



Organisasjonsutviklingsprosjektet
ved Universitetet i Bergen

Delprosjekt 6: Service og kvalitet i sentrale tjenester

Rapport fra arbeidsgruppe:

Leder: Henrik Tøndel
Christine Stoltz Olsvik
Agnethe Erstad Larsen
Tone Friis Hordvik
Jan Heiret
Mette Iversen Heggem
Benedikte Svardal (sekretær)

Dato: 15/12-14

Innhold

Sammendrag.....	3
1.0 Mandat, rammer og målgruppe og organisering av sentraladministrative tjenester.....	3
1.1 Mandat.....	3
1.2 Ramme.....	4
1.3 Organisering av sentraladministrative tjenester og målgrupper	4
2.0 Beskrivelse av dagens situasjon / status.....	5
2.1 Informasjonsløsninger for sentraladministrative tjenester.....	5
2.2 Kontaktflater / tilgjengelighet på sentraladministrative tjenester.....	5
2.3 Førstelinjetjenester.....	6
2.4 Rådgivningstjenester / spesialisttjenester.....	7
2.5 Servicenivå	8
3.0 Tiltak – Arbeidsgruppens drøftinger.....	8
3.1 Informasjonsløsninger for sentraladministrative tjenester.....	9
3.2 Kontaktflater / tilgjengelighet på sentraladministrative tjenester.....	10
3.3 Servicesenter for førstelinjetjenester.....	10
3.4 Styrke tjenestene knyttet til internasjonal mobilitet	11
3.5 Chatt og brukerstøtte	12
3.6 Servicenivå	14
4.0 Anbefaling.....	15
Vedlegg	18
Vedlegg 1. Førstelinjetjenester i sentraladministrasjonen (ikke uttømmende liste)	18
Vedlegg 2. Beskrivelse av digital brukerstøtte.....	20
Vedlegg 3. Innstilling fra 2012	21

Sammendrag

De sentraladministrative tjenestene ved Universitetet i Bergen skal støtte universitetets primærvirksomhet direkte, eller indirekte gjennom å støtte administrative funksjoner ved institutt og fakultet. Tjenestene skal være lett tilgjengelige, bemannet med riktig og god kompetanse og yte god service. De anbefalte tiltakene i denne rapporten knyttes til informasjon, tilgjengelighet og service. Tiltakene skal bidra til økt kvalitet i leveransen.

Ansattssidene anbefales å være den autoritative informasjonskanalen som skal gi en vesentlig bedre oversikt over alle sentraladministrative tjenester for ansatte og gjester. Informasjonen om sentraladministrative tjenester skal innrettes etter **èn felles kommunikasjonsfaglig standard** og styrkes gjennom et mer **helhetlig brukergrensesnitt** og mindre bruk av wikier, blogger og sosiale medier.

Det anbefales å legge **servicesentre til bibliotekene ved MOF og HF** og at bestemte sentraladministrative førstelinjetjenester samlokaliseres ved disse sentrene. Tiltaket forventes å spare tid til de ansatte samtidig som tilgjengeligheten på tjenestene økes gjennom samlokalisering og utvidet åpningstid. Arbeidsgruppen anbefaler videre en **styrking av Senter for internasjonal mobilitet** for å heve kvaliteten på mottak av internasjonale medarbeidere og sikre god veiledning for utreisende. Det anbefales **èn felles digital inngangsport med chat og brukerstøtte** for sentraladministrative tjenester. Dette skal øke brukervennlighet og styrke tilgjengeligheten på tjenestene.

Servicenivået på de sentraladministrative tjenestene skal tydeliggjøres gjennom **responstider, et mer robust system for mottak av henvendelser, kompetanseutvikling og system for dimensjonering av tjenestene**.

1.0 Mandat, rammer og målgruppe og organisering av sentraladministrative tjenester

1.1 Mandat

De sentraladministrative avdelingene skal ha høy grad av service og god tilgjengelighet i sine tjenester. Førstelinjetjenester fra avdelingene til ansatte og gjester er godt koordinert og rettet mot primærvirksomhetens behov.

På bakgrunn av fakultetenes behov for god oversikt og tilgang til de sentraladministrative tjenestene skal arbeidsgruppen:

- *Anbefale tiltak som sikrer en god oversikt og høy grad av tilgjengelighet i de sentraladministrative tjenestene.*
- *Utarbeide forslag til felles servicenivå for tjenester ved alle avdelingene med godt opplegg for mottak og behandling av henvendelser fra fakulteter og institutter.*
- *Vurdere hvilke servicetjenester og førstelinjefunksjoner som bør gis fra sentrale avdelinger og om slike tjenester kan styrkes ved å samordne tjenestene i en felles servicefunksjon for UiB.*
- *Det skal særskilt vurderes hvilke tjenester kan oppnå bedre tilgjengelighet og brukervennlighet gjennom ulike digitale løsninger, og hvilke tjenester som krever en fysisk lokalisering*
- *Som del av arbeidet skal gruppen også vurdere fakultetenes innspill til tjenester knyttet til inn- og utreisende forskere. Utredningen fra SA, EIA POA og IT i 2012 skal trekkes inn og utvides med tjenester fra alle avdelingene og UB.*

1.2 Ramme

Arbeidsgruppen har tatt utgangspunkt i dagens organisering av sentraladministrasjonen og de tjenestene som avdelingene utfører. Vi har sett på endringsprosesser de siste årene og pågående prosesser for å se om vi kan dra veksler på disse. For eksempel det pågående arbeidet med implementering av Drupal som plattform for UiBs nettsider (W3) og UiBs satsning på digitalisering. Universitetsledelsen har blant annet målsettinger om økt internasjonalisering og større andel eksternfinansiert virksomhet. Dette er områder hvor fakultetene har meldt inn ønsker om mer tilpassede støttefunksjoner. Strukturdebatten som Kunnskapsdepartementet har initiert, kan resultere i forventninger om blant annet mer effektiv organisering av UH-institusjonene.

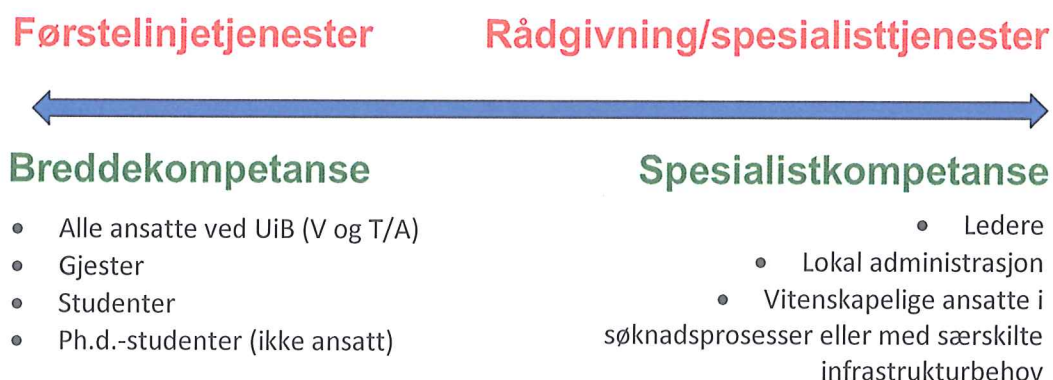
Sentraladministrasjonen tilbyr tjenester både horisontalt og vertikalt i organisasjonen. I tråd med mandatet er det tjenester som støtter primærvirksomheten (utdanning, forskning, formidling, innovasjon og kunstnerisk utvikling) som i det videre er omtalt. Det er foretatt en avgrensning mot tjenester rettet mot universitetsledelsen og på tvers av sentraladministrasjonen. Arbeidsfordelingen mellom institutt og fakultet er ikke adressert, men på enkelte arbeidsfelt er gjeldende arbeidsfordeling tatt med i vurderingsgrunnlaget.

1.3 Organisering av sentraladministrative tjenester og målgrupper

De sentraladministrative tjenestene må ses i sammenheng med de administrative tjenestene som utføres ved institutt og fakultetsnivå (lokale tjenester). Felles for alle disse, er at tjenestene rettes mot primærvirksomhetens behov.

Det er stor variasjon i kompleksiteten til de ulike tjenestene. Det kan derfor være hensiktsmessig å skille mellom førstelinjetjenester og rådgivningstjenester/spesialisttjenester: **Førstelinjetjenestene** kjennetegnes ved at de gis i forholdet 1:1 direkte mot sluttbruker og at både informasjon, arbeidsprosesser og servicenivå kan standardiseres. De som utfører tjenestene besitter breddekompetanse innen sitt felt. **Rådgivning/spesialisttjenester** kjennetegnes ved høy grad av spesialisering på smalere områder og at de som utfører tjenestene besitter dybdekompetanse innen spesialiserte områder. Arbeidsgruppen vurderer et slikt skille mellom førstelinjetjenester og spesialistrådgivning som egnet til å skille mellom ulike målgrupper.

Fig. 1 Førstelinje og spesialisttjenester/rådgivning



Figuren gir et forenklet bilde over fordeling av målgrupper i spennet mellom sentrale førstelinjetjenester og spesialistrådgivningstjenester. Studentmassen inkluderer også internasjonale studenter, etter- og videreutdanningsstudenter og potensielle studenter.

2.0 Beskrivelse av dagens situasjon / status

Arbeidsgruppen vil i denne delen gi en beskrivelse av hvordan informasjonssystem, tilgjengelighet og servicenivå i sentrale tjenester oppleves av fakultetene og instituttene i dag. Vi vil også gi en oversikt over eksisterende førstelinjetjenester og vise spennet av rådgivningstjenester/spesialisttjenester

2.1 Informasjonsløsninger for sentraladministrative tjenester

Kartleggingsarbeidet¹ viser at fakultetene oppfatter informasjonen om sentrale tjenester som delvis utilgjengelig.

«Vi savner webinformasjon om hvem som svarer på hva innen økonomifeltet, da det i dag er vanskelig å vite hvor en finner svar om en lur på noe» (MN).

Kartleggingen viser at informasjonen om sentrale tjenester fremstår som mangelfull. Flere tjenester er godt kjent, men den store bredden av tjenester er ikke tilstrekkelig synliggjort. Dette kan skyldes manglende kjennskap til ansattsidene og lite bruk av informasjon utarbeidet på det aktuelle området. Det kan også skyldes at eksisterende informasjon på ansattsidene er mangelfull og at noen av de sentraladministrative avdelingenes nettsider kan oppfattes som konkurrerende sider for interninformasjon. Det er også betydelige forskjeller i oppbyggingen og tilrettelegging av informasjonen på de ulike områdene, dette kan bidra til redusert brukervennlighet og forhindre effektiv navigasjon.

Arbeidsgruppens samtaler med enkelte institutt og fakultet bekrefter dette bildet og utfordringene kan oppsummeres slik:

1. Manglende kjennskap til sentraladministrative tjenester
2. Manglende kjennskap til og bruk av ansattsidene både fra vitenskapelige og administrativt ansatte.
3. Uklar rolle for avdelingsnettsidene i internkommunikasjonen ved universitetet – som skaper usikkerhet om hvor informasjonen skal være tilgjengelig.
4. Mangler ved ansattsidene med hensyn til effektiv og konsistent informasjon fra område til område. Betydelige forskjeller i oppbygning og tilrettelegging av informasjon skaper lite effektiv navigasjon horisontalt og vertikalt i informasjonshierarkiet. Bruk av wikier og blogger ved siden av W3 kan redusere brukeropplevelsen og bidrar til ytterligere forskjeller.
5. Mangler tydelig informasjonskanal til gjester og til dels phd-studenter som ikke er ansatt. Studenter virker i hovedsak godt ivaretatt gjennom sentrale og fakultetsvise nettsider og Mi Side.

Universitetsstyret vedtok i november 2014 en kommunikasjonsplattform hvor nettopp internkommunikasjon vektlegges slik at *«UiB skal ha en kultur preget av åpenhet, dialog og informasjonsutveksling på tvers av fag og avdelinger. Dette styrker forutsetningene for at UiB skal nå sine overordnede mål, og bidrar til en samordnet institusjon»(sak112-14/11586).*

Kommunikasjonsplattformen er lagt til grunn for arbeidsgruppens videre anbefalinger.

2.2 Kontaktflater / tilgjengelighet på sentraladministrative tjenester

Kontakten mellom brukere og sentrale tjenester skjer i dag enten digitalt, over telefon, i resepsjoner/sentre eller i møter.

¹ Kartlegging(en) viser her og i det videre til fakultetenes og sentraladministrasjonens tilbakemeldinger fra 15. mars 2014 (2014/757)

Den digitale kontaktflaten til sentraladministrasjonen består av ulike systemer med ulikt brukergrensesnitt og varierende muligheter for å gi tilbakemeldinger via systemet (Issue-tracker, Lydia, e-post, Zopim og på enkelte områder sosiale medier som Facebook etc.). IT-avdelingen benytter som hovedregel Issue-tracker, mens bruken av dette systemet varierer hos de andre avdelingene. EIA benytter Lydia og bookingsystemer som digital kontaktflate for noen avgrensede tjenesteområder. Biblioteket har høsten 2014 innført chattefunksjonen Zopim og har gjort seg noen første positive, men noe begrensede, erfaringer. De nevnte systemene kommer i tillegg til kontakt via e-post og telefon.

Kartleggingen viser at det er forskjell i praksis for hvordan de ulike tjenestene gjøres tilgjengelig for brukerne. Sentrale avdelinger benytter ulike kontaktflater med ulike brukergrensesnitt, noe som kan skape usikkerhet og begrensninger for brukerne.

«Felles for samtlige sentraladministrative enheter er at det er behov for bedre tilgjengeliggjøring av de administrative støttefunksjonene. Det bør i større grad legges til rette for et godt brukergrensesnitt overfor de ulike administrative nivåene.» (JUR)

Arbeidsgruppens samtaler med enkelte institutt og fakultet bekrefter dette bildet og utfordringene kan oppsummeres slik:

1. Tilgang på sentraladministrative tjenester er ulikt organisert fra område til område.
2. Avdelingene har ikke et tilstrekkelig system for mottak av henvendelser.
3. Skranker og sentre har varierende åpningstider.
4. Eksisterende system samsnaker ikke og løsninger for oppfølging og loggføring er i varierende grad ivaretatt.
5. Det er i for liten grad tilgjengelige systemverktøy for loggføring og som kan benyttes for å sikre tilstrekkelig bemanning i forhold til pågang (skalering).

Kontaktflatene for tjenesteområdene bør fremstå som mest mulig like og brukervennlige. Det bør som hovedregel ikke være ulik logikk i måten brukeren skal kunne få tilgang på tjenester på tvers. En tydeligere og felles innretning for tilgang på tjenester er derfor av stor betydning.

2.3 Førstelinjetjenester

Førstelinjetjenester går ikke via lokal administrasjon ved fakultet og institutt, og krever i utgangspunktet ikke, eller svært liten grad av, individuelt tilpassede løsninger (skreddersøm). Det er ikke en forutsetning at tjenesteleveransen skjer via en fysisk skranke eller et sentralbord.

Kartleggingen viser at de sentraladministrative enhetene i ulik grad tilbyr førstelinjetjenester, og at det er varierende grad av kjennskap til selve tjenestetilbudene og hvordan de kan benyttes ved institutt og fakultet.

Førstelinjetjenester som i dag blir tilbudt ved avdelingene kan kort oppsummeres slik²:

- Dokumentsenter 1: Brukerstøtte, postmottak arkiv, kurs
- Bibliotekene: ordinære bibliotekstjenester
- EIA: Kortsenter, transport, drift og vedlikehold, sikkerhet, bolig og hytteformidling, posttjenester, campusbuss
- FA: Informasjon om internasjonale avtaler
- IT: Standard it-tjenester, brukerstøtte, telefonsentral, it-assistenter (studentstøtte og støtte i undervisningsrom)
- KA: Profilbutikk, profilmanual, fototjeneste, kurs, alumnusportal, brukerstøtte (webredaktør)

² Se vedlegg 1 for en mer omfattende gjennomgang av førstelinjetjenester i sentraladministrasjonen

- POA: velferd, Senter for internasjonal mobilitet (SIM), introkurs
- SA: helpdesk for internasjonale studenter, informasjon om internasjonale avtaler, semesterkort og karakterutskrift
- Økonomiavdelingen: utlevering av sjekk

De fleste av disse tjenestene er i dag digitale, men enkelte av tjenestene forutsetter etter dagens praksis fysisk oppmøte: POA (velferd), IT (innlevering og utlevering av pc og mobil) EIA (nøkkellkort og nøkler til velferdshytter og gjesteboliger) og ØA (utbetalingsgiro) har skranker for betjening og behandling av noen typer henvendelser til avdelingene. I dag har biblioteket filialer ved samtlige fakultet. IT har it-assistenter ved pc-stuer og undervisningsrom lokalt. SA bemanner i forbindelse med studentmottakene (januar og august/september) et informasjonssenter for internasjonale studenter i Studentsenteret. Avdelingenes ressursbruk i førstelinjetjenesten varierer i tråd med variasjon i tjenestetilbudet.

I 2012³ utredet POA, SA, IT og EIA mulighetene for samarbeid på tvers av avdelingene om utvikling av fellesfunksjoner knyttet til servicesentre. Til grunn for utredningen lå kriterier for vurdering av hensiktsmessighet knyttet til kvalitet, brukerbehov og effektivitet ved utnyttelse av både personal- og arealressurser. I utredningen kommer det frem at det på noen områder kunne være hensiktsmessig med en samlokalisering, da personalressurser kan utnyttes mer effektivt, målgruppene vil ha ett felles kontaktpunkt, og brukervennligheten kan øke ved mulighet for lenger åpningstid. Utfordringene ved et felles servicesenter vil være å sikre riktig og god kompetanse ved senteret. Ressursbruk vil også være en utfordring med tanke på hvilken bemanning, hvilket servicenivå og hvilke funksjoner etc. senteret skal ha.

2.4 Rådgivningstjenester / spesialisttjenester

De sentraladministrative avdelinger og kollegiesekretariatet tilbyr tjenester både direkte til ansatte, ledelse og til administrasjonen ved institutt og fakultet. Alle avdelingene yter betydelig grad av rådgivningstjenester. Biblioteket, Forskningsadministrativ avdeling og IT-avdelingen har stor grad av rådgivning/spesialisttjenester rettet direkte mot ansatte, mens Personal og organisasjonsavdelingen, Økonomiavdelingen, Kommunikasjonsavdelingen, Eiendomsavdelingen og Studieadministrativ avdelingen i stor grad leverer tjenester til lokal administrasjon. Arbeidsgruppen har ikke utarbeidet uttømmende liste over alle tjenesteområdene som disse representerer.

Kartleggingen viser at fakultetene har behov for rådgivningstjenester/spesialisttjenester som ikke dekkes i dag. Juridisk kompetanse på flere områder er nevnt, blant annet på det studieadministrative området⁴. Digitalisering av tjenester er også hyppig nevnt. Det etterlyses også arbeidsstuer på flere områder enn i dag og «1 time med en spesialist».

Tjenester knyttet til internasjonal mobilitet

Et tjenesteområde som skiller seg ut i kartleggingen er støtte til innreisende og utreisende ansatte. Samtlige fakultet adresserer dette, og omfanget av tjenester som etterspørres i denne sammenheng gir uttrykk for at særlig innreisene har et stort behov for bistand både før og etter de er ankommet Bergen. Tjenester for innreisende blir i dag delvis ivarettatt ved Senter for internasjonal mobilitet (SIM), som tilbyr praktisk veiledning og kompetanseutvikling i språk og samfunnskunnskap, samt sosiale tiltak for denne gruppen. På grunn av begrensede ressurser er kapasiteten ikke stor nok til å dekke dagens behov – det er flere fakultet som ikke benytter disse tjenestene i dag. Fakultetenes ønske om rådgivningstjenester til utreisende ansatte understreker ytterligere avstanden mellom dagens kapasitet i SIM og behovet i organisasjonen. Arbeidsgruppen oppfatter at

³ Se Vedlegg 5 for notatet i sin helhet

⁴ Studieadministrativ avdeling har som oppfølging valgt å rekruttere en jurist på dette området.

kartleggingsmaterialet at internasjonal mobilitet er et tjenesteområde som det er stort ønske om i større grad skal ivaretas fra sentralt hold.

2.5 Servicenivå

Kartleggingen viser at kontakt med avdelingene i mange tilfeller er personavhengig og derfor sårbar. Personlig kontakt er ikke i seg selv negativt og er ofte uttrykk for gode samarbeidsrelasjoner. Lang responstid på telefoner og eposter til enkeltpersoner kan imidlertid forekomme, ved sykdom eller særlig travle perioder.

«Felles standard for servicenivå og tjenester fra de sentraladministrative avdelingene vil øke effektiviteten i organisasjonen. Dagens tjenester oppleves som noe personavhengige, en del tjenester er lite tilgjengelig og lite forutsigbar. Avdelingene har ulike opplegg for mottak av henvendelser» (SV).

Arbeidsgruppens samtaler med enkelte institutt og fakultet bekrefter dette bildet og utfordringene kan oppsummeres slik:

1. Det er ulik praksis for responstid enten det gjelder henvendelser på e-post eller gjennom ulike digitale skjema. Det er også store forskjeller i mottaksapparatet ved den enkelte avdeling og seksjon.
2. De sentrale avdelingene har ikke én felles policy eller felles forventninger til hvilken service som skal ytes og nivået på denne.
3. Kontaktflatene er i noen grad personavhengige på områder som ikke burde være det.
4. Saksfelt med begrensede ressurser og «nøkkelpersoner» er spesielt sårbare og personavhengige.
5. Manglende robusthet og kapasitet på noen områder.

Arbeidsgruppens samtaler med de ulike sentraladministrative enhetene viser at servicenivå er noe det er fokus på og at utfordringene er kjente. I den senere tid er det tatt flere grep for å bedre servicenivået på ulike områder, spesielt i forhold til tilgjengelighet og robusthet.

Arbeidsgruppen har kartlagt dagens sentraladministrative tjenester og forsøkt å peke på områder der det kan være behov for endringer. Dette ved hjelp av materialet fra den store kartleggingsprosessen våren 2014, servicesenter-rapporten fra 2012, arbeidsgruppens egne kartlegginger og innsikt i pågående prosesser.

I det videre vil vi drøfte mulige tiltak, i lys av arbeidsgruppens mandat, med bakgrunn i det samlede materialet.

3.0 Tiltak – Arbeidsgruppens drøftinger

Arbeidsgruppen vil i dette kapitlet drøfte mulige tiltak. Tiltakene skal gjøre det lettere å finne informasjon om sentrale tjenester og å gjøre det lettere å bruke tjenestene. Tjenestene skal gjøres tilgjengelig på en så lik måte som mulig, som ikke krever spesialkunnskap om det enkelte tjenesteområdet. Det bør i større grad være avklarte forventninger mellom brukere og tjenestene, hva gjelder for eksempel responstid. Våre anbefalinger vil i stor grad knyttes til hvordan informasjonssystem, tilgjengelighet og service kan styrkes gjennom felles kravsystem og forventninger på tvers i sentraladministrasjonen. En systemtilnærming vil være fleksibelt og kunne tilpasses organisatoriske endringer i universitetsorganisasjonen i fremtiden.

3.1 Informasjonsløsninger for sentraladministrative tjenester

Arbeidsgruppen har definert informasjonen om sentrale tjenester rettet mot primærvirksomheten som internkommunikasjon, selv om den med få unntak ligger åpent på uib.no. Dette har implikasjoner for hvordan vi tenker om informasjon sammenlignet med måten institutt, fakultet og universitet kommuniserer med omverden. Internkommunikasjon har et smalere mål og målgruppe, og den bør innrettes med tydelige rammer for struktur og innhold. Den bør ha en autoritativ informasjonskanal som må gjøres godt kjent i organisasjonen og være lett tilgjengelig. Innholdet bør være strukturert ut fra tema og relevans for å sikre effektiv navigasjon.

Ansattsidene som den autoritative informasjonskanalen

UiBs ansattssider bør være den **autoritative** informasjonskanalen om tjenester fra de sentraladministrative avdelingene. Sidene må gjøres godt kjent og være lett tilgjengelig. Det bør legges tydeligere føringer for hvilke målgrupper de sentraladministrative avdelingenes nettsider skal rette seg mot. I globalmenyen på uib.no må det lenkes til ansattsidene, og ansattsidene bør være standard startside for nettleserne for alle nye UiB-pc-er.

Uavhengig om en er nytilsatt postdoc, eller en senior ansatt ved en instituttadministrasjon skal det være like effektivt å oppsøke sider med korrekt og gjeldende informasjon. Informasjonen må foreligge på både norsk og, så langt det er hensiktsmessig, engelsk. Avdelingene må etablere rutiner som sikrer at informasjonen som er publisert til enhver tid er korrekt og gjeldende. Det bør legges tydeligere føringer på hvilke målgrupper de sentraladministrative avdelingenes nettsider skal rette seg mot.

Sentraladministrasjonen og universitetsbiblioteket skal synliggjøre sine tjenester på W3 (gjeldende plattform på uib.no) som en **felles elektronisk plattform**. Et unntak er eksterne nettsider som for eksempel Personalportalen (Paga-Web). I den grad slike plattformer benyttes må de alltid være lenket opp mot W3 slik at denne likevel kan fungere som inngangsport.

Felles standard på utforming av informasjon om sentraladministrative tjenester

UiBs kommunikasjonsplattform bør legges til grunn for utvikling av en **felles standard på utforming av informasjon**. All informasjon må, så langt som mulig, uavhengig av sentraladministrativ avdeling og tjenesteområde, bygges opp rundt samme mal. KA bør ha en kontrollfunksjon for at informasjonen som publiseres følger internkommunikasjonsfaglige retningslinjer.

Utvikling av Ansattsidene

Presentasjon av tjenester og informasjon på ansattsidene skal videreutvikles med særlig økt brukervennlighet for øye. Lik og presis informasjon må tilstrebes og dette krever dedikerte ressurser fra avdelingene. I det pågående arbeidet med å integrere fakultet og institutt i ansattsidene øker kravet til profesjonelt informasjonsarbeid hvor avdelingene har viktige roller som koordinører innen de enkelte tema. Sidene skal gi god oversikt over alle sentraladministrative tjenester for ansatte og gjester, og innholdet må videreutvikles slik at brukergruppene finner all relevant og nødvendig informasjon via denne portalen.

På sikt vil brukeridentifikasjon på nettsidene automatisk gjøre tilgjengelig de tjenester den aktuelle bruker kan benytte. En vitenskapelig ansatt vil med dette automatisk få lenker til relevant informasjon fra sitt institutt eller fakultet, samt lenker til sider for forskningsstøtte, utdanningsvirksomheten etc. Slik vil både sentraladministrative tjenester og lokale tjenester bli løftet frem etter den enkeltes behov. Rolletilnærming i informasjonshierarkiet vil kunne forsterke effekten av brukeridentifikasjon

Tidsramme

For å sikre tilstrekkelige fremdrift i utviklingsarbeidet bør dette arbeidet prioriteres i 2015 med dedikerte ressurser utover vanlig drift. Redaksjonsgruppen for ansattsidene kan koordinere det redaksjonelle arbeidet. På sikt vil kvalitetskontroll og utvikling sikres best gjennom å opprette en egen redaksjonell gruppe.

3.2 Kontaktflater / tilgjengelighet på sentraladministrative tjenester

Arbeidsgruppen legger til grunn et premiss om at digitalisering av tjenester vil øke i omfang, likevel er det noen tjenester som krever fysiske fremmøte. Ansattsidene til UiB vil være ansattes inngangsport til informasjon og tjenester. I det følgende vurderer vi tiltak som kan bidra til mer brukervennlig, effektiv og tilgjengelig kontaktflate for tjenester fra sentraladministrasjonen. Tiltakene er tenkt som supplement til e-post og telefon.

3.3 Servicesenter for førstelinjetjenester

Arbeidsgruppen har i sin kartlegging sett at det eksisterer flere førstelinjetjenester ved UiB som forutsetter fremmøte og at disse i liten grad er samordnet. Videre har vi vurdert om disse førstelinjetjenestene faktisk må tilbys over skranke eller om de kan digitaliseres. I noen grad ser vi muligheter for digitalisering på sikt, mens andre tjenester ikke kan det. Utfordringen er å gjøre tjenestene lett tilgjengelig, på to campusområder, og helst mer samkjørt.

Arbeidsgruppen ser som et mulig tiltak å etablere felles servicesentre ved UB-HF og UB-MOF. UB er med sin utadrettede virksomhet godt kjent for målgruppene og er etablert på gode plasseringer på universitetets to campusområder. Man kan da benytte UB sine gjeldende åpningstider (08-19) og utvide noen tjenester i forhold til i dag. UB vil få utvidet sin funksjon i tråd med forventninger til morgendagens bibliotek og man kan uten større endringer etablere et forenklet servicesenter ved HF-fakultetet og ved MOF. Det må midlertid vurderes om UB skal være vert for UiBs tjenester, eller om arbeidsfordelingen skal adresseres slik at UB *betjener* UiBs servicesenter.

To sentre vil styrke tilgjengeligheten på nevnte tjenester på universitetets to campusområder: Årstadvollan og Nygårdshøyden. Det vil ikke lenger være nødvendig for ansatte og studenter på Årstad å komme inn til sentrum for å skaffe seg kort, levere it-utstyr, hente Ulrikenkort etc. Gjester og ph.d.-kandidater (ikke ansatt) vil ha et naturlig kontaktpunkt ved disse servicesentrene.

Det foreslåtte tiltaket innebærer fysisk samlokalisering av følgende førstelinjetjenester fra sentraladministrasjonen:

- Generell informasjon
- Bibliotekstjenester
- Kortsenteret
 - Studenter: fotografering og id-kontroll
 - Ansatte: fotografering og id-kontroll
- Brukerstøtte (Brita)
 - Kontaktpunkt for inn og utlevering av pc, telefoni
- Mottak internasjonale studenter (erstatte helpdesken på Studentsenteret)
 - Vår og høst
- Velferd
 - Ulrikenkort, skikort og nøkler til velferdshytter
- Profilbutikken
 - Utsalgssted for profilbutikkens sortiment

Samlokalisering av nevnte tjenester øker tilgjengeligheten og vil være tidsbesparende for ansatte. Det er grunn til å forvente at en slik løsning motvirker sårbarhet i skrankebemanningen. Det må vurderes hvor stort ressursgrunnlag som den enkelte tjeneste krever. For eksempel har dagens kortsenter arbeidet med forvaltning av tilgangsgrupper og kortlesere. Dette er tenkt videreført som før. Men ved at fototaking, produksjon og utlevering legges til servicesentrene, vil det bli frigjort kapasitet samtidig som dette vil være til stor nytte for brukerne. I tillegg til bemanning, må også plassvurderinger gjøres for både UB-HF og UB-MOF slik at det skapes et realistisk bilde av arealbehov. For å sikre kvaliteten i tjenestene er det viktig at kompetanseaspektet blir ivaretatt, se under service.

Arbeidsgruppen vil peke på noen viktige momenter som må vurderes:

- Bemanning – hvem skal bemanne et servicesenter, bruk av vaktordninger?
- Godt samsvar mellom oppgaver og kompetanse til de ansatte – og sikre god forståelse av målgruppen
- Høysesonger – sikre bemanning og kompetanse ved studentopptak, -mottak og eksamensmånedene

3.4 Styrke tjenestene knyttet til internasjonal mobilitet

Arbeidsgruppens kartlegging viser at store deler av henvendelsene til rådgivningstjenesten/spesialisttjenesten kan ivaretas godt, og kanskje mest effektivt, digitalt. Det er likevel noen områder som ikke kan dekkes utelukkende digitalt. Blant annet gjelder det internasjonal mobilitet.

Kartleggingen viser et betydelig behov for tjenester for inn- og utreisende ansatte, gjester og ph.d.-kandidater. I dag blir en del av de internasjonale ansatte og gjester og deres familier ivaretatt ved Senter for internasjonal mobilitet (SIM). Den lokale administrasjonen i internasjonale fagmiljøer spiller og vil spille en sentral rolle i dette arbeidet og samarbeidet med SIM anbefales styrket. Internasjonale nyansatte er etter arbeidsgruppens vurdering en målgruppe som kan trenge betydelig oppfølging.

Typiske tjenester denne gruppen vil ha behov for bistand til:

1. Gjesteboligservice og bistand på private leiemarkedet
2. Veiledning skatt og trygdespørsmål – samarbeid med servicesenter for utenlandske arbeidstakere (SUA)
3. Forsikringsspørsmål (reise, bolig, ansvar – etc.)
4. Bistand i tokarrieresaker (skaffe arbeid til medfølgende partner)
5. Barnepass (omsorg)
6. Språkopplæring

Punktene over viser at det er behov for breddekompetanse i bemanningen av senteret. Delprosjekt fire har egen utredning om dette området som er viktig å ta med i utformingen av tiltaket.

I lys av ønskene gitt av fakultetene og universitetets mål om å styrke internasjonal rekruttering, vil det være hensiktsmessig å styrke SIM. En slik styrking av spesialisert rådgivning vil kreve en betydelig ressurstilførsel for å gi et tilbud med tilstrekkelig kapasitet og god kvalitet.

En annen gruppe som også representerer økt behov for oppfølging er utreisende ansatte:

- En felles oversikt over avtaler og sentre som utreisende kan benytte seg av
- Forutsigbare finansielle rammebetingelser

- Informasjon om skatt, trygd, forsikring
- Informasjon og praktisk bistand knyttet til visum og arbeidstillatelser

Arbeidsgruppen ser det som hensiktsmessig at FA og SA knyttes tettere inn i driften av SIM. Disse avdelingene har i dag ansvar for forskningssamarbeid og avtaleverk for internasjonal mobilitet og må i større grad bidra til informasjonsarbeid og veiledning av ansatte i denne sammenheng. I tillegg kan det vurderes om administrasjon av utleie av gjesteboliger skal håndteres av SIM. Det kan også vurderes om UiB skal tilby ansatte bistand i det private leiemarkedet. Det kan også være hensiktsmessig å se utvekslingsavtaler for studenter i sammenheng med forskningsnettverk og avtaler. Dette er en naturlig forlengelse av UiBs satsning på feltet.

3.5 Chat og brukerstøtte

Arbeidsgruppen har så langt anbefalt et tiltak for økt tilgjengelighet for førstelinjetjenester som krever fremmøte og et tiltak som særlig er rettet mot internasjonal mobilitet. For å styrke tilgjengelighet på førstelinje – og rådgivningstjenester og mottaket av henvendelser til sentral administrative tjenester generelt, anbefaler vi opprettelsen av chatt og brukerstøtte

Fig. 2: Illustrasjon på hvordan en digital brukerstøtte kan se slik ut

Chat		
<i><u>Hva kan vi hjelpe deg med?</u></i>		
Brukerstøtte / helpdesk		
BOA	IT, Telefoni	Rekruttering
Biblioteket	Innkjøp	Lønn og personal
Kommunikasjon	Behovsmelding, EIA	Internasjonalisering
Studieadministrasjon	Dokumentsenter	Økonomi

Chat (Melding)

Chat er en funksjon hvor en ansatt kan stille spørsmål som enten kan besvares umiddelbart eller kan rutes til en egnet saksbehandler på det aktuelle tjenesteområdet dersom spørsmålet krever dette. Noen eksempler:

1. Eks: Nyansatt stiller et spørsmål i chatten om hvordan han skaffer seg bibliotek kort. Vedkommende vil få umiddelbart svar om at det er ansattkortet som skal benyttes og at han må gå til biblioteket for å aktivisere dette.
2. Eks: Førsteamanuensis Larsen ønsker å vite om internasjonale sentre som UiB har samarbeid med. Chat registrerer en sak på vegne av Larsen i brukerstøtte internasjonalisering. Larsen blir i chatten gjort oppmerksom på relevant informasjon på ansattsidene.
3. Eks: Professorer x lurer på hvilke mobiltelefoner UiB anbefaler. Vedkommende blir i chatten henvist til sin lokale innkjøper som tar kontakt.

Funksjonen chat skal være felles for alle uavhengig av målgruppe og må fungere som en lavterskel-tjeneste for spørsmål og henvendelser som kan løses på «stående fot». Det forventes at nyansatte og vitenskapelig ansatte vil være viktige målgrupper. Funksjonen kan betjenes av et mottaksapparat med breddekompetanse på sentraladministrative tjenestene. Det må etableres et mottaksapparat ved de ulike avdelingene hvor den enkelte henvendelsen besvares fortløpende, som regel fra den aktuelle avdelingen. Bredden av henvendelser krever koordinering slik at det sikres at alle

henvendelser besvares. Systemet må ta høyde for at henvendelser som fordrer tjenester med karakter av spesialisert rådgivning /spesialisttjenester, eller som utløser behov for dette, enkelt kan overføres til saksbehandlere/rådgivere i brukerstøtten.

Brukerstøtte / helpdesk – førstelinjetjeneste og rådgivningstjeneste/spesialisttjeneste

Brukerstøtte er en funksjon hvor den ansatte kjenner det relevante tjenesteområdet. Tematisk inndeling legger til rette for samordning av tjenester som BOA, internasjonalisering, rekruttering og lønn og personal. De tre førstnevnte forventes å få økende oppmerksomhet gjennom OU-prosjektet. Sistnevnte er særlig relevant på grunn av omleggingen til A-ordningen fra nyttår 2015 som forsterker kravene til samordningen på personal og økonomifeltet (lønn). Innkjøp vil i denne løsningen kunne involvere lokale innkjøpere ved institutt og fakultet, ved at den ansattes henvendelse blir automatisk dirigert til den lokale innkjøper ved den ansattes enhet. Henvendelsen kan variere i kompleksitet. Det forventes at det er ledere, administrative og teknisk ansatte som vil være de vanligste brukerne, men etablerte systemer som Brita og Bibliotekstjenester vil ha stor pågang fra alle målgruppene. Funksjonen er i første rekke tenkt som et felles brukergrensesnitt både for kommende og for eksisterende systemer som Issue-tracker og Lydia. Noen eksempler:

1. Førstekonsulent har problemer med pullprint og melder inn via IT, Telefoni. Oppfølging ferdigstilles digitalt i brukerstøtte.
2. Instituttleder har spørsmål om en personalsak. Henvendelsen sendes til relevant tema i brukerstøtte og rådgiver vil ta kontakt.
3. Fakultetsdirektør melder inn større byggesak i behovsmelding. Leder av Kontor for ombygging og vedlikehold tar kontakt og setter opp plan og finansieringskrav.

Funksjonen brukerstøtte vil gi tilgang på både førstelinjetjenester og rådgivningstjenester/spesialisttjenester innen de ulike tjenesteområdene. Henvendelsenes kompleksitet avgjør om tjenesten fullføres i den digitale løsningen (eksempel 1) eller gjennom andre kanaler (eksempel 2 og 3).

Styrker ved chat og brukerstøtte og administrative forutsetninger

Med en slik løsning vil sentraladministrasjonen fremstå mer sømløs, og tilgjengeligheten til tjenestene vil være lik uavhengig om man har mange års fartstid ved UiB, eller om man er gjesteforsker på et 2 måneders langt opphold. Det er avgjørende at løsningene fungerer på alle operativsystemer (responsivt design) og ulike enheter fra pc'en på kontoret til nettbrett og mobil. Tjenesten må være tilgjengelig uansett hvor i verden brukeren måtte befinne seg forutsatt nettilgang. Tjenestene må som hovedregel tilbys både på norsk og engelsk.

Løsningen vil være supplement til e-post og telefon. Vitenskapelig ansatte støtter seg i stor grad til sin lokale administrasjon og ansatte i den lokale administrasjonen må fortsatt kunne bistå de vitenskapelig ansatte ved innmelding av saker. Denne funksjonen vil også være viktig for ansatte i sentraladministrasjonen som mottar henvendelser per telefon og e-post slik at de kan registreres av saksbehandler.

Arbeidsgruppen har diskutert om en enkelt digital inngang (chat) vil være bedre enn en todelt løsning (chat og brukerstøtte). Alle ulike henvendelser, fra de helt enkle til de mer kompliserte, må da sorteres ut fra tjenesteområde av mottaksapparatet. Styrken i en slik løsning ligger i at den ansatte ikke må vurdere om det er chat eller brukerstøtte vedkommende skal benytte. Svakheten ligger i at en slik løsning kan bidra til å redusere effektiv oppfølging, siden henvendelsene da må rutes gjennom flere ledd. Et tydelig skille mellom chat og brukerstøtte med relevante tjenesteområder, er etter arbeidsgruppens vurdering, en bedre løsning for både ansatte og oppfølging av henvendelser.

I vedlegg 2 er det formulert en videre beskrivelse av forslaget om den digitale brukerstøtten. Arbeidsgruppen har ikke tilstrekkelig kompetanse til å formulere en teknisk kravspesifikasjon. Vi vil

anbefale at IT-avdelingen tar ansvar for å utvikle dette i tråd med de overordnede mål som her er foreslått.

Digital chat og brukerstøtte for studenter

Studentene blir i de fleste tilfeller ivaretatt lokalt ved de fakultetsvise informasjonssentrene, Mi Side og lokale nettsider. Kartleggingen påpeker ikke behov for å endre dette. Vi ser likevel behov for en egen brukerstøtte dedikert til studentkontakt.

UiB er i prosess med utskifting av lms-plattform og i dette arbeidet bør løsninger for chat og brukerstøtte inngå. Brukergruppen er så omfattende og sammensatt at de vil kunne generere et så stort antall henvendelser at det vil være nødvendig å dedikere ressurser til dette.

Den digitale løsningen vil være tilsvarende som for de andre brukergruppene, men inngangsporten vil her være lms-plattformen og studentsidene (mi side).

Det må særlig rettes oppmerksomhet mot denne løsningen i tilknytning til tidspunkt som vil genere ekstra henvendelser. Rundt viktige frister, som opptak, mottak og i eksamensperioder må bemanning og kompetanse stå i stil med forventet økning i pågang av henvendelser. Vi ser likevel ikke at det blir flere henvendelser ut over det som er i dag via andre kanaler.

En slik løsning fordrer god og tydelig informasjon, både til informasjonssentrene og til studentene, slik at det ikke oppstår usikkerhet om hvilke saker som løses hvor i organisasjonen. Det må legges til rette for at henvendelser fra studenter, uavhengig om de kommer via chat eller brukerstøtte, kan rutes direkte til fakultet eller institutt i tillegg til saksbehandlere ved sentraladministrasjonen.

3.6 Servicenivå

Fakultetene opplever varierende forutsigbarhet når det gjelder responstid og servicenivå på flere områder. Tjenesteleveransen oppfattes grunnet personavhengighet som lite forutsigbar og sårbar. Det er svært viktig å sette inn tiltak som kan gjøre tjenesteleveransen mer forutsigbar og som vil redusere sårbarheten. Arbeidsgruppen ser behov for å rette fokus mot brukeropplevelsen, lederverktøy og den enkelte ansatte i sentraladministrasjonen, og foreslår følgende tiltak:

1. Definere responstid, kartlegge tidsbruk og utarbeide prosessbeskrivelser
2. Systematisk kompetanseutvikling
3. Upersonlige kontaktflater der det er mulig
4. Verktøy for logging for skalering av ressurser

Responstid

Mangel på uttalt forventet responstid og manglende tilbakemeldinger i pågående saker genererer unødvendige henvendelser og merarbeid. En meldingstjeneste via chatt må tilby umiddelbar respons. Dersom henvendelsen ikke kan besvares via meldingstjenesten må den viderefordles i kontaktskjema. Brukeren må informeres om dette.

Arbeidsgruppen vil lansere følgende som veiledende responstid:

Chat: umiddelbart (men kan innebære at henvendelsen må besvares i brukerstøtte)
Brukerstøtte: Fire timer for tilbakemelding⁵
Servicesenter: Tjenestene skal som hovedregel kunne utføres på stedet

⁵ Fire timer er dagens krav til responstid på Brita. Kartleggingen viser at dette oppleves hensiktsmessig blant brukerne.

Forutsetning for å fastsette responstid er forventninger knyttet til trafikk, tilgjengelige ressurser i mottaksapparatet (digitalt som fysisk) og rett kompetansen til medarbeiderne som bidrar både med informasjon på nettsidene og som svarer på henvendelser. Erfaringene fra Brita og Lydia gir begge et godt grunnlag for å tilpasse dette til det enkelte tjenesteområdet.

Systematisk kompetanseutvikling

Den enkelte medarbeideren må ha riktig og god kompetanse for å utføre tjenestene på en best mulig måte. Siden det foreslås digitale kontaktflater bør web-kompetanse og skriving på web prioriteres. Medarbeidere i servicesentre, SIM og ellers må ha gode rammer for opplæring og utvikling innen de ulike tjenesteområdene. Arbeidsgruppen anbefaler at POA tar et overordnet ansvar for koordinering av virksomheten og at alle sentrale avdelinger avsetter ressurser for internopplæring av medarbeider også på tvers av avdelinger. Språkprosjektet⁶ bør også videreføres ved universitetet.

Upersonlige kontaktflater

Mange av dagens kontaktflater er for personavhengige og «nøkkelpersoner» gjør det spesielt sårbart og personavhengig for de saksfelt der det er begrensede ressurser. Kontakten med sentraladministrasjonen skal ikke gjøres upersonlig, men ved å ta i bruk kontaktflater (som skissert over) vil tilgangen til tjenestene ikke være like sårbare, og tjenestene er like tilgjengelig for alle brukere. Ved fravær av «nøkkelpersoner» vil systemet fange opp manglende respons og sende saken til leder som kan rute henvendelsen videre til en saksbehandler som er til stede.

Verktøy for loggføring for skalering av ressurser

Et system som loggfører sakene vil gjøre det lettere å få oversikt over hvilken type kompetanse som er etterspurt og hvordan henvendelsene blir håndtert. For den enkelte ansatte er det ikke viktig hvem de får svar fra, men at de får gode og riktige svar innen rimelig tid. Det vil også være et viktig verktøy for de sentrale avdelingene i forhold til å finne ut hvor de må sette inn mer ressurser eller hvor de har et forbedringspotensial.

4.0 Anbefaling

Arbeidsgruppen anbefaler følgende prioritert tiltak for å styrke henholdsvis informasjon om, tilgjengelighet på og service i sentraladministrative tjenester:

Informasjon om sentraladministrative tjenester

- For å sikre effektiv tilgang til korrekt og gjeldende informasjon skal **UiBs ansattside være den autoritative informasjonskanalen** om tjenester fra de sentraladministrative enhetene.
- All informasjon bør formidles via samme mal og det bør utvikles **en felles standard på utforming av informasjon** om sentraladministrative tjenester. Internkommunikasjonsfaglige retningslinjer skal ligge til grunn.
- Tjenester fra sentraladministrasjonen bør ha et felles uttrykk og bør synliggjøres på en felles plattform. UiBs til en hver tid gjeldende plattform (nå W3), skal være standard **felles elektronisk plattform** for informasjon om tjenester fra sentraladministrasjonen.
- **Videreutvikle kvalitet og tilgjengelighet på ansattsidene** ved at informasjonen er prosessorientert, og fremstår som lik, presis og har høy grad av brukervennlighet uavhengig av fagområde. Brukeridentifikasjon vil effektivisere informasjonstilgang og løfte frem aktuell tjeneste.

⁶ Språkprosjektet ved UiB har pågått i flere år og har tilbudt ansatte ulike «godt språk» - kurs på engelsk og norsk

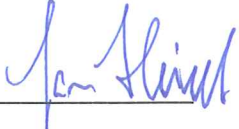
Tilgjengelighet til sentraladministrative tjenester

- For å styrke tilgjengeligheten til førstelinjetjenestene bør det **etableres servicesenter ved UBs filialer ved MOF og HF**. Samlokalisering med UB vil styrke tilgjengeligheten på tjenestene for ansatte og studenter og samtidig skape et naturlig kontaktpunkt for gjester og phd-kandidater som ikke er ansatte.
- I tråd med UiBs internasjonale satsning og behov i organisasjonen bør **senter for internasjonal mobilitet (SIM) styrkes** for oppfølging av innreisende og utvides med tilbud til utreisende.
- Tilgang til tjenester fra sentraladministrasjonen bør videreutvikles og styrkes ved å **etablere en felles digital chat og brukerstøtte**. En meldingsfunksjon (chat) for enkle avklaringer og en brukerstøtte for mer spesifikke og komplekse problemstillinger vil gi brukerne god tilgang til tjenestene. Kommunikasjon og saksbehandling kan foregå mer effektivt.
- For å ivareta og sikre oppfølging av henvendelser fra studentene bør det etableres en **digital chat og brukerstøtte for studenter**. Dette bør etableres som et supplement til informasjonssentrene ved fakultetene.

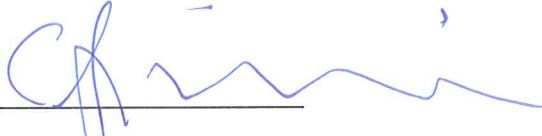
Service i sentraladministrative tjenester

- Mangel på uttalt forventet responstid og manglende tilbakemeldinger i pågående saker genererer frustrasjon i organisasjonen. Ved å etablere og gjøre kjent forventet **responstid** vil både bruker og tjenesteleverandør unngå unødvendige henvendelser og merarbeid som konsekvens av dette.
- For å legge til rette for at medarbeiderne har rett kompetanse til å utføre tjenestene på best mulig måte må det legges til rette **for systematisk kompetanseutvikling** på alle tjenesteområder. POA gis rolle som koordinator.
- For å redusere sårbarhet ved for eksempel sykdom og tjenesteområder med høy trafikk må det legges til rette for kontaktflater som sikrer **godt mottak av henvendelser**. En slik innretning skal ikke erstatte personlig kontakt, men være supplement.
- For å sikre rett kompetanse og rett bemanning må **systemene ha funksjoner for logging av henvendelser**. Dette vil gi bedre grunnlag for dimensjonering av tjenestene og slik sikre ansatte gode svar innen rimelig tid.

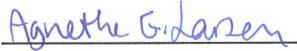
Bergen 15. desember 2014


Jan Heiret

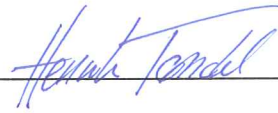

Tone Friis Hordvik


Christine Stoltz Olsvik


Mette Iversen Heggem


Agnethe Erstad Larsen


Benedikte Svardal


Henrik Tøndel

3 vedlegg

Vedlegg 1. Førstelinjetjenester i sentraladministrasjonen

Vedlegg 2. Beskrivelse av digital brukerstøtte

Vedlegg

Vedlegg 1. Førstelinjetjenester i sentraladministrasjonen (ikke uttømmende liste)

Førstelinjetjeneste	målgruppe ⁷	Informasjon	Digital kontaktflate	Fysisk kontaktflate
IT-avdelingen				
Brukerstøtte	V, A, T, P, S	wiki	Issuetracker	Skranke (passord)
Telefonsentralen	V, A, T, P, S, G, M	nettsider	e-post, telefon	sentralbord
It-assistenter studentstøtte (pc-vakter)	S	Nettsider	issuetracker	fagnært
It-assistenter undervisningsrom	V, A	nettsider	Vakttelefon	fagnært
Eiendomsavdelingen				
kortsenter	V, A, T, P, S, G	nettsider	e-post	skranke
Drift/transport/park/renhold	V, A, T, P, S	nettsider	Lydia	
Vektertjeneste (ekstern leverandør)	V, A, T, P, S, G	Nettsider, oppslag	Telefon	På campus
Bolig	V, A, T, P, G	Nettsider	e-post, telefon, bookingssystem	skranke
Velferd (hytter)	V, A, T, P, S	Nettsider, e-post, (abb.tjeneste)	e-post, telefon, bookingssystem	saksbehandler
Campusbuss	V, A, T, P, G	Nettsider	Lydia	Buss/sjåfør
Posttjenester	V, A, T, P, G	Nettsider, oppslag	e-post	Transport, postombærer
Personal og organisasjonsavdelingen				
Velferd	V, A, T, P	Nettsider, e-post, (abb.tjeneste)	e-post, (abb.tjeneste)	skranke
Sim (har også spesialisert rådgivning)	V, P, G	Nettsider/brosjyre	e-post/telefon	skranke
Studieadministrativ avdeling				
Helpdesk for internasjonale studenter	S	Nettsider/brev	e-post	skranke
Opptak (nom/int.)	S, G, M	Nettsider, brev	e-post, telefon	Skranke (nom)
Informasjon om internasjonale avtaler	V, A, T, P, S, G	Nettsider	e-post, telefon	saksbehandler
Semesterkort og Karakterutskrifter	S,	Nettsider, brev	Digitalt bestillingssystem, e-post, telefon	postforsendelse
Tilrettelegging ved eksamen	S	Nettsider, brev	e-post, telefon	
Økonomiavdelingen				
Utbetalingsblankett	V, A, T, P, S	Nettsider	e-post, telefon	skranke
Kommunikasjonsavdelingen				
Profilbutikk	V, A, T, P, S, G	Nettsider	Nettbutikk	

⁷V- vitenskapelig, A- administrativ, T- teknisk, P-Phd kandidat (ikke ansatt), S-student G-gjest, M- media

Grafisk profil	V, A, T, P, S, G	Nettsider	e-post, telefon	saksbehandler
Profilmanual	V, A, T, P, S, G	Nettsider	Digitaliserte maler	saksbehandler
Fototjeneste	V, A, T, P, S	Nettsider	e-post, telefon	fotograf
kurs og kompetanseheving	V, A, T, P	Nettsider	e-post, telefon	kurslokale
Alumnusportal	S	Nettsider	e-post	-
Brukerstøtte (webredaktør)	V, A, T, P, S	Nettsider	issuetracker	-
Mediehåndtering	V, A, T, P	Nettsider	e-post, telefon	saksbehandler
Forskningsadministrativ avdeling				
Kurs og kompetanseheving	V, A, T, P	Nettsider	e-post, telefon	kurslokale
Informasjon om Internasjonale avtaler	V, P, S, G	Nettsider, e-post, møter	e-post, telefon	Saksbehandler, møter
Dokumentsenter 1				
Brukerstøtte (arkiv)ePhorte	V, T, A	Nettsider(wiki)	Issuetracker, e-post, telefon	-
Kurs og kompetanseheving	V, T, A, P	Nettsider	e-post, telefon	kurslokale

Vedlegg 2. Beskrivelse av digital brukerstøtte

Et felles system bør:

- Logge sakene/henvendelsene som kommer inn til de ulike enhetene
- Ha mulighet for å kunne se saken som er meldt inn og kommunisere med saksbehandler
- Ha mulighet for Chat
- Håndter innmeldinger via e-post – ikke alle som har konto på UiB
- Oversiktlig – lett å finne tidligere meldte saker – historikk
- Kunne involvere flere saksbehandlere – ikke bare med leserrettigheter – gjerne en gruppe (jmf modell B)
- Ha kjappe skaleringsmuligheter – dersom ikke tilstedeværelse, synliggjøre fravær og overføring av henvendelse til annen saksbehandler
- Ta høyde for at enkelte saker går på tvers av avdelinger – ulike saksbehandlere i ulike steder i prosessen
- Må kunne dekke flere behov enn IT-avdelingens sine – ønske om å få ned antall systemer på UiB brukerne må forholde seg til
- Være webbasert som kan brukes av alle klienttyper på UiB (operativsystem og nettleser)
- Kunne gi en oversikt over alle tjenestene UiBs sentraladministrasjon tilbyr
- Ha rapporterings og statistikk muligheter over loggførte henvendelser pr enhet, sakstyper osv
- Ha mulighet for sjekklister, maler, skjema osv (arbeidsflyt)
- Ha mulighet for ulike roller og tilganger etter hvilken oppgave som skal utføres
- Kunne snakke med andre eksisterende systemer på UiB for å gjøre arbeidsflyten enklere
- Ha muligheter for selvbetjeningsløsninger for mer effektivitet og bedre utnyttelse av eksisterende ressurser på UiB
- Må kunne bygges videre ut dersom flere behov og nye krav

Vedlegg 3. Innstilling fra 2012

INTERNT NOTAT

Mulig samlokalisering av servicesentre i sentraladministrasjonen

Bakgrunn

Avdelingsdirektørene ved Eiendomsavdelingen (EIA), Personal- og organisasjonsavdelingen (POA), IT-Avdelingen (IT) og Studieadministrativ avdeling (SA) har, på oppdrag fra universitetsdirektøren hatt dialog om mulighetene for samarbeid på tvers av avdelingene om utvikling av fellesfunksjoner knyttet til servicesentre (sak 2012/12995). SA har koordinert arbeidet og det er gjennomført to møter mellom avdelingsdirektørene ved de fire avdelingene og gjort en første mulighetsstudie basert på en kartlegging av de eksisterende servicefunksjonene som det kan være aktuelt å samordne (se vedlegg).

Mandat

- Gjennomgå oppgaver ved hvert av servicesentrene for å vurdere sammensetning av arbeidsoppgaver og arbeidsdeling.
- Gi innspill til eventuelle nye arbeidsoppgaver som kan være aktuelt å legge til slike sentre.
- Vurdere muligheter for samlokalisering av funksjoner som kan gi grunnlag for økt servicenivå og/eller mer effektiv bemanning.
- Vurdere samhandling og arbeidsdeling med andre sentrale avdelinger og med fakultetene.

Eksisterende servicesentre

De aktuelle servicesentrene ved avdelingene i denne sammenheng, er kortsenteret og bolig- og hytteformidlingen ved EIA, ekspedient-telefon og bruker og studentstøtte ved IT-avdelingen, Informasjonssenteret ved SA og servicesenter for internasjonal mobilitet ved POA. Målgruppene for disse sentrene er ansatte, gjesteforskere, PhD-kandidater, og studenter.

Vurdering

I arbeidet med utredningen har følgende kriterier ligget til grunn for vurderingene av hensiktsmessigheten av en samlokalisering:

- Kvalitet
- Brukerbehov
- Effektivitet:
 - God ressursutnyttelse av lokaler
 - God utnyttelse av personalressurser

Utredningen viser at det er flere fordeler ved en samlokalisering av servicefunksjoner ved de fire avdelingene. Dagens personalressurser vil kunne nyttes mer effektivt. Lokalutnyttelsen vil også bli mer rasjonell. Senteret vil kunne bli mer tydelig og synlig på campus og senteret kan være et felles mottak og ansikt utad for UIB noe som vi savner pr i dag. Målgruppene vil ha ett servicesenter å forholde seg til. Det vurderes også slik at tilgjengeligheten vil kunne øke ved en samlokalisering, både som følge av økt synlighet og mulighetene for lengre åpningstider. Sårbarheten ved små og flere servicesentre vil bli betydelig redusert ved et felles servicesenter.

Samtidig er det også utfordringer ved en samlokalisering. I første rekke gjelder dette at servicefunksjonene vil løsrives fra de respektive avdelingene, som besitter mye av den kompetansen som et slikt senter vil være avhengig av for å kunne tilby kvalitet på tjenestene. Dette kan føre til at kvaliteten på tjenestene forringes. Dette fordrer særlig oppmerksomhet dersom man ønsker å gå videre med en samlokalisering. Ved opprettelse av et nytt felles senter har vi oppfattet det som en forutsetning at total ressursbruk ikke skal økes. Det vil imidlertid kreve en grundigere gjennomgang av ønsket servicenivå og hvilke funksjoner som skal inngå i et felles senter før det tas endelig stilling til ressursbruk i senteret.

Andre avdelinger

I første omgang er det dagens servicesentre ved EIA, POA, IT og SA som er tatt med i utredningen, men gruppen ble også bedt om å vurdere om tjenester ved andre avdelinger og/eller fakultet kunne være aktuelle. Den korte tiden tatt i betraktning er fakultetenes servicesentre ikke vurdert i denne omgang. Det som kjennetegner de servicefunksjonene som er vurderte, er at de er fellesfunksjoner for alle ved universitetet, uavhengig av fakultetstilknytning. Et mulig samordnet servicesenter vil gjøre det sentrale tjenestetilbudet mer oversiktlig og

lettere å synliggjøre samlet overfor fakultetene. En vurdering av hvilke servicefunksjoner som best løses på hvilket nivå i organisasjonen, vil trolig best kunne gjøres etter at et eventuelt felles sentralt servicesenter er tydeligere definert. En slik vurdering bør eventuelt gjøres i dialog med fakultetene.

Det kan være funksjoner ved Økonomiavdelingen som kan legges til et felles servicesenter. Dette kan være tjenester knyttet til gjesteforskere, utenlandske Phd-kandidater og utenlandske studenter under kvoteordningen eller på andre former for stipend, og kan eksempelvis gjelde utbetaling av forskudd. UB og SiBs bolig- og velferdstjenester kan også være aktuelle tjenester å inkludere i ett felles servicesenter. Det kan også være aktuelt å knytte funksjoner ved FA som har ansvar for administrering og oppfølging av Phd kandidater tettere til senteret.

Dersom målgruppene utvides til eksterne, kan et samordnet servicesenter eventuelt også romme brosjyrer og salg av profileringsartikler. I så fall vil Kommunikasjonsavdelingen også måtte involveres.

Anbefaling

Denne mulighetsstudien viser at en samlokalisering er mulig idet målgruppene for de ulike servicefunksjonene har relativt like tjenestebehov. Men først og fremst fordi et felles senter vil bidra til at UiB sentraladministrasjon har et felles ansikt utad/ en ekspedisjon. Som det er redegjort for i notatet vil en eventuell samlokalisering ha en rekke fordeler. Samtidig er det også potensielt en del utfordringer med en slik løsning som i tilfellet må utredes nærmere.

Dersom det er ønskelig å gå videre for å få til en samordning, anbefales det at det først avklares om flere av de sentraladministrative avdelingene bør involveres, eksempelvis Økonomiavdelingen, Forskningsadministrativ avdeling og Kommunikasjonsavdelingen.

Det bør også avklares om andre aktører som SiB og/eller UB bør inngå i senteret. Det er trolig mest hensiktsmessig å se på samlokalisering av de sentrale tjenestene først og fremst, før grensesnittet mot og mulig samordning med fakultetenes tjenester vurderes.

Hvis en samlokalisering skal være realistisk, må det foretas en nærmere konsekvensutredning. Utredningen bør vise hvilke konkrete følger en samlokalisering vil ha for personalet ved avdelingene, vise kompetanse- og ressursbehovet i senteret og synliggjøre kostnader og besparelser ved en samlokalisering.

Det bør også vurderes hvor et eventuelt felles senter bør være lokalisert og hvilke funksjonelle krav som må stilles til lokalene.

sign
Christen Soleim

sign
Line Rye

sign
Thomas Evensen

sign
Even Berge