processegment 1: Tværgående

Der er identificeret følgende problemstillinger af tværgående karakter for hele sensoradministrationsprocessen:

- **Manglende digitalisering af området:** Sensoradministrationsprocessen opleves i høj grad at være en papirbåret proces. Dette gælder først og fremmest i håndteringen af skriftlige produkter og i forbindelse med afregning med censor. De papirbårne processer medfører øget risiko for fejl, længere sagsbehandlingstid og til en vis grad højere administrationsomkostninger. Desuden bidrager de til større forskellighed i sagsbehandlingen.
- **En del uddannelser er ikke omfattet af et fælles nationalt formandskab og sekretariat:** Der vurderes at være opnået en væsentlig effektiviseringsgevinst for alle uddannelser, der er omfattet af et af de fælles nationale censorformandskaber med eget allokeringssystem (Censor-IT). Særligt på efter- og videreuddannelsesområdet er en del uddannelser dog ikke omfattet af et sådant formandskab. Dette medfører en meget ad hoc-præget proces, der ikke mindst i kommunikations-flowet med censorformandskaber har en række sårbarheder

- **Uensartede eller ingen retningslinjer for serviceniveau såvel nationalt som internt i UC'erne:** Ingen UC'er har på alle områder (nogle har på visse områder) defineret fælles interne retningslinjer for serviceniveau over for censorer (informationsniveau/selvbetjening, opgavemodtagelse, løn, forplejning, rejseregler m.m.). Dette forhold medfører, at censorerne kan spille de enkelte UC'er og de enkelte afdelinger i UC'erne ud mod hinanden.
- **Kultur, traditioner og faglig stolthed vanskeliggør effektivisering:** UC'erne er stadig nogle relativt unge organisatoriske enheder. De enkelte uddannelsessteders forståelse af, hvordan man plejer at 'behandle' censorer (under BP og NP beskrevet som 'vi er noget særligt-problemstillinger') vanskeliggør implementering af fælles løsninger på såvel UC- som sektorniveau.
- **Dilemma, hvor god service og besparelser ikke altid går hånd i hånd:** Som en del af tidligere besparelsesøvelser opleves, at UC'erne generelt har forøget selvbetjeningskravene til censorerne, fx ved at lade dem søge information på UC'ets hjemmeside eller booke hotel selv. Dette opleves ofte af censorerne som forringelser ift. det serviceniveau, de er vant til.

Processegment 2: Allokering af censorer

Der er identificeret følgende problemstillinger i relation til allokering af censorer:

- **De forskellige censorformandskaber bruger forskellige eller ingen systemer:** Det opleves, at medarbejdere, der sidder med flere uddannelser, skal forholde sig til op til tre forskellige måder at allokere censorer på, hvilket virker udfordrende i deres hverdag. På de uddannelser, der ikke er omfattet af et fælles nationalt censorsekretariat, opleves censorallokeringsprocessen desuden som meget tidskrævende, idet den oftest foregår pr. mail og telefon.
- **Mangler i de digitale censorallokeringsystemer:** Der er stadig nogle 'børnesygdomme' i de digitale censorallokeringsystemer, som besværliggør processen. Eksempler på dette er, at det ikke er muligt at lave ændringer i en allokering ift. antal studerende, manglende mulighed for et 'nærhedsprincip' (censors bopæl så tæt på eksamensmatrikel som muligt) ift. allokeringen. Desuden opleves det på visse uddannelser, at censorformandskabet ikke kan levere en censor, hvorfor man selv håndholdt må bruge sit netværk til at finde én.

Processegment 3: Forberedelse af censur

Der er identificeret følgende problemstillinger i relation til forberedelse af censur:

- **Modstand fra censorer ift. elektronisk opgaveaflevering:** UC'erne har i varieret grad indført hel eller delvis elektronisk opgaveaflevering. Dette opleves at give en del vanskeligheder, idet en del censorer oplever at skulle bruge tid fx på at printe opgaverne eller kontakter UC'et, fordi de ikke kan finde ud af at bruge systemerne. UC'erne har måttet opfinde en række ad hoc-overgangsløsninger i forsøget på at fastholde censorerne. I denne forbindelse opleves en høj gennemsnitsalder i en række censorkorps også at udgøre et problem ift. omstillingsparathed til øget digitalisering af censuren.

Processegment 4: Opfølgning på den gennemførte censur (løn, karakterregistrering m.m.)

Der er identificeret følgende problemstillinger i relation til opfølgning på den gennemførte censur:

- **Forskellige normer for de samme eksaminer, såvel nationalt som internt i de fleste UC'er:** Med enkelte undtagelser (Metropol, UCSJ og enkelte uddannelser i de øvrige UC'er) har UC'erne ikke fælles normer på de samme uddannelser (fx hvis UC'et har tre

-
- læreruddannelser). Dette forhold medfører, at censorerne kan spille de enkelte UC'er og de enkelte afdelinger i UC'erne ud mod hinanden.
- **Forskellige eller ingen retningslinjer for hotel- og rejseafregning:** Med enkelte undtagelser (Metropol og enkelte uddannelser i de øvrige UC'er) har UC'et ikke – eller praktiserer i hvert fald ikke - fælles retningslinjer for, hvornår censor må bo på hotel, køre i egen bil etc. Dette forhold medfører, ligesom forskellene på normerne, at censorerne kan spille de enkelte UC'er og de enkelte afdelinger i UC'erne ud mod hinanden, og desuden vurderes det at være omkostningstungt.
 - **Stort ressourceforbrug på kontrol og sagsbehandling af løn- og rejsebilag:** Løn- og rejsebilag afleveres på alle UC'er i papirform (et enkelt UC, UCC, digitaliserer dog processen pr 1.februar 2014). Der bruges mange ressourcer på at videresende papirer og på at følge op på og rette fejl, da det opleves, at mange censorer ikke kan finde ud af at udfylde papirerne korrekt.
 - **Regler og bekendtgørelser fortolkes forskelligt (sats, 'fakturløn' m.m.):** Enkelte UC'er oplever problemer med aflønning til forskellige satser på den samme uddannelse, hvilket ikke burde forekomme, da satserne er bekendtgørelsesbelagte. Fortolkningen af, hvorvidt censor kan aflønnes pr faktura fra eget firma er desuden forskellige. UC'erne øst for Storebælt har med henvisning til beskikkelsesregler lukket for denne praksis, mens den stadig praktiseres af to jyske UC'er (UCN og UC-Syddanmark) og delvist af de øvrige.
 - **Karakterer skal indtastes flere steder:** De digitale censorallokeringsplatforme har medført en ekstra arbejdsgang, idet eksamensmedarbejderne nu – ud over at skulle indtaste dem i SIS/EASY/STADS – også skal indtaste karakterne hos censorsekretariatet (pr allokering).

Processegment 5: Klagebehandling

Der er ikke identificeret nogen større problemstillinger i relation til klagebehandling. Dog bemærkes det, at UC'ernes organisering ift. eksamensklager er uensartet fra UC til UC og mere professionaliseret visse steder (Metropol, UCN, UCSJ og VIA) end andre.

Opsummering af problemstillinger

De ovenstående problemstillinger er af forskellig karakter: Nogle er generelle for hele sektoren, mens andre primært relaterer sig til enkelte UC'er. Nogle handler i høj grad om organisering, mens andre kræver systemudvikling (IT-systemer m.m.). Som det fremgår af konklusionen, vurderes en del af problemstillingerne at være forholdsvist simple at finde en god næste praksis på, mens andre ville kræve mere omfattende beslutninger og ændringer af arbejdsgange, på såvel UC- som sektorniveau.

3.3. Kort karakteristik af hvert UC's censoradministrationsproces

Nedenstående beskriver i kort form, hvad der karakteriserer censoradministration i hvert enkelt af de syv UC'er.

Karakteristikken tager sit udgangspunkt i nogle af de væsentligste emner, der blev spurgt ind til ved de syv interviews, bl.a. følgende:

- Hvordan er man organiseret?
- Hvordan skabes overblik over censorbehov og planlægning af eksamen?
- Hvilke systemer benyttes til allokering?

-
-
- Hvordan deles informationer om censorer/allokeringer med kolleger og andre interessenter?
 - Hvordan og i hvor høj grad benyttes elektronisk opgaveaflevering?
 - Hvordan foregår løn- og rejseafregning, og i hvor høj grad har man fælles procedurer på området i UC'et?
 - Hvordan foregår sagsbehandlingen i forbindelse med eksamensklager?

Metropol

Censoradministration foregår på den enkelte uddannelse og foregår på mange forskellige måder. Undtaget herfor er procestrinene omfattet under processegment 4 og 5, hvor UC'et har en relativt høj grad af fælles retningslinjer (UC'et er dog mht. processegment 4 begunstiget af, at det kun har én af hver uddannelse, hvilket ophæver den problemstilling omkring forskellige normer, som 5 af UC'erne oplever).

De fleste af UC'ets uddannelser allokere censorer via Censor-It, Professionshøjskolernes Censorsekretariats allokeringssystem. På enkelte efter- og videreuddannelser anvendes andre nationale censorformandskaber, der ikke er omfattet af et digitalt allokeringssystem.

UC'et bruger ikke et ESDH-system.

Alle efter- og videreuddannelser samt enkelte grunduddannelser har elektronisk opgaveaflevering i systemet Fronter. Elektronisk opgaveaflevering påtænkes indført via en fælles intranetløsning i 2014.

UC'et har fælles løn- og rejseafregningsdokumenter og har centraliseret al hotel- og rejsebooking hos enkelte specialiserede medarbejdere i ét team. Censor kan ikke aflønnes pr faktura.

UC'et har udarbejdet en fælles klagevejledning, og klagebehandlingen ift. eksamensklager er reelt samlet hos jurist, der sagsbehandler og afgør i samarbejde med de enkelte uddannelsers fagligt-didaktisk ansvarlige.

UCC

Censoradministration foregår på den enkelte uddannelse og foregår på mange forskellige måder. Undtaget herfor er de fleste af procestrinene omfattet under processegment 4, hvor UC'et har en relativt høj grad af fælles retningslinjer (Fælles blanketter m.m.).

De fleste af UC'ets uddannelser allokere censorer via Censor-It, Professionshøjskolernes Censorsekretariats allokeringssystem. På enkelte efter- og videreuddannelser anvendes andre nationale censorformandskaber, der ikke er omfattet af et digitalt allokeringssystem.

UC'et er ved at indføre et ESDH-system, hvor oversigter over og al kommunikation med censorer kan deles. Dette foregår i dag via fildeling på drev, dér hvor det foregår.

Elektronisk opgaveaflevering praktiseres udelukkende på net-uddannelser og på enkelte særligt tilrettelagte forløb i efter- og videreuddannelsen. Generel elektronisk opgaveaflevering påtænkes indført i forbindelse med indførsel af nyt fælles eksamenssystem ultimo 2014.

UC'et har fælles løn- og rejseafregningsdokumenter. Blanketterne digitaliseres primo 2014. UC'et har ikke ensrettet normerne på de samme uddannelser (her lærer og pædagog). Censor kan ikke aflønnes pr faktura.

UC'et har ikke en fælles klagevejledning eller – behandling. Efter- og videreuddannelsen har dog samlet sin klagebehandling i en enhed.

UC Lillebælt

Censoradministration foregår på den enkelte uddannelse og foregår på mange forskellige måder.

De fleste af UC'ets uddannelser allokere censorer via Censor-It, Professionshøjskolernes Censorsekretariats allokeringssystem. På enkelte efter- og videreuddannelser anvendes andre nationale censorformandskaber, der ikke er omfattet af et digitalt allokeringssystem.

Mange af UC'ets grunduddannelser bruger journaliseringssystemet *Team-share* som filarkiv, hvor der deles data om rekvirerede censorer med kolleger og eksaminatorer.

UC'et har besluttet, at al opgaveaflevering skal foregå elektronisk i systemet Fronter pga. muligheden for plagiatkontrol. Det er dog forskelligt fra uddannelse til uddannelse, om der også skal afleveres i papirform.

UC'et har ikke fælles løn- og rejseafregningsdokumenter. UC'et har ikke ensrettet normerne på de samme uddannelser.

UC'et har ikke en fælles klagevejledning eller – behandling.

UC Nordjylland

Censoradministration foregår på den enkelte uddannelse og foregår på mange forskellige måder. Undtaget herfor er procestrinene omfattet under processegment 5 (klagevejledning).

De fleste af UC'ets uddannelser allokere censorer via Censor-It, Professionshøjskolernes Censorsekretariats allokeringssystem, eller via censorformandskabet for de tekniske og merkantile uddannelser. På enkelte efter- og videreuddannelser anvendes andre nationale censorformandskaber, der ikke er omfattet af et digitalt allokeringssystem.

UC'et har et ESDH-system, som dog benyttes meget forskelligt mht. censoradministration.

Der kører et pilotprojekt med elektronisk opgaveudlevering og aflevering på skriftlige stedprøver på merkantile uddannelser.

UC'et har ikke fælles løn- og rejseafregningsdokumenter. UC'et har ikke ensrettet normerne på de samme uddannelser. Censor kan aflønnes pr faktura.

UC'et har en uddannelsesjurist, der har udarbejdet klagereglement og dertil hørende centrale dokumenter, som alle uddannelser i UCN skal benytte.

UC Sjælland

Censoradministration foregår på den enkelte uddannelse og foregår på mange forskellige måder. Undtaget herfor er procestrinene omfattet under processegment 4 og 5, hvor UC'et har en relativt høj grad af fælles retningslinjer.

De fleste af UC'ets uddannelser allokere censorer via Censor-It, Professionshøjskolernes Censorekretariats allokeringssystem. På enkelte efter- og videreuddannelser anvendes andre nationale censorformandskaber, der ikke er omfattet af et digitalt allokeringssystem.

UC'et har et ESDH-system, som dog benyttes meget forskelligt mht. censoradministration.

Alle opgaver på UCSJ's efter- og videreuddannelser afleveres elektronisk i Fronter, hvor censor selv skal hente opgaverne. På flere andre uddannelser praktiseres en såkaldt '2-1-model', hvor opgaver afleveres elektronisk til arkiv men i papir til censor og eksaminator. Generel elektronisk opgaveaflevering påtænkes indført i forbindelse med indførelse af nyt fælles eksamenssystem ultimo 2014.

UC'et har fælles løn- og rejseafregningsdokumenter. UC'et har som det eneste (bortset fra Metropol, hvor problemstillingen ikke er relevant) ensrettet normerne på de samme uddannelser. Censor kan ikke aflønnes pr faktura.

UC'et har et fælles system til bestilling af forplejning til censor, hvor der findes et fælles regelsæt for såkaldte "censorpakker".

UC'et har en fælles klagevejledning.

UC Syddanmark

Censoradministration foregår på den enkelte uddannelse og foregår på mange forskellige måder.

De fleste af UC'ets uddannelser allokere censorer via Censor-It, Professionshøjskolernes Censorekretariats allokeringssystem. På enkelte efter- og videreuddannelser anvendes andre nationale censorformandskaber, der ikke er omfattet af et digitalt allokeringssystem.

UC'et har et ESDH-system, som dog benyttes meget forskelligt mht. censoradministration.

UC'et har elektronisk opgaveaflevering via Blackboard på læreruddannelsen i Haderslev. Ellers foregår al opgaveaflevering i papirform.

UC'et har ikke fælles løn- og rejseafregningsdokumenter. UC'et har ikke ensrettet normerne på de samme uddannelser. Censor kan aflønnes pr faktura.

Nyt fælles kantinesystem indføres pr. 1/1 2014, hvorefter processen ensrettes i forhold til bestilling af forplejning.

UC'et har ikke en fælles klagevejledning eller – behandling.

VIA-UC

Censoradministration foregår på den enkelte uddannelse og foregår på mange forskellige måder. Undtaget herfor er procestrinene omfattet under processegment 4 og 5, hvor UC'et har en relativt høj grad af fælles retningslinjer.

De fleste af UC'ets uddannelser allokere censorer via Censor-It, Professionshøjskolernes Censorsekretariats allokeringssystem, via censorformandskabet for de tekniske og merkantile uddannelser, eller via Ingeniøruddannelsernes censorformandskab. På enkelte efter- og videreuddannelser anvendes andre nationale censorformandskaber, der ikke er omfattet af et digitalt allokeringssystem.

UC'et har et ESDH-system, som dog benyttes meget forskelligt mht. censoradministration.

UC'et kører et pilotprojekt med elektronisk opgaveaflevering på nogle af deres merkantile uddannelser. Generel elektronisk opgaveaflevering påtænkes, hvor det er muligt, indført i forbindelse med indførsel af nyt fælles eksamenssystem ultimo 2014. UC'et har dog nogle grafiske/designorienterede uddannelser, hvor elektronisk aflevering ikke er mulig, da eksaminationen består af bedømmelse af et produkt (f.eks. møbler).

UC'et har fælles løn- og rejseafregningsdokumenter. Censor kan aflønnes pr faktura på nogle uddannelser.

UC'et har en fælles klagevejledning.

Censoradministrationsprocessen på de enkelte UC'er - opsummering

Censoradministration er som nævnt en meget lokalt forankret opgave, hvorfor en samlet, dækkende karakteristik af det enkelte UC's censoradministrationsproces kan være vanskelig at fremstille: Der er mange forskellige processer inden for hvert enkelt UC, og deltagerne i de syv interviews har ikke kunnet afdække alle lokale processer vedr. censoradministration, idet de kun repræsenterede nogle af UC'ernes uddannelsessteder. Der tages derfor, særligt mht. procestrin omfattet af processegment 2, 3 og 4, udgangspunkt i cases, som de interviewedes processer er udtryk for, suppleret med nogle af de generelle informationer om processen (f.eks. IT-anvendelse, løn og klagebehandling), som interviewene har kunnet afdække.

Den helt generelle tendens er, at der er tale om en meget decentral og ikke særligt digitaliseret proces. En lang række processer, f.eks. opgaveaflevering og løn, forventes dog i langt højere grad digitaliseret hhv. ensrettet i løbet af en overskuelig fremtid. Der er store forventninger til, hvad et nyt fælles eksamenssystem kan forenkle og procesafkorte, men tidshorizonten er ikke helt klar. Andet halvår af 2014 nævnes dog af flere som et sandsynligt tidspunkt for implementeringen af de forandringer og forbedringer, et sådant system kan levere til UC'erne.

Systemanvendelse

Nedenstående tabel angiver, hvilke systemer der ud fra interviewene har kunnet lokaliseres i de enkelte UC'er. Der tages i forhold til 'lønafregningssystem' (processegment 4, procestrin 20-22) et forbehold, idet kvalificerede medarbejdere til at svare på spørgsmål desangående kun var til stede ved to interviews (UCN og UCC).

System	UCN	UC VIA	UCSyd	UCL	UCSJ	UCC	Metropol
Studieadministrativt system	SIS EASY	SIS EASY STADS	SIS	SIS	SIS	SIS EASY	SIS
Opbevaring af kommunikation	Variabel, bruger dog et ESDH-system (i forskelligt omfang)	Variabel, bruger dog et ESDH-system (i forskelligt omfang)	Variabel, bruger dog et ESDH-system (i forskelligt omfang)	Variabel	Variabel, bruger dog et ESDH-system (i forskelligt omfang)	Variabel	Variabel
System til elektronisk opgaveaflevering	Fronter/It's learning	Studienet	Blackboard	Fronter	Fronter	UCC-Portalen	Fronter
Censorallokeringsystem (øvrige = uddannelser ej omfattet af et fælles nationalt formandskab)	Censor-IT Fælles formandskab for tekniske og merkantile udd. Øvrige	Censor-IT Fælles formandskab for tekniske og merkantile udd. Fælles formandskab for ingeniørudd. Øvrige	Censor-IT Fælles formandskab for tekniske og merkantile udd. Øvrige	Censor-IT Øvrige	Censor-IT Øvrige	Censor-IT Øvrige	Censor-IT Øvrige
Lønafregningsystem	SLS, HR-løn	SLS	SLS	SLS	SLS	SLS, HR-løn	SLS

4. Bedste Praksis arbejds måder (BP)

Nedenstående tabel angiver antallet af BP-forslag fordelt på de fem segmenter. Kolonnerne angiver fra venstre følgende:

- **Antal gode arbejds måder (praksis):** Det samlede antal identificerede BP-forslag inden for segmentet.
- **Type gevinst:** Hvorvidt gevinsterne ved forslaget understøtter projektets mål om at reducere ressourceforbruget, hhv. at spare procestid (hurtigere gennemløbstid) samtidig med at processen understøtter forretningen bedst muligt – eller om gevinsten er af mere kvalitativ karakter som fx bedre kvalitet, bedre service, øget robusthed, mv.
- **Type indsats:** Hvorvidt forslaget / tiltaget overvejende forudsætter ny it – eller om tiltaget kan gennemføres ved at ændre i organiseringen og/eller arbejdstilrettelæggelsen uden ny it.

Segment	Antal praksis	Type gevinst			Type indsats	
		Tidsbesparende	Procesforkortende	Andet	Primært IT	Primært organisatorisk
1. Tværgående forhold	2	2	1	2	2	0
2. Allokering af censorer	5	2	1	4	0	5
3. Forberedelse af censur	9	9	6	4	4	5
4. Opfølgning på den gennemførte censur (løn, karakterregistrering m.m.)	2	1	1	2	0	2
5. Klagebehandling	2	2	0	2	0	2
I alt	20	16	9	14	6	14

4.1. BP inden for processegment 1: Tværgående forhold

Nedenstående forslag til BP vedrører den samlede proces, der er forbundet med censoradministration.

Navn	Censor-It (It-plattformen for Det Fælles Censorformandskab for Professionshøjskolerne)
Proces	Censoradministration
Processegment	1 – Tværgående forhold
Procestrin	Hele processen
UC	Alle
Beskrivelse af arbejds måde	<p>Censor-IT hostes af UC-Syddanmark og omfatter 21 PBA- og diplomuddannelser inden for primært det pædagogiske og sundhedsfaglige område. De teknisk-merkantile uddannelser (akademi-niveau) og ingeniøruddannelserne har deres egne fælles censorformandskaber med egen IT-plattform.</p> <p>Vedr. Censor-IT: Eksamensmedarbejderen har via personligt login adgang til systemet, hvor der allokeres censorer på følgende måde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Angiver uddannelse og navn på eksamen. • Angiver navn på eksaminator. • Angiver tidspunkt og antal studerende. • Angiver frist for tilbagemelding • Angiver ift. det såkaldte 'nærhedsprincip', dvs. definerer censors maksimale geografiske afstand til eksamenslocation. • Angiver evt. en række andre oplysninger. <p>Medarbejder modtager efter booking bekræftelse på bestilling i form af et allokeringsnummer og kan følge sin allokering i systemet.</p> <p>Til formandskaberne er tilknyttet fagpersoner, der kan assistere ved diverse tvivlsspørgsmål. Andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systemet er bygget således op, at det fanger de fleste former for inhabilitet. • Via sit login kan man følge sin 'allokeringshistorik'. • Flere medarbejdere på den samme uddannelse kan – efter anmodning- få adgang til at se deres kollegers allokeringer.
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Systemet fungerer hurtigt og effektivt og er enkelt at bruge. • Mindre ventetid, slut med manuelle rykkerprocedurer. <p>(Note: Da vi efterhånden havde fået mange inputs ift. dette systems kvaliteter og mangler, spurgte vi mindre ind til det ved de senere interviews (Metropol og UC-Syd) end ved de første (UCL og UCC). Dette ændrer dog ikke ved hovedkonklusionen: At alle synes, at deres arbejde med censoradministration</p>

	grundlæggende er blevet lettere ved indførsel af det)					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Systemet lider stadig under en række uhensigtsmæssige 'børnesygdomme', der fordrer yderligere udvikling, se også dette punkt under 'ideer til fremtidige arbejdsmåder'. • At alle uddannelser (specielt en række uddannelser på diplomniveau) stadig ikke er omfattet af et centralt censorformandskab. • At der på en række uddannelser mangler et tilstrækkeligt antal censorer, hvorfor man bliver bedt om selv at finde en censor uden om systemet. 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Sektorløsning, IT-udvikling 					
Evt. gode råd til implementering	<ul style="list-style-type: none"> • Er implementeret ved at finde fælles fodslag på tværs af sektoren omkring en fælles udfordring 					
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:	x	Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:			Hurtigere proces:	x
					Andet (fx kvalitet):	x

Navn	ESDH/fildelingssystem (Teamshare)					
Proces	Censoralternation					
Processegment	1 – Tværgående forhold					
Procestrin	Hele processen					
UC	UCL, VIA, UC-Syd					
Beskrivelse af arbejds måde	<p>VIA:</p> <p>UC'et anvender i varieret grad på uddannelserne et elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem, som bl.a. betyder følgende i.f.t. censoralternation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kolleger kan finde ens censorallokeringer (svar fra Censor-It og de øvrige to centrale censorformandskaber, som VIA benytter). • Al korrespondance med censor ligger gemt. • Øvrige centrale infos vedr. eksamen, der kan have betydning ift. censuren, ligger tilgængeligt for kolleger <p>UC-Syd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • UC'et anvender i varieret grad et fildelingssystem i lighed med VIA's. <p>UCL:</p> <p>Grunduddannelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den elektroniske platform Team-share benyttes til deling af forskellige informationer om censorer (navne, allokeringnumre m.m.), så alle medarbejdere på den pågældende uddannelse kan se bookinger m.m. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Mindre sårbarhed v/sygdom og andet fravær • Systemet opleves ustabil og meget langsomt (backupkopier af f.eks. bestillingsbekræftelser tages stadig) (UCL) 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Uensartet brug af systemet 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Systemudvikling, IT 					
Evt. gode råd til implementering						
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:	x	Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:			Hurtigere proces:	
					Andet (fx kvalitet):	X

4.2. BP inden for processegment 2: Allokering af censorer

Nedenstående forslag til BP vedrører processegment 2, der er underinddelt i procestrin 1-5 i den generiske procesbeskrivelse. Procestrinene er kort beskrevet i tabellen herunder.

Procestrin	Beskrivelse
1	Censorbehov opstår Undersøger konkret behov for eksterne censorer i NN eksamenstermin. Kommunikation med eksamensansvarlig/skemaplanlægger og efterfølgende udarbejdelse af eksamensplan, indeholdende datoer, antal og navne på studerende. Herefter dannes overblik over behov for ekstern censur.
2	Bestiller censorer Logger via personligt brugernavn og password ind på censor-it.dk og udfylder rekvisitionsdata. Hvis uddannelsen ikke er del af censor-it.dk: Sender mail til censorformandskabets sekretariat
3	Modtager og printer bestillingsbekræftelsen Printer bestillingsbekræftelse indeholdende et allokeringsnummer ud og gemmer som dokumentation Herefter et normalt delay på gnmst.1 uge og videre til trin 5
4	Kontakter uddannelsens kontaktperson i censorsekretariatet Såfremt der er spørgsmål af formel eller faglig karakter: Kontakter uddannelsens fagligt ansvarlige i Censorsekretariat
5	Behandler mail med informationer om censor Arkiverer mail/nedskriver censors data (navn, adresse, telefonnummer, e-mail og titel, hvis censor ikke er bestilt via censor-it også arbejdssted) og gemmer oplysninger elektronisk/i papirform

Navn	Fælles oversigter over censorer (EVU)					
Proces	Censoradministration					
Processegment	2 – Allokering af censorer					
Procestrin	1-5 Alle trin vedr. planlægning og allokering					
UC	UCL					
Beskrivelse af arbejdsmåde	<ul style="list-style-type: none"> • Alle allokerede censorer samles i et fælles ark, som deles elektronisk med kolleger og eksaminatorer. Her kan alle medarbejdere orientere sig om status på censorallokeringen • Det fælles ark anvendes også til flettemails, så der kan udsendes informationer samlet til alle censorer, når og hvis det måtte være nødvendigt. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Mindre sårbarhed v/sygdom m.m. • Overbliksskabende • Tidsbesparende (ift. fællesmails o.l.) 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Det tager tid at opdatere og kopiere data (EVU). 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Fælles beslutning om arbejdsgang 					
Evt. gode råd til implementering						
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:	x		Hurtigere proces:	
					Andet (fx kvalitet):	

Navn	Fælles eksamensplan på tværs af uddannelser (EVU)					
Proces	Censoraladministration					
Processegment	2 – Allokering af censorer					
Procestrin	1-5 Alle trin vedr. planlægning og allokering					
UC	Metropol					
Beskrivelse af arbejdsmåde	<ul style="list-style-type: none"> • 4 uddannelser på Efter- og Videreuddannelsen har en fælles eksamensplan, som deles mellem medarbejderne på uddannelserne på et fælles eksamensdrev, som alle har adgang til. • Kolleger kan ved ansvarshavende medarbejders fravær besvare henvendelser fra censorer på de andre uddannelser og i øvrigt varetage kommunikationen med censorerne. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Mindre sårbarhed (v/sygdom, ophør osv.). 					
Evt. ulemper						
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Fælles beslutning om, hvordan man deler oplysninger med hinanden 					
Evt. gode råd til implementering						
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:	x		Hurtigere proces:	x
					Andet (fx kvalitet):	x

Navn	Forhåndsplanlægning af eksamen, hvor censor bookes for hele dage					
Proces	Censoradministration					
Processegment	2 – Allokering af censorer					
Procestrin	1: Censorbehov opstår					
UC	UCL, UCSJ, UC-Syd, VIA					
Beskrivelse af arbejds måde	<p>Nogle uddannelser (primært hvis uddannelsen har fast modulstruktur, fx de fleste sundhedsuddannelser):</p> <ul style="list-style-type: none"> Eksamen planlægges bevidst, således at censor bookes for hele dage. Udgangspunktet er, at det er nemmere at få censorer, særligt dem, der bor langt væk, til at melde sig, hvis de altid garanteres fulde arbejdsdage med censor. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> Tilfredse censorer Besparelse ift. rejseudgifter til censorer. 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> Ej muligt på alle uddannelser og ved omprøver 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> Langsigtet eksamensplanlægning (typisk mulig på uddannelser med fast årlig modulstruktur) 					
Evt. gode råd til implementering						
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:	x		Hurtigere proces:	
					Andet (fx kvalitet):	x

Navn	Tidlig eksamensplanlægning					
Proces	Censoradministration					
Processegment	2 – Allokering af censorer					
Procestrin	1: Censorbehov opstår					
UC	UCL, UCN, UCSJ, UC-Syd, Metropol, UCC					
Beskrivelse af arbejdsmåde	<p>Nogle uddannelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eksamensdatoer er allerede fastsat ved semesterstart (for nogle et helt år frem), da uddannelsen består af faste moduler, der altid ligger i de samme uger, og altid har ekstern censur. Da censorbehovet kendes i rigtigt god tid, er der god tid til rekvisition og kontakt med censorer 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> Systematisk og overskuelig eksamensplanlægning Undgår 'brandlukning' 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> Ej gennemførligt på alle uddannelser (fx lærer og EVU) Ændringer i allokering hos Censor-It er tidskrævende (siger UCN) 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> Langsigtet eksamensplanlægning (typisk mulig på uddannelser med fast årlig modulstruktur) 					
Evt. gode råd til implementering						
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:	x		Hurtigere proces:	
					Andet (fx kvalitet):	x

Navn	Elektronisk arkivering af al censorkommunikation					
Proces	Censoradministration					
Processegment	2 – Allokering af censorer					
Procestrin	3: Modtager bestillingsbekræftelse					
UC	UCC					
Beskrivelse af arbejds måde	Nogle uddannelser: <ul style="list-style-type: none"> Eksamensmedarbejder arkiverer bestillingsbekræftelse i fælles tilgængelig mappe på drev pr uddannelse/location 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> Mindre sårbarhed ved sygdom o.l. Mindre papir 					
Evt. ulemper						
Forudsætninger						
Evt. gode råd til implementering						
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:	x		Hurtigere proces:	
					Andet (fx kvalitet):	x

4.3. BP inden for processegment 3: Forberedelse af censur

Nedenstående forslag til BP vedrører processegment 3, der er underinddelt i procestrin 6-13 i den generiske procesbeskrivelse. Procestrinene er kort beskrevet i tabellen herunder.

Procestrin	Beskrivelse
6	Sender velkomstmail/informationsmateriale/diverse forespørgsler til censor Sender velkomstmail til censor indeholdende: <ul style="list-style-type: none">• Orienteringsbrev med informationer om aflønning (timeløn + aflønnet tid pr studerende).• Faglige informationer om konkret eksamen/studievejledning• Andre praktiske informationer (fx om eksamensstedet)• Lønafregningskema og skema til rejseafregning• Evt. en kontrakt til underskrift og returnering.• Forespørgsel om evt. behov for hotel- og rejsebooking.• (Hvis uddannelsen ikke er en del af censor-it): Censorrapport. Herefter et delay på 2-3 uger
7	Modtager svar fra censor Behandler svar fra censor Hvis ingen inhabilitet, videre til trin 11, hvis intet behov for hotel og transportbestilling, videre til trin 12
8	V/censors inhabilitet: Håndterer henvendelse fra censor eller studerende (Note: Punkt 8-10 vedrører næsten udelukkende uddannelser ej omfattet af censor-IT) - Modtager henvendelse og videresender til eksamensansvarlig/-leder Herefter et delay på 2-3 uger
9	V/censors inhabilitet: Behandler henvendelse om inhabilitet Behandler henvendelse og træffer afgørelse
10	V/censors inhabilitet: Modtager afgørelse om inhabilitet Hvis medhold, tilbageløb til trin 2 Hvis ikke medhold, videre til trin 11
11	(Evt.) Bestiller hotel og tog-/flybillet til censor Ansvarlig medarbejder (ift.lokal organisering) bestiller hotel og transport efter gældende regler. Når bekræftelse er modtaget, videresendes denne til censor.
12	Bestiller forplejning til censorer Ansvarlig medarbejder (ift.lokal organisering) udfylder en kantinebestilling inkluderende censors forplejning samt modtager og printer bekræftelse. V/mundtlig eksamen videre til trin 14
13	Modtager og videresender opgaver til censorer Modtager inden for en given deadline opgaver fra de studerende, enten elektronisk (pdf) eller i papir og videresender til censor, elektroniske evt. også i papir.

Navn	Censorservice					
Proces	Censoradministration					
Processegment	3 – Forberedelse af censur					
Procestrin	6: Sender velkomstmail/informationsmateriale/diverse forespørgsler til censor					
UC	UC-SYD, VIA, UCC, UCSJ, Metropol					
Beskrivelse af arbejdsmåde	<p>På nogle uddannelsessteder: Censor kan via hjemmeside klikke ind på en underside, der hedder 'censor': Her kan censor bl.a. finde følgende informationer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studieplaner/modulbeskrivelser • Bekendtgørelser • Regler for hotel- og rejserefusion/-booking • Afregningsdokumenter (eller link til) • Oversigter ift. lokaler, parkeringsregler m.m. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Ensartet serviceniveau • Tidsbesparende, for både administration og censor 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Manglende ajourføring af informationer på hjemmeside 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Overskuelig hjemmeside • Gode webredaktører 					
Evt. gode råd til implementering						
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:	x	Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:			Hurtigere proces:	x
					Andet (fx kvalitet):	

Navn	Velkomstmil med alle infos om såvel faglige som praktiske forhold vedr. censuren					
Proces	Censoradministration					
Processegment	3 – Forberedelse af censur					
Procestrin	6: Sender velkomstmil/informationsmateriale/diverse forespørgsler til censor					
UC	UCC, UCSJ, UC-Syd, Metropol, VIA					
Beskrivelse af arbejdsmåde	På nogle uddannelser: <ul style="list-style-type: none"> • Der udsendes én mail, hvor alle relevante informationer om løn- og rejseafregning, praktiske forhold på stedet (forplejning m.m.) og faglige informationer om faget/forløbet/uddannelsen fremgår. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Skaber hurtig kontakt og respons fra censorer • Censorerne opleves at være tilfredse, fordi de føler sig grundigt og rettidigt informerede (mindre i tvivl om vilkår for forløbet). • Minimerer antallet af spørgsmål 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Potentielt ændrede forudsætninger (f.eks. antallet af studerende) er mere sandsynlig • Ej fælles på UC'et = Censor vil opleve uensartet serviceniveau 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Vedtaget arbejdsgang 					
Evt. gode råd til implementering						
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:	x		Hurtigere proces:	
					Andet (fx kvalitet):	x

Navn	Velkomstmails indeholdende links					
Proces	Censoradministration					
Processegment	3 – Forberedelse af censur					
Procestrin	6: Sender velkomstmail/informationsmateriale/diverse forespørgsler til censor					
UC	UCL, UCSJ, VIA					
Beskrivelse af arbejdsmåde	<p>UCL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nogle uddannelser sender en velkomstmail indeholdende et link, så censor selv kan orientere sig og finde oversigter og anden info på uddannelsens hjemmeside. <p>UCSJ og VIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> På nogle uddannelser foregår al korrespondance elektronisk. Der udsendes en mail indeholdende et link, hvorefter censor selv kan orientere sig videre. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> Tidsbesparende ikke at skulle udarbejde en masse dokumenter til censor 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> Det opleves, at nogle censorer har problemer med at søge informationen via linket 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> At UC'et/den enkelte uddannelse har en godt opbygget hjemmeside, så det er nemt at finde rundt, også for folk udefra. 					
Evt. gode råd til implementering						
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:	x		Hurtigere proces:	
					Andet (fx kvalitet):	

Navn	Censorer bestiller selv hotel					
Proces	Censoradministration					
Processegment	3 – Forberedelse af censur					
Procestrin	11: Bestiller hotel- og tog-/flybillet til censor					
UC	UC-Syd, VIA					
Beskrivelse af arbejdsmåde	UC-Syd, Læreruddannelsen, Haderslev, og VIA, Campus Horsens: <ul style="list-style-type: none"> • Censorer modtager en liste fra UC'et over hoteller omfattet af SKI-aftalerne og bestiller selv ud fra denne. • Hotellet sender regning til UC'et. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Opleves forenkende for eksamensmedarbejdere, idet de slipper for direkte involvering i en proces, der er mere HR- end studieadministrativt relateret. 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Manglende oplevelse af service hos censorer • Meget uensartet i UC'et 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Fælles beslutning 					
Evt. gode råd til implementering						
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:	x		Hurtigere proces: Andet (fx kvalitet):	x

Navn	Fælles team for al rejse- og hotelbooking					
Proces	Censuradministration					
Processegment	3 – Forberedelse af censur					
Procestrin	11: Bestiller hotel- og tog-/flybillet til censor					
UC	Metropol					
Beskrivelse af arbejds måde	<p>Al booking af rejser og hotel er samlet for hele UC'et i et team. Proceduren er følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eksamensmedarbejder bestiller hotel/transport via en fælles elektronisk blanket, der gælder for hele UC'et. På blanket angives tidspunkt, censorers navn, mail osv. • Medarbejderen i det centrale team varetager den øvrige sagsbehandling og kontakt med censor og booker det anmodede. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Ensartet sagsgang og ensartede vilkår for censor, uanset på hvilken uddannelse, vedkommende censurerer på i UC'et. • Risiko for fejl stort set elimineret, da censor ikke selv er involveret i processen. • Opleves forenklede for eksamensmedarbejdere, idet de slipper for direkte involvering i en proces, der er mere HR- end studieadministrativt relateret. 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • En del censorer har ikke forstået systemet og bestiller selv, hvilket giver eksamensmedarbejder en ekstra arbejdsopgave 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalisering af hotel- og rejsebookingssystem • Organisatorisk beslutning om samling af aktiviteterne i ét team. 					
Evt. gode råd til implementering						
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:	x		Hurtigere proces:	x
					Andet (fx kvalitet):	x

Navn	Forudbestilling af forplejning i kantine på baggrund af eksamensplanen					
Proces	Censoralministraton					
Processegment	3 – Forberedelse af censur					
Procestrin	12: Bestiller forplejning til censorer					
UC	UCN, UC-Syddanmark					
Beskrivelse af arbejdsmåde	<p>En eller flere afdelinger i UC'et har sammenkørt eksamensplanen med kantinebestillingen på følgende måde:</p> <ul style="list-style-type: none"> Når eksamensplanen er fastlagt, sendes den til kantinen, der ud fra denne sørger for standardforplejning til censorer ift. tidspunkt og varighed på censuren. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> To opgaver samlet i én sagsgang 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> Afvielser i eksamensplan kan betyde fejl disponering ift. forplejning 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> Systematiseret arbejdsgang 					
Evt. gode råd til implementering						
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:	x		Hurtigere proces:	
					Andet (fx kvalitet):	

Navn	Fælles regler for forplejning					
Proces	Censoradministration					
Processegment	3 – Forberedelse af censur					
Procestrin	12: Bestiller forplejning til censorer					
UC	UC-Syd (pr 1/1 2014), UCSJ					
Beskrivelse af arbejdsmåde	UC-Syd: <ul style="list-style-type: none"> UC'et indfører et fælles kantinesystem, så bestilling af forplejning foregår ensartet i hele UC'et. UCSJ: <ul style="list-style-type: none"> Der er på tværs af UC'et udarbejdet censorpakker, som bestilles ift. omfanget af censor-opgaven. Censor vil således få ensartet forplejning, uanset hvor i UC'et censuren foregår. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> Tidsbesparende. Ensartet serviceniveau. 					
Evt. ulemper						
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> IT-system, beslutning 					
Evt. gode råd til implementering						
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:	x	Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:			Hurtigere proces:	x
					Andet (fx kvalitet):	x

Navn	Digital opgaveaflevering
Proces	Censoradministration
Processegment	3 – Forberedelse af censur
Procestrin	13: Modtager og videresender opgaver til censorer
UC	Alle
Beskrivelse af arbejds måde	<p>Flere UC'er har gennemført hel eller delvis digital opgaveaflevering på enkelte, mange eller samtlige uddannelser. Herunder nævnt, hvor og hvordan de enkelte UC'er benytter fuld digital opgaveaflevering:</p> <p>Metropol:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EVU kører 100 % elektronisk opgaveaflevering gennem Fronter ekskl. BA-projekter. Censor får et log in og skal selv hente opgaver dér og får ekstra løn (30 min pr stud) for at hente dem. <p>UCC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er forsøgt i meget begrænset omfang på EVU. Censor har da fået en app, således at man kunne konvertere og rette opgaverne, der sendes i pdf-format. • Net-uddannelser afleverer pr mail. <p>UCL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EVU kører 100 % elektronisk opgaveaflevering gennem Fronter, i henhold til UC-beslutning er det meningen, at alle opgaver snarest skal afleveres elektronisk, gennem Fronter pga. mulighed for plagiatskontrol. <p>UCN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pilotprojekt har kørt på de merkantile uddannelser og implementeres permanent fra næste semester. • Radiograf afleverer elektronisk via <i>It's Learning</i> <p>UC-Syd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Læreruddannelsen i Haderslev kører delvis digital opgaveaflevering via <i>Blackboard</i>, men det vedrører foreløbigt kun de studerendes aflevering, da opgaverne enten sendes pr mail (korte) eller papir til censor. <p>UCSJ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • På EVU foregår aflevering 100 % elektronisk gennem Fronter. Censor skal selv hente opgaver dér. • På UC'ets øvrige uddannelser benyttes en såkaldt "2-1-model": Studerende afleverer 1 eksemplar elektronisk til arkiv, og 2 eksemplarer i papir, til censor og eksaminator. <p>VIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pilotprojekt har kørt på de merkantile uddannelser i Campus Horsens og implementeres permanent fra næste semester. • Net-uddannelser afleverer pr mail.
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Sparer masser af arbejdstid i studieadministration, da man ikke længere skal pakke og sende opgaver. • Sparer penge til arbejds løn og porto.

Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Systemerne opleves ikke at fungere optimalt ift. driftsikkerhed. • Systemerne opleves ikke at have den fornødne brugervenlighed (Mange henvendelser fra censorer, der ikke kan finde ud af at benytte dem). • Modstand fra censorer: Mange censorer har en høj alder og er ikke omstillingsparate ift. mere digitale løsninger, en del censorer melder helt fra. • Har måttet indføre en midlertidig forhøjelse af censorhonorar, så censor får penge og tid til at printe opgaver (Metropol). • V/delvisse løsninger: Ny udgift til papir (UC-Syd) • Ikke fuldt digitaliseret proces alle steder (UC-Syd) 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Indførelse/udvikling af intranet og IT-systemer (fx Fronter, Sharepoint og Blackboard). • Kræver en løsning, så eksterne medarbejdere får adgang til intranettet. 					
Evt. gode råd til implementering						
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:	x	Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:			Hurtigere proces:	x
					Andet (fx kvalitet):	x

Navn	Votering via Skype/telefon					
Proces	Censoradministration					
Processegment	3 – Forberedelse af censur					
Procestrin	13: Modtager og videresender opgaver til censorer					
UC	UC-SYD, UCSJ					
Beskrivelse af arbejdsmåde	På nogle uddannelsessteder: <ul style="list-style-type: none"> • Censor modtager opgaver og karakterliste samt besked med eksaminators telefonnummer og sidste mulige voteringsdato. • Censor og eksaminator voterer elektronisk. • Hvis Skype ønskes anvendt, aftales dette med censor. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Tidsbesparende, for både administration og censor 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Nogle censorer og eksaminatorer og censorer insisterer på stadig at mødes og er utilfredse med ikke at få tid til dette. 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Skype-udstyr 					
Evt. gode råd til implementering						
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:	x	Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:			Hurtigere proces:	x
					Andet (fx kvalitet):	

4.4. BP inden for processegment 4: Opfølgning på den gennemførte censur

Nedenstående forslag til BP vedrører processegment 4, der er underinddelt i procestrin 14-24 i den generiske procesbeskrivelse. Procestrinene er kort beskrevet i tabellen herunder.

Procestrin	Beskrivelse
14	Modtager afregningsskema og øvrig afregning + evt. censorrapport Eksamensmedarbejder modtager udfyldte afregningsdokumenter samt (ved uddannelser ikke omfattet af censor-it.dk) censorrapport fra censor. Eksamensmedarbejder bekræfter modtagelse og videresender (dér hvor modtager og sagsbehandler ikke er den samme person) afregningsdokumenter til lokal HR-medarbejder, og evt. censorrapport til eksamensansvarlig/leder. V/ uddannelser omfattet af censor-it.dk videre til trin 16.
15	Læser og videresender censorrapport Eksamensmedarbejder 'skimmer' censorrapport ift. relevante bemærkninger (eksamens indhold, processen omkring censuren etc.) og videresender i dette tilfælde til eksamensansvarlig/leder. Hvis ikke videre til trin 17.
16	Modtager og følger op på censorrapport Eksamensansvarlig følger op ift. evt. behov opstået ud fra censorrapport, som enten hentes via censor-it eller (hvis uddannelsen ikke er omfattet af dette system) modtages fra eksamensmedarbejder.
17	Færdigudfylder og konterer dokumenter vedr. løn og rejseafregning Lokal HR-medarbejder sagsbehandler dokumenter (ift. kontering m.m.) og lægger/videresender til godkendelse hos budgetansvarlig.
18	Godkender dokumenter vedr. løn og rejseafregning Godkender via underskrift anvisning af afregningsdokumenter og returner til lokal HR-medarbejder
19	Modtager og videresender løn- og rejseafregning Modtager underskrevne afregningsdokumenter, evt. kopierer og videresender til anvisning
20	Indtaster lønoplysninger i HR-løn Medarbejder i HR-løn modtager de godkendte afregningsdokumenter i papirform og indtaster manuelt i HR-løn/SLS (det digitale lønsystem)
21	Godkender lønoplysninger i HR-løn Medarbejder i HR-løn/SLS (en anden end den, der har indtastet) godkender indtastningen, der herefter kommer ind i SLS. Herefter et delay på 1-2 uger.
22	Gennemgår tjekliste ifm. anvisning af løn Medarbejder i HR-løn gennemgår tjekliste (pdf) indeholdende oversigt over, hvad der er sat til udbetaling.
23	Modtager karakterliste Karakterlisten modtages pr post, i hånden eller pr mail fra censor. (Nb. Afleveres ofte af eksaminator, i det tilfælde videre til trin 24)
24	Indtaster karakterer. Eksamensmedarbejder opretter karakterliste i SIS og indtaster karakterer. Eksamensmedarbejder indtaster karakterer pr allokering i Censor-IT.

Navn	Centrale lønafregningsdokumenter					
Proces	Censoraladministration					
Processegment	4 - Opfølgning på den gennemførte censur (løn, karakterregistrering m.m.)					
Procestrin	14, 17, 18 og 19: Vedr. modtagelse og lokal sagsbehandling af lønafregningsdokumenter					
UC	Metropol, UCC, UCSJ, VIA					
Beskrivelse af arbejdsmåde	<p>Metropol:</p> <ul style="list-style-type: none"> UC'et har udarbejdet centrale løn- og rejseafregningsblanketter, som alle afdelinger skal anvende. Af dokumenterne fremgår det, hvilken sats alle UC'ets uddannelser aflønnes med. <p>UCSJ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Næsten som Metropol, Koncernøkonomi har dog udarbejdet et fælles skema, der benyttes til afregning af både transport og løn. Satserne for de enkelte uddannelser fremgår af skema. Skemaerne er skræddersyet til de enkelte afdelingers opgaver ift. mundtlig og skriftlig eksamen. <p>UCC og VIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> UC'et har udarbejdet centrale løn- og rejseafregningsblanketter, som alle afdelinger skal anvende. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> Ensartethed i dokumenter gør dem lettere at sagsbehandle for såvel eksamensmedarbejdere som centrale lønmedarbejdere. De klart angivne satser i dokumentet på de enkelte uddannelser, eliminerer al tvivl om timelønnens størrelse og risiko (nævnt af andre UC'er) for at udbetale forkerte satser (gælder Metropol og UCSJ). 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> Systemet foregår stadig i papirform, hvilket ikke eliminerer risiko for fejl jf. næste bullit. Censorer udfylder selv dokumenter, hvilket medfører stort tidsforbrug hos eksamensmedarbejder ift. fejlrettelser, da det opleves, at censor ikke kan finde ud af at udfylde skemaerne korrekt. (VIA og UCC) Normerne for de enkelte uddannelser fremgår ikke, idet sådanne ikke er udarbejdet internt i UC'et. Således kan der stadig forekomme forskellig løn for censur på nøjagtig den samme eksamen på den samme uddannelse på to forskellige matrikler. 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> UC-beslutning om standardisering af løn- og afregningsdokumenter. 					
Evt. gode råd til implementering						
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:	X		Hurtigere proces:	x
					Andet (fx kvalitet):	x

Navn	Fælles eksamensnormer på de samme uddannelser					
Proces	Censoralministraton					
Processegment	4 - Opfølgning på den gennemførte censur (løn, karakterregistrering m.m.)					
Procestrin	14, 17, 18 og 19: Vedr. modtagelse og lokal sagsbehandling af lønafregningsdokumenter					
UC	UCSJ					
Beskrivelse af arbejdsmåde	<ul style="list-style-type: none"> • Pædagoguddannelser og diplomuddannelser har ved fælles beslutning harmoniseret eksamensnormerne, således at censor modtager det samme i løn pr studerende pr eksamen på alle uddannelser omfattet af samme bekendtgørelse og studieordning, uanset matrikel. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Samme løn for samme opgave. • Nærmere af lave afregninger. • Censorer kan ikke spille de enkelte uddannelser ud mod hinanden. 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Lokal modstand ('vi er noget særligt'-argumenter) 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Beslutning på UC-niveau 					
Evt. gode råd til implementering						
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:	x		Hurtigere proces:	
					Andet (fx kvalitet):	x

4.5. BP inden for processegment 5: Klagebehandling

Nedenstående forslag til BP vedrører processegment 5, der er underinddelt i procestrin 25-27 i den generiske procesbeskrivelse. Procestrinene er kort beskrevet i tabellen herunder.

Procestrin	Beskrivelse
25	V/eksamensklager: Videre sender informationer om censor til klagebehandler Eksamensmedarbejder modtager eksamensklage pr brev eller mail og videre sender til sagsbehandling hos klagebehandler
26	V/eksamensklager: Behandler eksamensklager Eksamensklagen behandles og enten afvises eller gives medhold. I processen rettes henvendelse til eksaminator og censor
27	V/eksamensklager: Videre sender informationer om afgørelse til studerende og bedømmere Eksamensmedarbejder modtager afgørelse på eksamensklage i underskrevet brev mail og videre sender svar til studerende. I tilfælde af medhold tilbageløb til trin 2 (Note: hvis ankesag bliver aktuel, er censor ikke længere involveret, derfor henregnes denne del af klageprocessen ikke under processen <i>sensoradministration</i>)

Navn	Fælles klagebehandling					
Proces	Censoradministration					
Processegment	5 -Klagebehandling					
Procestrin	25-27 Eksamensklager					
UC	Metropol, UCC					
Beskrivelse af arbejds måde	<p>Metropol:</p> <ul style="list-style-type: none"> • UC'et har centraliseret håndteringen af eksamensklager hos en uddannelsesjurist. • Juristen varetager i samarbejde med den fagligt ansvarlige på den enkelte uddannelse (der jf. bekendtgørelse er formelt bemyndiget til at træffe afgørelser) sagsbehandlingen af eksamensklager. • Eksamensmedarbejders funktion er udelukkende videreformidling af klage + afgørelsen. <p>UCC (kun Videreuddannelsen):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Har centraliseret klagebehandlingen hos en leder af en fælles enhed for uddannelse og kurser og en af dennes medarbejdere. • Så snart en klage er modtaget, overdrages sagen til medarbejderen i enheden, der sammen med lederen varetager den videre proces i henhold til de bekendtgørelsesbelagte procedurer. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Ensartet sagsbehandling, samme serviceniveau for alle studerende, der klager • Tidsbesparende, idet man lægger et område fra mange generalister til få specialister. Området er meget specialist-videns-krævende. 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Modstand, primært fra uddannelsesledere, der selv ønsker at varetage sagsbehandlingen på deres egen uddannelse. • Lokale medarbejdere, der kan have en interesse i at kende udfaldet af en klagesag, oplever ikke altid at blive informeret. 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Fælles beslutning på UC-niveau om standardisering af eksamensklager • Uddannelsesjuridiske kompetencer i UC'et. 					
Evt. gode råd til implementering						
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:	x		Hurtigere proces:	
					Andet (fx kvalitet):	x

Navn	Fælles klagevejledning					
Proces	Censuradministration					
Processegment	5 -Klagebehandling					
Procestrin	25-27 Eksamensklager					
UC	Metropol, UCN, UCSJ, VIA					
Beskrivelse af arbejds måde	<p>UC'ets uddannelsesjurist (eller anden hertil kvalificeret person) har udarbejdet en fælles klagevejledning, som benyttes af alle dets uddannelser.</p> <ul style="list-style-type: none"> Når den studerende henvender sig til eksamensmedarbejder mhp. klage, udleveres klagevejledning, hvor den studerende kan orientere sig om rettigheder, frister, ankemuligheder etc. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> Ensartet sagsbehandling, samme serviceniveau for alle studerende, der klager Mindre risiko for håndholdte løsninger og for ikke at overholde <i>Bekendtgørelse om Prøver om Eksamen...</i> 					
Evt. ulemper						
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> Fælles beslutning på UC-niveau om standardisering af eksamensklager Uddannelsesjuridiske kompetencer i UC'et. 					
Evt. gode råd til implementering						
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:	x		Hurtigere proces:	
					Andet (fx kvalitet):	x

5. Ideer til fremtidige arbejds måder (NP)

Nedenstående tabel angiver antallet af NP-forslag fordelt på de fem segmenter. Kolonnerne angiver fra venstre følgende:

- **Antal forslag til fremtidige arbejds måder:** Det samlede antal identificerede NP-forslag inden for segmentet.
- **Type gevinst:** Hvorvidt gevinsterne ved forslaget understøtter projektets mål om at reducere ressourceforbruget, hhv. at spare procestid (hurtigere gennemløbstid) samtidig med at processen understøtter forretningen bedst muligt – eller om gevinsten er af mere kvalitativ karakter som fx bedre kvalitet, bedre service, øget robusthed, mv.
- **Type indsats:** Hvorvidt forslaget / tiltaget overvejende forudsætter ny it – eller om tiltaget kan gennemføres ved at ændre i organiseringen og/eller arbejdstilrettelæggelsen uden ny it.

		Type gevinst			Type indsats	
Segment	Antal forslag	Tidsbesparende	Procesforkortende	Andet	Primært IT	Primært Org.
1. Tværgående forhold	5	5	3	4	4	1
2. Allokering af censorer	2	2	2		1	1
3. Forberedelse af censur	2	2	1	1	1	1
4. Opfølgning på den gennemførte censur (løn, karakterregistrering m.m.)	3	3	2	3	2	1
5. Klagebehandling	1	1		1		1
I alt	13	13	8	9	8	5

5.1. NP inden for processegment 1: Tværgående forhold

Nedenstående forslag til NP vedrører den samlede proces, der er forbundet med censoradministration.

Navn	Alle uddannelser omfattes af et fælles nationalt censorformandskab					
Proces	Censoradministration					
Processegment	1 – Tværgående forhold					
Procestrin	Hele processen					
Beskrivelse af arbejdsmåde	<p>En række uddannelser er i dag ikke omfattet af et fælles nationalt formandskab og sekretariat. Kommunikations-flowet opleves meget håndholdt.</p> <p>Ønske:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Censorallokering foregår via fælles digitalt censor-system hostet af et nationalt censorformandskab på alle uddannelser. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Tidsbesparende pga. færre håndholdte workflows. • Ensartet behandling af censorer 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Modstand hos uddannelser ('vi er noget særligt'-argumenter) 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • IT-løsning 					
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:	x	Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:			Hurtigere proces:	x
					Andet (fx kvalitet):	x

Navn	ERFA-grupper (nationale og internt i UC'erne)/Faglige netværk/Videndeling					
Proces	Censoradministration					
Processegment	1 – Tværgående forhold					
Procestrin	Hele processen					
Beskrivelse af arbejdsmåde	<p>Problem: Uensartede vilkår, såvel i forhold til serviceniveau som aflønning.</p> <p>Ønsker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der nedsættes ERFA-grupper, som kan spare med hinanden og aftale fælles retningslinjer for censoradministration i det enkelte UC. • Der nedsættes ERFA-grupper, som kan spare med hinanden og aftale fælles retningslinjer for censoradministration på tværs af uddannelserne på sektorniveau. <p>ERFA-grupperne kunne fx være:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fagspecifikke grupper (fx pædagog, lærer o.l.) • Grupper, der beskæftiger sig med et bestemt trin i sagsbehandlingen (fx aflønning). <p>ERFA-grupperne kunne fx mødes, enten fysisk eller elektronisk, om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faglige problemstillinger. • Fælles oplæg til retningslinjer. • Videndeling generelt. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Ensartet behandling af censorer. • Tidsbesparende pga. videndeling. • Kvalificerende pga. netværk. 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Modstand mod 'ensretning' hos uddannelser ('vi er noget særligt'-argumenter) 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • IT-løsning 					
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:	x		Hurtigere proces:	
					Andet (fx kvalitet):	x

Navn	Forbedringer af Censor-IT og øvrige nationale censorformandskaber
Proces	Censoradministration
Processegment	1 – Tværgående forhold
Procestrin	Hele processen
Beskrivelse af arbejdsmåde	<p>Censor-IT opleves generelt at være en stor hjælp, dog opleves der stadig at være en del 'børnesygdomme' i systemet. Alle UC'er har ønsker til forbedring og udvikling af systemet.</p> <p>Der ønskes følgende forbedringer og udviklinger af systemet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At man kan trække filer med oversigter over allokeringer (med de afgrænsninger, den enkelte medarbejder har brug for). • At bekræftelsesmails på censorbestillinger kan laves om til et SIS-træk/en flettefil. Data fra censor-it leveres i dag i uhensigtsmæssig form. • At systemerne 'snakker sammen' med SIS/EASY, så man undgår dobbeltindtastninger af karakterer. • At man kan se censors arbejdsplads (nemmere at undgå de inhabiliteter, som systemet ikke allerede fanger). • At man kan se, om censorrapport har været åbnet/læst. • At man kan lave et træk fra systemet indeholdende censorrapporterne. • At man kan rette, hvis der er ændringer til eksamensplan, fx kobling mellem censor og medarbejder. • Mulighed for at kunne vedhæfte filer ved bestilling • Mulighed for at se egne noter til allokering ved at køre curser hen over. • Karakterindtastningen i SIS kan overføres til Censor-IT • 'Nærhed-spredning' ved bestilling bør virke bedre (Der bruges for mange ressourcer på hotel- og rejsebooking, da nærhedsprincippet ikke fungerer optimalt). • At det ikke så ofte er nødvendigt at foretage manuelle bookinger (p.t. kan især censorformandskabet for de tekniske og merkantile uddannelser ikke levere alle de censorer, der efterspørges, hvorefter man selv må skaffe dem på anden vis, på nogle uddannelser). • Mulighed for at hente navne på alle beskikkede censorer inden for en konkret uddannelse. • At censors uddannelse (ikke blot uddannelsesniveau) fremgår, idet der på visse uddannelser er et krav om en specifik uddannelse alt afhængig af, hvilken prøve der er tale om.

Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Tidsbesparende v/ændret allokeringssystem: Henvendelser til censorsekretariat ikke længere nødvendige. • Tidsbesparende v/samkørsel m SIS: Undgår dobbeltindtastning af karakterer. • Tidsbesparende v/censors arbejdsplads fremgår: Fjerner flere sager ift. de typer inhabilitet, systemet ikke vil fange i dag. 					
Evt. ulemper	Udvikling af mere avancerede muligheder i systemet risikerer at gøre det langsommere og mere sårbart ift. nedbrud.					
Forudsætninger	Systemudvikling					
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:	x	Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:			Hurtigere proces:	x
					Andet (fx kvalitet):	x

Navn	Fælles nationalt eksamenssystem til håndtering af alle dele af eksamen, herunder censoradministration 'fra vugge til grav'					
Proces	Censoradministration					
Processegment	1 – Tværgående forhold					
Procestrin	Hele processen					
Beskrivelse af arbejdsmåde	<p>Der indkøbes på sektorniveau et fælles digitalt eksamenssystem, som skal kunne løse alle administrative dele af eksamen.</p> <p>Fsva. Censoradministration indebærer dette bl.a. følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allokering • Digital opgaveaflevering • Lønafregning • Rejseafregning • Censorrapport 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Tidsbesparende pga. digitalisering – langsommelige papirarbejds gange (fx løndelen) med mange fejl forsvinder • Ensartet serviceniveau på såvel UC- som sektorniveau: Præsenterer en samlet løsning på en række uhensigtsmæssige og uensartede arbejds gange. • Procesforkortende: Færre aktører involveres 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Implementeringsfase kan blive lang (Enighed + det forhold, at sektorindkøbte løsninger skal i EU-udbud, hvilket tager tid) • Modstand pga. forskellig vurdering af behov • Kræver evt. videreuddannelse af medarbejdere • Den tætte kontakt med censorer, studerende m.fl. vil blive mindre eller helt forsvinde, da systemet lægger op til en samling af eksamensområdet på få hænder, sandsynligvis centralt i UC'et. • Systemet må forventes at have en række 'børnesygdomme' i starten. 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Sektorbeslutning/EU-udbud 					
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:	x	Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:			Hurtigere proces:	x
					Andet (fx kvalitet):	x

Navn	System til håndtering af alle bilag og øvrig kommunikation med censorer (digitalisering af arbejdsgang via systemet EPOS)					
Proces	Censoradministration					
Processegment	1 – Tværgående forhold					
Procestrin	Hele processen					
Beskrivelse af arbejdsmåde	Ønske: Udvikling af systemet EPOS, som bruges flere steder i UC'et, således at dette fx kan håndtere: <ul style="list-style-type: none"> • Løn og rejseafregninger • At censor får mulighed for selvbetjening i øvrigt ift. alle infos fra UC'et. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Mindre papir, færre muligheder for fejl 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Den reelle gevinst i arbejdstid kan være lille, hvis censorerne ikke kan finde ud af at benytte systemet 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Systemudvikling 					
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:	x	Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:			Hurtigere proces:	
					Andet (fx kvalitet):	

5.2. NP inden for processegment 2: Allokering af censorer

Nedenstående forslag til NP vedrører processegment 2, der er underinddelt i procestrin 1-5 i den generiske procesbeskrivelse. Procestrinene er kort beskrevet i tabellen herunder.

Procestrin	Beskrivelse
1	Censorbehov opstår Undersøger konkret behov for eksterne censorer i NN eksamenstermin. Kommunikation med eksamensansvarlig/skemaplanlægger og efterfølgende udarbejdelse af eksamensplan, indeholdende datoer, antal og navne på studerende. Herefter dannes overblik over behov for ekstern censur.
2	Bestiller censorer Logger via personligt brugernavn og password ind på censor-it.dk og udfylder rekvisitionsdata. Hvis uddannelsen ikke er del af censor-it.dk: Sender mail til censorformandskabets sekretariat
3	Modtager og printer bestillingsbekræftelsen Printer bestillingsbekræftelse indeholdende et allokeringsnummer ud og gemmer som dokumentation Herefter et normalt delay på gnmst. 1 uge og videre til trin 5
4	Kontakter uddannelsens kontaktperson i censorsekretariatet Såfremt der er spørgsmål af formel eller faglig karakter: Kontakter uddannelsens fagligt ansvarlige i Censorsekretariat
5	Behandler mail med informationer om censor Arkiverer mail/nedskriver censors data (navn, adresse, telefonnummer, e-mail og titel, hvis censor ikke er bestilt via censor-it også arbejdssted) og gemmer oplysninger elektronisk/i papirform

Navn	Kortere minimumtidsfrister for censorallokering (Censorformandskabet for Ledelse)					
Proces	Censoradministration					
Processegment	2 – Allokering af censorer					
Procestrin	2: Bestiller censorer					
Beskrivelse af arbejds måde	<p>Ønske fra EVU fsva. Uddannelser ej omfattet af et fælles nationalt censorsekretariat:</p> <p>Praksis i dag:</p> <p>I dag skal man allokere censorer senest 8 uger før eksamens afholdelse hos Censorformandskabet for ledelse.</p> <p>Ønsket næste praksis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kortere bestillingsfrist, da modulerne er korte og mange, det kan være svært at bestille 8 uger før, da man ikke dér har tilstrækkeligt overblik over antal studerende. Resultatet er, at man selv skal bestille censorer ad hoc. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Større fleksibilitet i arbejdsgang • Tidsbesparende 					
Evt. ulemper						
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Ændret procedure hos censorformandskabet 					
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds- /organisations- tilrettelæggelse:	x		Hurtigere proces:	x
					Andet (fx kvalitet):	

Navn	Optimering af systemet Team Share					
Proces	Censoradministration					
Processegment	2 – Allokering af censorer					
Procestrin	3 og 5: Vedr. håndtering af informationer om allokering og øvrige data på censor					
Beskrivelse af arbejdsmåde	Fildelings- og journaliseringssystemet <i>Teamshare</i> forbedres i sin ydeevne og gøres: <ul style="list-style-type: none"> • Hurtigere • Mere stabilt 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Mere pålideligt system: Undgår sikkerhedskopier af allokeringer i papirform • Hurtigere sagsbehandling, mindre ventetid 					
Evt. ulemper						
Forudsætninger	Systemudvikling					
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:	x	Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:			Hurtigere proces:	x
					Andet (fx kvalitet):	

5.3. NP inden for processegment 3: Forberedelse af censur

Nedenstående forslag til NP vedrører processegment 3, der er underinddelt i procestrin 6-13 i den generiske procesbeskrivelse. Procestrinene er kort beskrevet i tabellen herunder.

Procestrin	Beskrivelse
6	Sender velkomstmail/informationsmateriale/diverse forespørgsler til censor Sender velkomstmail til censor indeholdende: <ul style="list-style-type: none">• Orienteringsbrev med informationer om aflønning (timeløn + aflønnet tid pr studerende).• Faglige informationer om konkret eksamen/studievejledning• Andre praktiske informationer (fx om eksamensstedet)• Lønafregningsskema og skema til rejseafregning• Evt. en kontrakt til underskrift og returnering.• Forespørgsel om evt. behov for hotel- og rejsebooking.• (Hvis uddannelsen ikke er en del af censor-it): Censorrapport. Herefter et delay på 2-3 uger
7	Modtager svar fra censor Behandler svar fra censor Hvis ingen inhabilitet, videre til trin 11, hvis intet behov for hotel og transportbestilling, videre til trin 12
8	V/censors inhabilitet: Håndterer henvendelse fra censor eller studerende (Note: Punkt 8-10 vedrører næsten udelukkende uddannelser ej omfattet af censor-IT) - Modtager henvendelse og videresender til eksamensansvarlig/-leder Herefter et delay på 2-3 uger
9	V/censors inhabilitet: Behandler henvendelse om inhabilitet Behandler henvendelse og træffer afgørelse
10	V/censors inhabilitet: Modtager afgørelse om inhabilitet Hvis medhold, tilbageløb til trin 2 Hvis ikke medhold, videre til trin 11
11	(Evt.) Bestiller hotel og tog-/flybillet til censor Ansvarlig medarbejder (ift.lokal organisering) bestiller hotel og transport efter gældende regler. Når bekræftelse er modtaget, videresendes denne til censor.
12	Bestiller forplejning til censorer Ansvarlig medarbejder (ift.lokal organisering) udfylder en kantinebestilling inkluderende censors forplejning samt modtager og printer bekræftelse. V/mundtlig eksamen videre til trin 14
13	Modtager og videresender opgaver til censorer Modtager inden for en given deadline opgaver fra de studerende, enten elektronisk (pdf) eller i papir og videresender til censor, elektroniske evt. også i papir.

Navn	Digital opgaveaflevering i hele UC'et					
Proces	Censoralministration					
Processegment	3 – Forberedelse af censur					
Procestrin	13: Modtager og videresender opgaver til censorer					
Beskrivelse af arbejdsmåde	<p>Praktiseres i dag i variabelt omfang på de enkelte UC'er, på de fleste dog kun som pilotprojekt. Ønskerne er forskellige men ligner hinanden, herunder beskrevet.</p> <p>UCC:</p> <p>Alle skriftlige opgaver håndteres digitalt 'fra vugge til grav', hvilket vil sige:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den studerende sender opgave til administration via intranet (her UCC-Portalen). • Eksamensmedarbejder controller afleveringen og godkender før frigivelse af opgaver til censorer. • Censor logger ind i systemet og fremsøger selv sine opgaver i dette. • Censor kan rette i opgaverne via systemet. <p>UCL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle opgaver afleveres elektronisk af de studerende og videresendes elektronisk til censorer, evt. får censor en app, så han/hun kan rette i pdf-filerne. <p>VIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studerende på alle uddannelser (ekskl. Design o.l., hvor det afleverede er et fysisk produkt) skal aflevere opgaver elektronisk via Studienet. • Censor får et link og henter selv opgaver på Studienet. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Sparer tid (hurtigere end almindelig post) • Sparer penge (porto, evt. print m.m.) • Opleves moderne og tidssvarende af en ny generation studerende 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Modstand i censorkorpset, der føler, at de får en ekstra arbejdsopgave • Censorer har svært ved at finde ud af at benytte systemet 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Et digitalt system, der kan understøtte det uden at beleme censorerne unødigt (=de SKAL kunne finde ud af at bruge det og i længden måske heller ikke opleve det som en forringelse i deres vilkår). Giv f.eks. censorer 'en sukkerknald' i form af et understøttende program, en app, så de kan rette i pdf-filer. 					
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:	x	Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:			Hurtigere proces:	x
					Andet (fx kvalitet):	

Navn	Fælles retningslinjer for rejseafregninger og hotelbooking					
Proces	Censoralministraton					
Processegment	3 – Forberedelse af censur					
Procestrin	11: Bestiller hotel og tog-/flybillet til censor					
Beskrivelse af arbejdsmåde	Ønske: <ul style="list-style-type: none"> • At UC'et får en fælles beskrevet politik for censors rettigheder ift. rejse-afregninger og hoteludgifter. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Ensartet serviceniveau i hele UC'et • Censorer kan ikke spille uddannelserne ud mod hinanden. • Specialisering af generalistopgave 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Modstand pga. lokale kulturer og traditioner 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • UC-Beslutning 					
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:	x		Hurtigere proces:	
					Andet (fx kvalitet):	x

5.4. NP inden for processegment 4: Opfølgning på den gennemførte censur

Nedenstående forslag til NP vedrører processegment 4, der er underinddelt i procestrin 14-24 i den generiske procesbeskrivelse. Procestrinene er kort beskrevet i tabellen herunder.

Procestrin	Beskrivelse
14	Modtager afregningsskema og øvrig afregning + evt. censorrapport Eksamensmedarbejder modtager udfyldte afregningsdokumenter samt (ved uddannelser ikke omfattet af censor-it.dk) censorrapport fra censor. Eksamensmedarbejder bekræfter modtagelse og videresender (dér hvor modtager og sagsbehandler ikke er den samme person) afregningsdokumenter til lokal HR-medarbejder, og evt. censorrapport til eksamensansvarlig/leder. V/ uddannelser omfattet af censor-it.dk videre til trin 16.
15	Læser og videresender censorrapport Eksamensmedarbejder 'skimmer' censorrapport ift. relevante bemærkninger (eksamens indhold, processen omkring censuren etc.) og videresender i dette tilfælde til eksamensansvarlig/leder. Hvis ikke videre til trin 17.
16	Modtager og følger op på censorrapport Eksamensansvarlig følger op ift. evt. behov opstået ud fra censorrapport, som enten hentes via censor-it eller (hvis uddannelsen ikke er omfattet af dette system) modtages fra eksamensmedarbejder
17	Færdigudfylder og konterer dokumenter vedr. løn og rejseafregning Lokal HR-medarbejder sagsbehandler dokumenter (ift. kontering m.m.) og lægger/videresender til godkendelse hos budgetansvarlig
18	Godkender dokumenter vedr. løn og rejseafregning Godkender via underskrift anvisning af afregningsdokumenter og returner til lokal HR-medarbejder
19	Modtager og videresender løn- og rejseafregning Modtager underskrevne afregningsdokumenter, evt. kopierer og videresender til anvisning
20	Indtaster lønoplysninger i HR-løn Medarbejder i HR-løn modtager de godkendte afregningsdokumenter i papirform og indtaster manuelt i HR-løn/SLS (det digitale lønsystem)
21	Godkender lønoplysninger i HR-løn Medarbejder i HR-løn/SLS (en anden end den, der har indtastet) godkender indtastningen, der herefter kommer ind i SLS. Herefter et delay på 1-2 uger.
22	Gennemgår tjekliste ifm. anvisning af løn Medarbejder i HR-løn gennemgår tjekliste (pdf) indeholdende oversigt over, hvad der er sat til udbetaling.
23	Modtager karakterliste Karakterlisten modtages pr post, i hånden eller pr mail fra censor. (Nb. Afleveres ofte af eksaminator, i det tilfælde videre til trin 24)
24	Indtaster karakterer. Eksamensmedarbejder opretter karakterliste i SIS og indtaster karakterer. Eksamensmedarbejder indtaster karakterer pr allokering i Censor-IT.

Navn	Digitalisering af afregningsblanketter					
Proces	Censuradministration					
Processegment	4 - Opfølgning på den gennemførte censur (løn, karakterregistrering m.m.)					
Procestrin	14, 17-22: Vedr. modtagelse, lokal og central sagsbehandling af lønafregningsdokumenter					
Beskrivelse af arbejds måde	<p>UCC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De nuværende papirblanketter erstattes af et digitalt system (hos UCC: HR-manager), som UC'et allerede bruger til aflønning af timelærere. • Lokal økonomimedarbejder indtaster herefter lønoplysninger i systemet, der automatisk sendes til budgetansvarlig. <p>VIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Censorer skal kunne afregne via et link eller et login til VIA's intranet) • Lokal økonomimedarbejder behandler herefter oplysninger i systemet, der automatisk videresendes til budgetansvarlig. <p>Begge:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herefter modtages og behandles blanketten elektronisk af HR-løn. <p>(Note: Modellen er besluttet implementeret i UCC ca. pr 1.februar 2014).</p> <p>Ønske fra begge:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modellen må meget gerne indgå i et nyt eksamenssystem 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Minimerer eller eliminerer fejl, da blanketten kun accepteres af IT-systemet, hvis den er rigtigt udfyldt. • Tidsbesparende, især for HR-Løn 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Den sparede tid hos HR-løn vil delvis blive lagt over på lokal økonomimedarbejder (UCC). • Modstand fra censorer, der oplever at blive pålagt en ekstra arbejdsbyrde (VIA). 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • IT-løsning (Digitalisering af papirblanket/Udvidelse af nuværende system til aflønning af timelærere for UCC's vedkommende, udvidelse af studienets funktioner for VIA's vedkommende) 					
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:	x	Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:			Hurtigere proces:	x
					Andet (fx kvalitet):	x

Navn	Fælles lønkoder for alle uddannelser i UC'et					
Proces	Censuradministration					
Processegment	4 - Opfølgning på den gennemførte censur (løn, karakterregistrering m.m.)					
Procestrin	20-22: Lønanvisning					
UC	UCN					
Beskrivelse af arbejdsmåde	<p>Problem: I forbindelse med indtastningen i HR-løn/SLS opleves, at der benyttes flere op til tre forskellige lønkoder i UC'et på de samme uddannelser.</p> <p>Ønske:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At der fremadrettet kun benyttes én lønkode for den samme uddannelse i hele UC'et. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Tidsbesparende • Forenklende 					
Evt. ulemper						
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Beslutning 					
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:	x	Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:			Hurtigere proces:	x
					Andet (fx kvalitet):	x

Navn	Fælles normer for aflønning på de samme uddannelser (nationalt og internt i UC'et)					
Proces	Censoradministration					
Processegment	4 - Opfølgning på den gennemførte censur (løn, karakterregistrering m.m.)					
Procestrin	14, 17-19: Vedr. modtagelse og lokal sagsbehandling af lønafregningsdokumenter					
UC	UCC, UCL, UCN, UC-Syd, UCSJ, VIA					
Beskrivelse af arbejdsmåde	Primært ønske: <ul style="list-style-type: none"> • At UC'erne bliver enige om fælles nationale normer for aflønning af censur på de samme uddannelser, uanset hvor i landet, censor befinder sig. Subsidiært ønske: <ul style="list-style-type: none"> • At de enkelte adresser med den samme uddannelse i ens eget UC bliver enige om ens normer for den samme eksamen. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Lige vilkår, let og gennemskueligt for såvel medarbejdere som censorer. • Censorer kan ikke spille uddannelserne og UC'erne ud mod hinanden. • Tidsbesparelser: Ingen tvivl om norm, da de er fastlagt nationalt eller i UC'et. 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Modstand mod ensretning hos uddannelser ('vi er noget særligt'-argumenter) 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • UC-beslutning eller sektorbeslutning 					
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:	x		Hurtigere proces:	
					Andet (fx kvalitet):	x

5.5. NP inden for processegment 5: Klagebehandling

Nedenstående forslag til NP vedrører processegment 5, der er underinddelt i procestrin 25-27 i den generiske procesbeskrivelse. Procestrinene er kort beskrevet i tabellen herunder.

Procestrin	Beskrivelse
25	V/eksamensklager: Videre sender informationer om censor til klagebehandler Eksamensmedarbejder modtager eksamensklage pr brev eller mail og videre sender til sagsbehandling hos klagebehandler
26	V/eksamensklager: Behandler eksamensklager Eksamensklagen behandles og enten afvises eller gives medhold. I processen rettes henvendelse til eksaminator og censor
27	V/eksamensklager: Videre sender informationer om afgørelse til studerende og bedømmere Eksamensmedarbejder modtager afgørelse på eksamensklage i underskrevet brev mail og videre sender svar til studerende. I tilfælde af medhold tilbageløb til trin 2 (Note: hvis ankesag bliver aktuel, er censor ikke længere involveret, derfor henregnes denne del af klageprocessen ikke under processen <i>sensoradministration</i>)

Navn	Fælles kontor til behandling af klagesager for hele UC'et (udvidelse af nuværende organisering af klagebehandlingen i UC'ets EVU til at omfatte hele UC'et)					
Proces	Censoradministration					
Processegment	5 -Klagebehandling					
Procestrin	25-27: Eksamensklager					
UC	UCC					
Beskrivelse af arbejdsmåde	<ul style="list-style-type: none"> • Centralt udvalg bestående af dertil kompetence medarbejdere med specialistkompetencer varetager al sagsbehandling af eksamensklager fra modtagelse til evt. ankesag i FIVU. • Sager, der ikke alene kan løses rent administrativt, tænkes dog løst i samspil med lokale fagpersoner. 					
Fordele	<ul style="list-style-type: none"> • Bedre service, alle får den samme behandling • Færre fejl, minimerer risiko for overtrædelser af Bekendtgørelser m.m., da opgaven lægges hos få specialister frem for hos mange generalister. 					
Evt. ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Der ligger en udfordring i at finde snitflader mellem lokalt og centralt ansvar 					
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Omfordeling af ressourcer. • Kvalificerede medarbejdere. • Tæt samarbejde med de enkelte uddannelsessteder 					
Kategorisering	Type tiltag (1 kryds)	IT:		Type gevinster (evt. flere kryds)	Sparet arbejdstid:	x
		Arbejds-/organisations-tilrettelæggelse:	x		Hurtigere proces:	
					Andet (fx kvalitet):	x