

∞

Henvendelser fra ansatte til sentraladministrasjonen

Rapport laget av Netlife Bergen
v/ Hanne Wetland og Torunn Totland Stangervåg
hanne.wetland@netlife.com,
torunn.stangervag@netlife.com

Innhold

1. Intro	3
<hr/>	
2. Kjennetegn ved brukerne	4
<hr/>	
3. Funn	5
<hr/>	
4. Forslag til tiltak	8
<hr/>	

1. Intro

Det er identifisert et behov for mer strukturert og tydelige kommunikasjonslinjer mellom ansatte ved UiB og sentraladministrasjonen.

I dette oppdraget tenker vi på ansatte som brukere av tjenestene sentraladministrasjonen yter. Målet for oppdraget er å avdekke:

- **Ansattes opplevelsen (emosjonell) av interaksjon** med sentraladministrasjonen og deres kommunikasjonskanaler. Hva føler, tenker og mener de ansatte om dette?
- **Ansattes forståelse (rasjonell) av hvordan bruke kanalene** inn mot sentraladministrasjonen. Dvs forståelsen av hvilke kanaler som brukes til hva. Og hvordan kanalene fungerer.
- **Hva som utløser behovet for å kontakte sentraladministrasjonen.** Er det fordi man har spørsmål? Fordi man vil rapportere om feil? Eller er det for å be om tjenester? Evt annet?
- **Om det finnes aktiviteter/oppgaver ansatte ikke gjør/utsetter** fordi man ikke kontakter sentraladministrasjonen når man burde

For å få svar på dette vil Netlife dybdeintervjue 12 ansatte; administrativt ansatte, ledere og vitenskapelig ansatte. Vi vil intervjuer både nye ansatte og folk som har vært ansatt flere år.

Innsikten som leveres i rapportform skal brukes inn i en prosess med å redesigne hvordan sentraladministrasjonen på UiB skal rigge seg for å håndtere henvendelser fra ansatte.

Målet på lang sikt er at alle ansatte skal oppleve oversikt, god informasjon og god brukervennlighet i utførelse av sine pålagte oppgaver som ansatt og i kommunikasjon med sentraladministrasjonen.

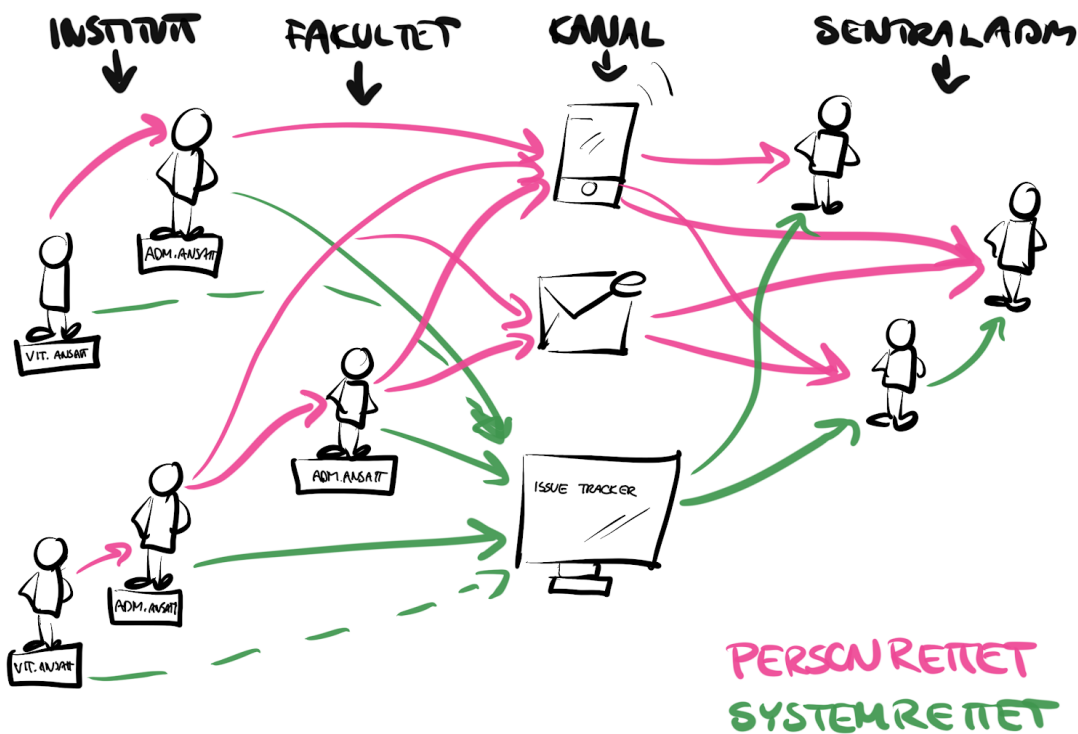
Workshop med ansatte i sentraladministrasjonen

Det ble avholdt en workshop med ansatte fra ulike deler av sentraladministrasjonen for å få et grovt overblikk over systemene og en grunnleggende forståelse for hvordan ansatte i sentraladministrasjonen opplever at alt fungerer.

De ansatte ved fakultetene og instituttene ved UiB har en rekke administrative oppgaver. Ledere har mange, vitenskapelig ansatte har færre. Mange av oppgavene utføres sømløst uten at ansatte føler de må kontakte sentraladministrasjonen. De ansatte utfører da oppgavene i gjeldene it-systemer.

Henvendelser kan deles inn i disse typene:

- Når de rapporterer om feil
- Når de ber om en tjeneste
- Når de har en kompleks problemstilling
- Når de har trenger raske avklaringer



I tillegg finnes kategorien: henvendelser som burde kommet, men som ikke kommer og som derfor resulterer i at administrative oppgaver ikke utføres.

Workshoppen ga i tillegg disse pekepinnene.

- **Behov for å standardisere og automatisere de brukeroppgavene som gjelder samtlige 3500 ansatte.** Eksempler på dette er å definere standardiserte løp for 1) onboarding av nyansatte, og 2) offboarding av ansatte som slutter. I disse to tilfellene er det ikke nødvendig med ulike prosedyrer på hvert fakultet. Andre emner dette gjelder er 3) hms-rutiner og 4) systemopplæring.
- **Issue tracker må endres eller erstattes.** Dette programmet alene bidrar til mye kryssending av henvendelser i sentraladministrasjon, og programmet synes å ikke være brukertilpasset i språk og innhold.
- **Stammespråk og komplisert navngiving** til systemer og avdelinger øker brukerterskelen for nyansatte og øker sannsynlighet for misforståelser.
- **Det er mange systemer** for å betjene administrative oppgaver. Dette kan fremstå rotete for brukeren.

Noen utfordrende brukergrupper ble nevnt:

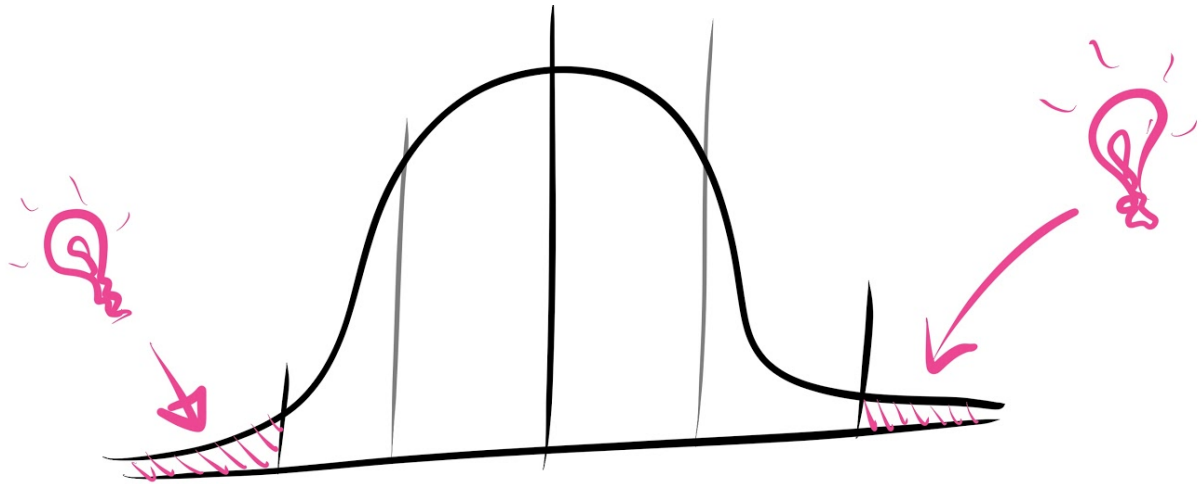
- **Ansatte som bruker systemer så sjeldent** at de har glemt alt mellom hver gang. Disse opplever høy brukerterskel.
- **Nyansatte** som ikke kjenner systemene eller vet hva de er pliktig til å melde fra om.
- **Travle vitenskapelig ansatte** som ikke orker bruke de administrative systemene.

I det påfølgende oppdraget har Netlife dybdeintervjuet ansatte for å få en uhildet fortelling om hvordan kommunikasjonen med sentraladministrasjonen oppleves av dem.

Hva er dybdeinnsikt og hva er det ikke?

Dybdeintervjuer er ikke statistisk valide. Funn kan ikke sees på som generelle kjennetegn. Dybdeintervju brukes for å få tak i følelser rundt adferd (glede, interesse, fortvilelse, forvirring, irritasjon osv).

Og innsikten brukes best som innsats i en ideprosess. Spesielle innsikter om enkeltpersoner kan lære oss om ytterkantene av adferd og dermed være med å stressteste systemene. Innovasjonsprosesser drives best om man designer for “krevende spesielle brukere” enn kun mot et normalt og “kjedelig” flertall.



3. Kjennetegn ved brukerne

Vi har sett noen kjennetegn som i særlig grad påvirker samhandling med sentraladministrasjonen, kolleger og systemer.

Fra nyansatt til erfaren.

Erfarne ansatte kjenner folk i systemet og vet hvem de skal ringe til. De bruker i mindre grad issue tracker og tjenestes vei. Men løser problemene sine fortløpende fordi de kjenner systemet og personene i systemet.

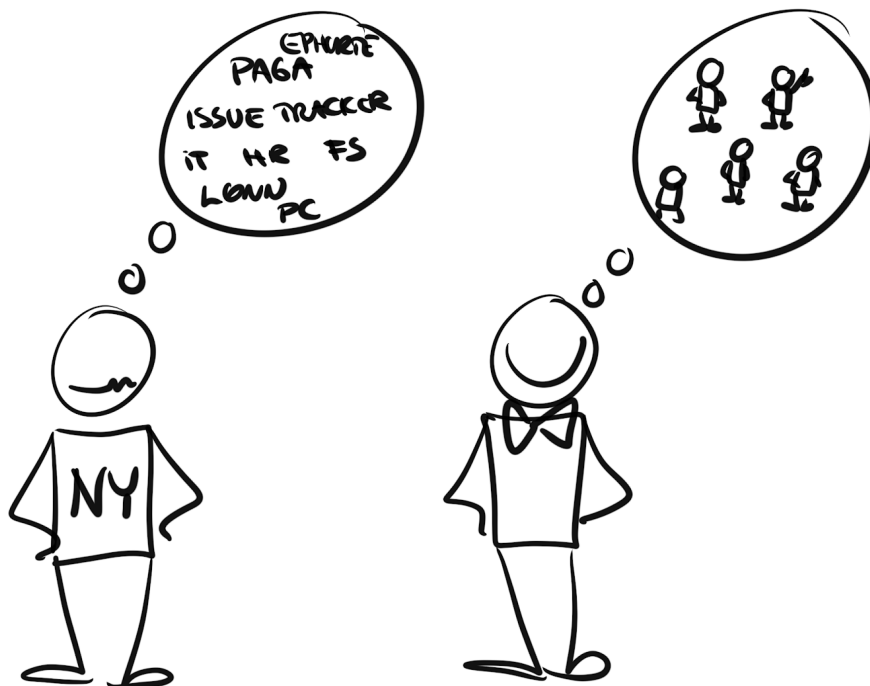
Nyansatte er i større grad avhengig av gode onboardingsløp, gode nære ledere og issue tracker for å komme opp og stå.

Nyansatte som kommer fra akademia, UiB eller andre universitet, ser ut til å tåle en god grad av kaos, og fravær av informasjon og kontroll. De uttaler selv at de har jobbet lenge i akademia og vet at dette kommer til å ordne seg.

Jeg føler at sentraladministrasjonen svarer meg kjapt. Men igjen, jeg bruker ofte de jeg kjenner og som jeg vet kjenner meg. Jeg sender ikke til folk jeg ikke kjenner.

Jeg fikk ikke like god hjelp da jeg var helt ny.

Økonomiansatt SV-fakultetet



Plassering i hierarkiet

Det er varierende grad av hierarki i instituttene ved UiB. Store institutter og fakultet er frustrert over at de blir presset inn i samme hierarkimodell som mindre institutter. De har behov for flere nivå.

Hierarkiet ved UiB definerer hvor mye ressurser en henvendelse får. Henvendelser fra sentraladministrasjon til fakultet og institutt får automatisk tildelt mye ressurser. På grunn av sakens hierarkiske utspring. Ikke sakens natur.

På instituttene ser det ut til at de øverst i hierarkiet tar sakene innover til fakultet og sentraladministrasjon via telefon og epost. Mens saker fra lavere ned i hierarkiet enten går i issue tracker eller går via en administrativt ansatt lokalt eller en leder høyere opp og inn i den analoge flyten.

Det er en viss interesse i å bevare denne analoge flyten av henvendelser øverst i hierarkiet, fordi det er denne måten man i dag legger trykk på en sak.

“Vi setter himmel og jord i bevegelse for å gå igang saken. Fordi den kommer fra det høye nivået. Det er nivået saken kommer fra og ikke egenskapen til saken som definerer hvor mye ressurser vi putter på.”

Erfaren adm. ansatt Medisinsk fakultet

Vitenskapelig vs administrativt ansatt

Administrativt ansatte står for den absolutt største delen av henvendelser oppover i sentraladministrasjonen. Vitenskapelig ansatte vi har snakket med, er til og med usikker på om de i det hele tatt skal bruke issue tracker. Administrativt ansatte sier de kan svare og hjelpe de vitenskapelig ansatte på instituttene og fakultetene. Dersom saken må videre, tar den administrativt ansatte saken videre.

Unntaket her er henvendelser om it og spørsmål relatert til grunnleggende it-rigg for alle ansatte. De fleste bruker issue tracker for å få pc og software opp og gå.

4. Funn - oppsummert

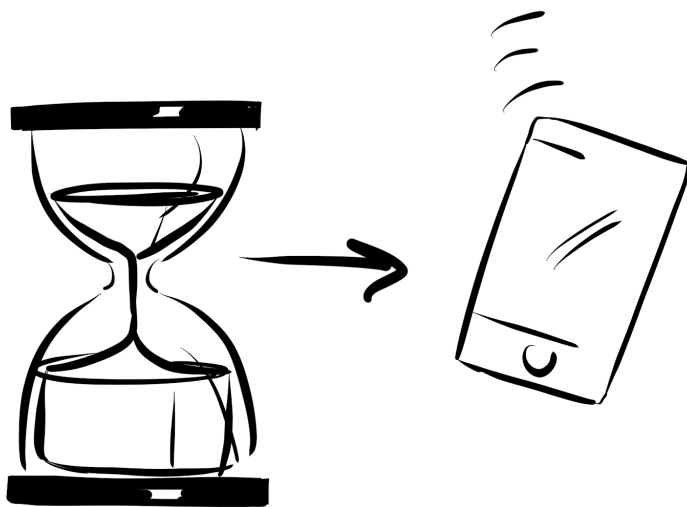
Vi har sett en del trekk ved dagens informasjonsflyt som vi har kategorisert under følgende overskrifter:

- 1. Hvis det haster ringer man**
- 2. Issue-tracker er egnet for enkle konkrete henvendelser. Men burde noe av dette bli løst lokalt?**
- 3. Issue-tracker er ikke egnet for å løse uklare komplekse problemstillinger**
- 4. Issue-tracker brukes for å dokumentere telefonhenvendelser**
- 5. Tilbakemelding, ventetid, ny saksbehandler, og lukkede saker ødelegger for brukeropplevelsen i Issue-tracker**
- 6. Språket og kategoriene i Issue-tracker er ikke intuitivt og brukerorientert**
- 7. Standardisering og ulik virkelighetsforståelse**
- 8. Svært varierende onboarding av nyansatte**
- 9. Uklar arbeidsfordeling mellom ansatte og sentraladministrasjonen**
- 10. Ansattsidene brukes, men er rotete**
- 11. Ephorte er en utfordring for til-og-fra-brukere**

1. Hvis det haster ringer man

Hvis det haster med å få løst et problem, tyr de fleste til telefonen. Har de opplevd én eneste gang at det har tatt lang tid før en sak ble behandlet, så er den opplevelsen nok til at de ikke tar sjansen på at det ikke skjer igjen.

Det er ikke mulig å gradere sakene i Issue-tracker. Dvs å fortelle at denne saken er viktig eller at det haster (annet enn i tekstlig form). Dette kombinert med manglende transparens og feedback fra systemet gjør at hastesaker går utenom Issue-tracker, selv om det egentlig er en Issue-tracker-sak.



”Det man kunne forklart på telefonen 2 min, bruker man en hel dag til i Issue-tracker. Treig kommunikasjonsform. Spørsmål frem og tilbake.

Man skal ikke ha mange sånne opplevelser før man begynner å ringe istedenfor.”

Erfaren adm. ansatt
Griegakademiet

”Jeg har jo ganske stort nettverk på UiB, så jeg vet stort sett hvem jeg skal ringe til. Det er rigid at alle henvendelser skal gå i Issue-tracker.”

Erfaren adm. ansatt Medisinsk
fakultet

‘De er sikkert helt interessert i at vi skal bruke Issue-tracker, da må de svare fort. Noen ganger går det vinter og vår. Ofte tar vi ikke risikoen med å bruke den.’

Økonomiansatt SV-fakultetet

‘Hvis det haster, skriver jeg mail eller ringer. De blir gjerne litt sure, men får svar raskere.’

Erfaren adm. ansatt
Klinisk institutt

2. Issue-tracker er egnet for enkle konkrete henvendelser.

Men burde noe av dette bli løst lokalt?

Ansatte sier at Issue-tracker er egnet for konkrete enkle spørsmål som ikke kan misforståes. Slike henvendelser behandles raskt.

Eksempler på henvendelser i denne kategorien er når ansatte ber om tilgang til ulike programmer og områder. Enten for seg selv eller for andre.

Dette kan også være at man ønsker å åpne eller lukke ulike brukerkontoer, eller legge til enkel informasjon av ulik slag. Eks: "Legg inn denne brukeren med tilgang til denne mappen."

Noen av de ansatte vi snakket med stilte seg spørsmålet om de ikke burde hatt rettigheter selv til å fikse en del av disse sakene. Istedenfor å sende melding i Issue-tracker. Sakene er ikke vanskelige, og krever ikke spesialkompetanse. Den eneste grunnen til at man ber om hjelp i Issue-tracker, at man ikke har rettigheter.

Noen ansatte mener Issue-tracker fungerer godt for henvendelser til IT, men at det ikke fungerer like godt som kanal inn mot andre funksjoner. Kanskje fordi henvendelser til andre funksjoner er mindre presise i sin natur. Det kan også skyldes at BRITA svarer raskere.

Å kommunisere i issue-tracker fungerer bra i når problem og løsning er kjent, og når begge snakker samme språk. Når man ikke forstår ordene som blir brukt, blir det fort komplisert.

Dvs økonomiansatte kommuniserer godt med sentrale økonomiansatte osv.

"Jeg bruker issue-tracker i snitt 2-3 ganger i md.

- Feil på it-utstyr
- Installering av programvare
- Gi folk tilgang på ting

Det er litt tungvint at alt dette må da taes via it. Vi kunne og burde gjort mer av dette selv.

Tilganger burde vi løst. Ikke sentraladm."

Erfaren adm. ansatt Medisinsk fakultet

"Det å åpne stengte kontoer burte jeg kunne klart selv. Eller: åpne bruker i paga. Sjekke om skattekortet har kommet."

Økonomiansatt SV-fak

"Litt vanskelig å skjønne hva som foregår i hodet på IT (Hva betyr klienttype?). Tok lang tid før jeg skjønnte at default betyr standardinnstilling."

Adm ansatt
Institutt for filosofi og
førstsemesterstudier

3. Issue-tracker er ikke egnet for uklare og komplekse problemstillinger

Ansatte kan oppleve det tar kortere tid å diskutere en problemstilling på telefon med en fagperson i sentraladministrasjonen, enn den tiden det tar å klare å formulere problemstillingen korrekt i Issue-tracker.

Noen vi intervjuet sa at uklare problemstillinger ofte fører til en dag med eposter (eller chat med it) frem og tilbake til sentraladministrasjonen, og at det tar mye kortere tid å diskutere problemstillingen på telefon.

De vi har snakket med som kommuniserer med studieadministrativ avdeling og økonomi, melder f.eks at de foretrekker å ringe.

Issue-tracker krever at man har en klar problemstilling. Ofte kan den ansatte ønske hjelp til å definere selve problemet med sentraladministrasjonen. For deretter å få det løst.



«Det er ganske mye man ikke kan få uttrykt skriftlig, f.eks i Issue-tracker, vs hva man kan få forklart muntlig.»

Erfaren adm. ansatt
Griegakademiet

”Jeg ringer like gjerne til studieadm. avd, heller enn å bruke issue. Jeg har erfaring med at ting tar tid. Det blir en ufullstendig dialog. Jeg har ikke tid til å bruke 2 dager på dette.”

Erfaren adm. ansatt Medisinsk
fakultet

“Jeg ringer hvis spørsmålet er innviklet. Også for å forklare hvorfor jeg spør. For at de skal oppfatte spørsmålet mitt riktig. Da ringte jeg til (navn). Hun er sikkert veldig lei av at jeg ringer til henne.”

Økonomiansatt SV-fak
”Har lyst til å sende til navn fordi jeg vet hvem som burde få saken.”

Erfaren adm ansatt
Klinisk institutt

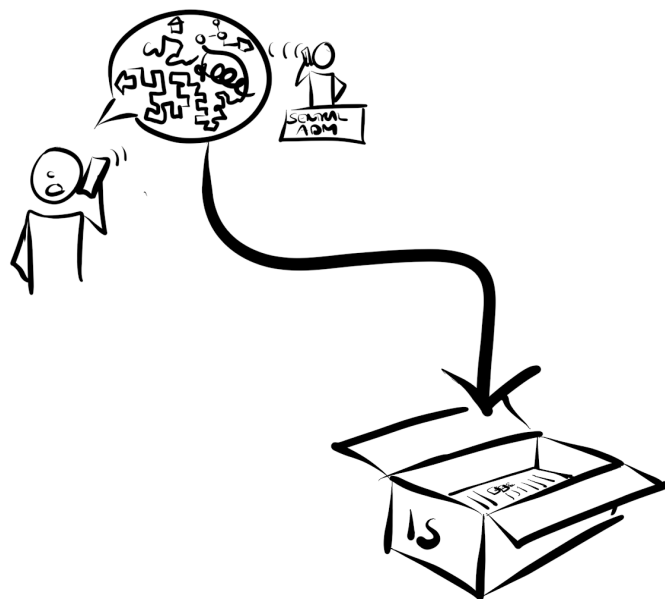
4. Issuetracker brukes som dokumentasjon av telefonhenvendelser

Flere ansatte bruker Issue-tracker som et slags Ephorte. De tar henvendelsen via telefon eller epost til konkrete personer. Og deretter logger enten de selv, eller andre, saken i Issue-tracker for å få dette dokumentert. Mer som en formalia.

Det skjer også i motsatt rekkefølge. De oppretter en sak som de vet at ikke kan løses i Issue-tracker og følger opp saken på telefon og mail.

Noen er opptatt av historikk i denne type dokumentasjon. Og historikk er noe som kommer dårlig frem i Ephorte, siden dokumentet dateres dagen det opprettes og ikke når det er ferdig.

Denne måten å bruke Issue-tracker på er på mange måter "det beste" fra begge verdener. Man får hurtigheten i og kommunikasjonen i en telefonsamtale, og man får etterretteligheten og dokumentasjon i Issue-tracker..



"Jeg er opptatt av dokumentasjon om hvorfor jeg har gjort det jeg gjorde, og at prosedyrene har blitt fulgt.

Av og til er sakene komplekse, da registrerer jeg i issue tracker for å ha dokumentasjon, selv om jeg vet at saken kan ikke løses der."

Adm ansatt
mat/nat fakultetet

"Jeg bruker issue tracker når jeg skal sende dokumenter, for da kommer de inn i en database.

Det er et godt redskap for dokumentasjon. Ingen kan gå inn å se på min email for å se hva som har skjedd."

Erfaren adm ansatt
Klinisk institutt

5. Manglende tilbakemelding, ventetid, ny saksbehandler og lukkede saker ødelegger brukeropplevelse i Issue-tracker

Brukeropplevelsen til Issue-tracker og sentraladministrasjon har flere små egenskaper som lugger. Brukeropplevelse er summen av alle hendelser gjennom et tidsløp.

- a) Ansatte opplever ikke nok umiddelbar tilbakemelding idet man melder inn en sak. Behovet for umiddelbar tilbakemelding gjelder for alle systemer mennesker interagerer med.
- b) Ventetiden før en sak løses kan være alt fra helt grei, fordi det ikke haster så meget, til å være ytterst frustrerende fordi det haster ganske mye. Det er få muligheter for brukeren å gi tydelig beskjed til systemet om hvilke saker som haster. Ventetid før saken får tildelt saksbehandler, og i den tiden man er usikker på om saken jobbes, med føles verst.
- c) Få man ny saksbehandler i saksbehandlingsløpet er det avgjørende at all informasjon gitt i saken går videre til neste saksbehandler. Dersom brukeren føler han/hun må begynne å forklare på nytt igjen, kan det øke terskelen for å bruke issue-tracker.
- d) Brukere opplever at saker blir lukket, eller "løst", selv om de ikke er løst. Da må brukeren opprette ny sak og forklare mye på nytt igjen.
- e) Søkefunksjonen for å gå tilbake til en tidligere sak, er vanskelig
- f) Kort og saklig dialog uten hilsen, takk og navn, oppleves som avvisende og lite menneskelig. Små forskjeller i språket har ekstremt stor påvirkning på brukeropplevelsen.

"Det mest frustrerende uten tilbakemelding. Det gått to uker, saken er ikke tildelt noen så jeg vet ikke hvem jeg kan purre.. Må da oppdatere med «Savner tilbakemelding»
Hvis man har lengre utveksling med noen i Issue-tracker og saken ikke blir løst, så blir den lagt på bordet til en ny person, som ikke kjenner historikken."

Erfaren adm. ans. Griegakademiet

"Selv om de er ferdig med saken, er den gjerne ikke avsluttet hos meg. Bruker derfor ikke issue tracker til å følge opp, men epost med flagg til oppfølging."

Erfaren adm ans Klinisk institutt

"De sa jo at terskelen for å spørre ikke skulle bli høyere når man skulle bruke systemet mer. Den menneskelige kontakten skulle ikke forsvinne. Men til og med en robot ville sagt hei og lagt ved en hilsen"

Adm ansatt
Institutt for filosofi

6. Språk og kategori i Issue-tracker er ikke intuitivt og brukerorientert.

Når man skal opprette en ny sak i Issue tracker, skal man velge mellom 34 kategorier. De fleste bruker kun et lite utvalg av disse og vet ikke hva de mange av alternativene betyr.

Menyen er kategoriforvirrende fordi noen oppføringer er navn på systemer, og andre er navn på avdelinger.

Systemet er mest kjent for å melde inn saker til BRITA. Flere har ikke fått med seg at systemet skal brukes til kontakt med andre avdelinger også.

De fleste kjenner til systemet og navnet Issue-tracker. Flere kaller systemet for BRITA, og den visuelle profilen er Brukerstøtte, så det er en del begrepsforvirring. Det er vanskelig å forstå hva som er en del av Issue-tracker særlig når linken sender deg videre til et nytt system (feks Lydia (som flere ikke hadde hørt om)). Dette kan skape forvirring mtp hvordan saken følges opp videre.

Flere svarer først at det er enkelt å vite hvor man skal sende henvendelsen sin. Når de skal vise i systemet, kommer det frem at de vanligvis bare benytter 1-6 kategorier, at det er overraskende mange alternativer å velge mellom og at det er mange de ikke vet hva betyr.

Open an issue for:	
IT-avdelingen	- Digital eksamen
- BRITA	- ePhorte eoutlook
- Program Installation	- ePhorte
- Telephone services	- EU
Fagnær/lokal IT	- Fond og legater
- Biomed	- HMS og beredskap
- Fysikk og tekn	- HR-spørsmål
- GF/BCCR	- Innkjøp
- Informatikk	- KA. Kommunikasjon
- Odontologi, IT-avd	- LMK
- Uni Research - mva & skatt	- NNSN
- Uni Research - PA	- PAGA
- Universitetsbiblioteket	- Regnskap
Andre	- SA
- Adobe Connect	- Utleie UV-rom
- Bestilling til Betaling	- Webredaktørene
- BOA-Team	- Behovsmelding EIA
- Budsjett	- Økonomi-
- DIGUIB	- Brukeradministrasjon

”Stort sett vet jeg hvor jeg skal melde ting inn i Issue-tracker. Hvis jeg ikke finner noe som er åpenbart for meg, tar jeg det som er nærmest og satser på at vedkommende som leser den sender videre til rett person.”

Erfaren adm. ansatt
Griegakademiet

”Synes menyen var fin å ha på siden, slik det var før. Klikker på jeg meny nå, havner jeg helt nederst. Tok litt tid før jeg fant ut at disse alternativene først kommer når man klikker på meld ny sak helt øverst”

Erfaren adm. ansatt
Medisinsk institutt

Mye i menyen jeg ikke vet hva er. ‘SA’ - hva er det? Noe studentgreier? ‘Økonomi og brukeradministrasjon’ - sier meg ingenting - hadde sendt til regnskap eller boa.

Savnet lønn som en egen kategori. Vet at Regnskap har ansvar for lønn, men Paga er det tekniske. Hvor skal reiseinnskuddskjema?

Erfaren adm. ansatt
Medisinsk institutt

7. Standardisering og ulik virkelighetsforståelse og systemforeståelse

Størrelsen på institutter og fakultet samt om det gjelder profesjonsutdanning eller annen utdanning, påvirker i stor grad hvordan man opplever relasjonen til sentraladministrasjonen. Noen føler standardløsninger ikke passer dem. Andre føler at sentraladministrasjonen ikke forstår dem.

Store institutt og fakultet føler at de ikke passer inn i standardhierarkiet. De oppretter ledernivåer de egentlig ikke har for å klare å håndtere kompleksiteten i store enheter.

Det er et trekk at kommunikasjonen går analogt via telefon og epost fra øverste ledelse og oppover i systemet, og at dette også er en måte å legge makt og press i en sak. F.eks. fortalte en instituttleder om en sak som var meldt inn i Issue-tracker lenger nede i hierarkiet, uten at nok ble gjort med saken. Da tok instituttleder en telefon for å legge trykk på saken oppover i systemet.

Profesjonsstudiene føler seg annerledes enn de andre studiene og føler ikke malene og standardiseringen passer deres virksomhet. Samtidig uttrykker de at de har fleksibilitet til å være annerledes.

Disse trekkene øker også behovet for at ansatte ved sentraladministrasjonen skal komme mer ut til instituttene og fakultetene og kjenne på arbeidshverdagen til de som jobber der. Flere nevnte dette.

"Jeg føler jeg har veldig god kontakt med studieadm avdeling. KANSKJE fordi jeg ringer dem! :)"

Erfaren adm. ansatt
Griegakademiet

"It avdeling på UiB har fokus på systemer hele tiden. Å få det ut. Alt for lite fokus på opplæring, brukerstøtte, best practice. Opp til hvert institutt å finne ut av hvordan man skal bruke dette her. Alle bruker det ulikt.

UIB apparatet er ikke rigget for å håndtere det som er spesielt."

Ansatt studieadm fakultet

Jeg skal vite litt om alt. De er spesialister. Vi er helt avhengige. Økonomiansvarlig SV-fakultetet.

Økonomiansatt SV-fakultet

Nivåene over forstår ikke kompleksiteten. Det kan være frustrerende.

Instituttleder

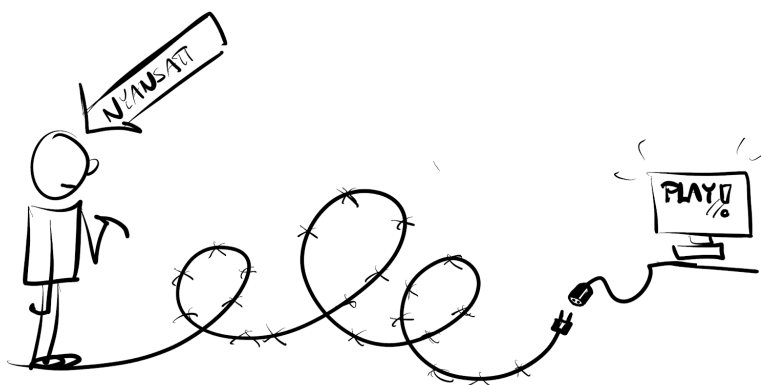
8. Svært varierende onboarding av nyansatte

Nyansatte har i perioden før de er oppe og går mye kontakt med egen administrasjon og med sentraladministrasjonen. Dette gjelder også nyansatte som senere i sitt ansattforhold vil ha lite kontakt med sentraladministrasjonen.

De fleste utfordringene i denne perioden er it-relaterte. Være det seg på egen pc og laptop opp og gå, og få tilgang til de systemer, områder og programmer de trenger i sin arbeidshverdag.

Noen institutt og fakultet har laget egne onboardingprogram til sine nyansatte. (slik som på medisinsk fakultet). Men det virker som om normalen er ikke noe fast opplegg og at den nyansatte lener seg på oppmerksomme ledere og hjelpsomme kolleger. Samt ulike kurs.

Nyansatte kjenner ikke alltid folk personlig, og er derfor flittige brukere av issuetracker. De fleste utfordringene gjelder å få satt opp pc, få brukere, få tilgang på paga, ephorte og andre fagsystemer. Samt å lære seg hvordan disse systemene virker.



"Så vidt jeg vet er det ingen som har ansvar for opplæring av nyansatte."

Erfaren adm. ansatt
Griegakademiet

"Ingen får opplæring i systemene her, men beskjed om å finne BRITA. Ingen studenter har fått opplæring eller spurt hvordan, så ganske selvforklarende."

Adm leder FA
Samfunnsvitenskapelig fakultet

"Vi har et opplæringsopplegg på en som starter her om noen uker."

Alle har vel et eller annet opplæringsopplegg. Vi har brukt ganske mye tid på dette. Vi har brukt mye tid på å lage opplegg for å følge vedkommende første året."

Erfaren adm. ansatt Medisinsk
fakultet

9. Uklar arbeidsfordeling mellom ansatte og sentraladministrasjonen

Særlig nyansatte strever med å finne ut av denne arbeidsfordelingen. Hva forventes at de skal gjøre selv, og hva kan man be sentraladministrasjonen, evt andre administrativt ansatte, hjelp om? Bare det å skille mellom hvem som er i sentraladministrasjonen, administrasjonen på fakultetet og instituttet, er ikke enkelt.

Også erfarne ansatte har vanskelig for å skille mellom administrasjon og sentraladministrasjon, og hvilket nivå ulike personer og avdelinger tilhører. Det er derfor heller ikke tydelig hvilke oppgaver og henvendelser som skal håndteres sentralt og lokalt.

Flere har uttalt frustrasjon over saker hvor de ikke har fått den hjelpen som de mener at støttefunksjonen åpenbart burde ha ansvar for. Men om det er en urealistisk forventning eller noen som ikke gjør jobben sin, er uklart siden det ikke finnes slik oversikt.

Når forventningen til hva en støttefunksjon kan hjelpe til med, ikke stemmer med hvordan støttefunksjonens ansatte oppfatter deres ansvarsområde, er det kilde til frustrasjon, misforståelser og konflikt.

”Tror de fleste administrativt ansatte gjør en glimrende jobb med de tror de skal gjøre, men at det er et gap til våre forventninger, og at dette gapet må tettes”

Vitenskapelig ansatt
Institutt for informasjons- og
medievitenskap

“Hvis ikke de kan hjelpe oss med det vi trenger, hvorfor har vi da en slik avdeling?”

Adm ansatt
Institutt for filosofi og
førstsemesterstudie

“Sentraladministrasjonen, hvem er det? Jo, driftsavdelingen og Biblioteket, og IT-avdelingen.”

“Det er vanskelig å tegne oversikt over hvordan administrasjonen er organisert. Det er så mange ulike løsninger bare her på SV-fakultetet. Nå blir det enda vanskeligere, fordi man lager ad hoc løsninger på viktige oppgaver for å gjøre det mer robust og mindre avhengig av en enkelt person.”













Instituttleder

10. Ansattsider brukes? Men er rotete.

Ansattssidene har dårlig sortert innhold og en forvirrende ikonografi. Flere administrativt ansatte sier de henviser nyansatte til disse sidene. Men de bruker selv mye Google for å finne frem på uib.no.

Det er vanskelig navigerbart, lite hierarki og søkefunksjonen på ansattssidene til uib.no er ikke god.

Blanding av ny og gammel informasjon, gjør folk usikre på om informasjonen de har funnet er riktig i dag.

 <p>HR-PORTALEN HR-portalen er UiBs lønns- og personalsystem.</p>	 <p>MIN TID Min Tid er en modul i HR-portalen for timeregistrering. Dette er en digital løsning som skal være enkel, tilgjengelig og oversiktlig å bruke for alle teknisk-administrative ansatte ved UiB.</p>
 <p>REISE Forberedelser til reisen, kredittkort, bestilling gjennom reisebyrå, reiseforsikring og reiseoppgjør.</p>	 <p>NORMALARBEIDSTID Normalarbeidstid for vitenskapelig, teknisk og administrativt ansatte.</p>
 <p>FLEKSIBEL ARBEIDSTID Særvilkår om fleksibel arbeidstid og fleksiskjema.</p>	 <p>LØNN OG BETINGELSER Lønnsfastsettelse, lønnsutbetaling og endring i lønn.</p>
 <p>FORELDREPERMISJON FOR MOR/FAR Rettigheter, søknad, lengde og fordeling av foreldrepermisjon.</p>	 <p>FERIEPENGER Beregning og utbetaling av feriepenger.</p>
 <p>FERIE Fastsettelse av ferie, feriens lengde og øvrige fridager.</p>	 <p>SYKEFRAVÆRSOPPFØLGING Rutiner for oppfølging av sykemeldte ansatte.</p>
 <p>BREDBÅNDSAVTALE Bredbåndsavtale gis som et fast månedlig beløp.</p>	 <p>KJØP OG BRUK AV MOBILTELEFON DEKKET AV UIB Fra 1.1.2016 fikk UiB nye retningslinjer for kjøp og bruk av mobiltelefon dekket av arbeidsgiver.</p>

”Jeg anbefaler nyansatte å bruke ansattssidene til uib på web

Jeg savner kanskje en redaktørfunksjon på de ansattssidene. Det blir fort et sted man bare dumper ut noe. Noen retningslinjer, strategi.”

Adm ansatt medisinsk fakultet

“Enkleste måten å finne frem på UiB sine nettsider er å bruke google.

Vitenskapelig ansatt
Institutt for informasjons- og medievitenskap

“I går måtte jeg maile en person på fakultet, for det var umulig å finne tilbake til oversikten over disputaser på nettsiden. Fant den ikke på google en gang.”

Instituttleder

“Er en del eldgamle nettsider som ligger der og skaper usikkerhet om denne informasjonen er gjeldende.”

Instituttleder

11. Ephorte er en utfordring for til-og-fra-brukere.

Ephorte har to typer brukere: De som bruker det ofte og synes det går helt greit. Og de som bruker det sjeldent og må spørre andre om hjelp hver gang.

Dette er ikke egentlig en utfordring som når sentraladministrasjonen. Opplæringsmessig skjer det meste ved at kollegaer hjelper hverandre. Eller så ringer man dokumentsenderet. Men flere av intervjuobjektene meldte også om litt dårlig samvittighet. De ber andre arkivere sine skriv fordi de selv ikke husker hvordan. Det er også en utfordring av man må inn i Ephorte og sjekke om det er noe som ligger der man bør ta stilling til. Dersom man bruker Ephorte sjelden, har man heller ikke som vane å gå inn å sjekke.

Skal forskere bruke Ephorte?

"Min personlige mening er at det er helt håpløst å benytte seg av. Jeg må ofte ha hjelp til det. Da spør jeg her på gangen. Eller ringer dokumentsenderet som har ansvar for det arkivsystemet. Det tar så innmari lang tid å bruke Issue-tracker. Så jeg ringer."

Erfargen adm ansatt
Griegakademiet

"Akkurat nå vet jeg ikke om det ligger noe der til meg eller ikke. Det er vel egentlig meningen at man skal sjekke hver dag."

Erfargen adm ansatt
Griegakademiet

"Ephorte er en dårlig samvittighet. Jeg burde vært mye flinkere. Det er fort gjort at kontorsjefen sender ting til meg på mail istedenfor."

Økonomiansatt SV-fakultetet

"Har ikke tilgang til Ephorte, har ikke hørt om en eneste forsker som bruker det. Tror ikke vi skal bruke det."

Vitenskapelig ansatt
Institutt for informasjons- og medievitenskap

Flere sitater

“Kan ikke huske at de faglige ansatte har blitt orientert eller fortalt at man skal bruke dette systemet til andre avdelinger enn IT.”

Instituttleder

“Oppdaget først at andre avdelinger var begynt å bruke Issue-tracker når kommunikasjonsavdelingen la saken saken jeg sendte på mail, over hit”

Vitenskapelig ansatt
Institutt for informasjons- og medievitenskap

“Sørg for at folk møtes ansikt til ansikt av og til. Mye enklere å være sint på et navn i en epost eller issue tracker enn til et ansikt over bordet.”

Vitenskapelig ansatt
Institutt for informasjons- og medievitenskap

“Hvis jeg vet hvem man skal snakke med, tar jeg kontakt, hvis jeg ikke vet hvem - feks Hvem kan lage logo til dette? legger jeg inn i Issue-tracker”

Adm leder FA
Samfunnsvitenskapelig fakultet

Skal vel egentlig legge alt inn, men mye lettere å ringe en som kan svare. “Hvem skal signere avtalen på vegne av denne forskeren?”

Adm leder FA
Samfunnsvitenskapelig fakultet

“Regnskap, økonomi og HR har vi på fakultetet, så da forholder vi oss ikke til sentraladministrasjonen (bortsett fra når ting blir vanskelig og komplisert, og når det gjelder kursvirksomhet)”

Adm leder FA
Samfunnsvitenskapelig fakultet

“De fleste trenger bare BRITA, vet ikke om de rundt meg bruker noe annet enn BRITA. Hvis ikke det fungerer, kommer de til meg.”

Adm leder FA
Samfunnsvitenskapelig fakultet

“Mest frustrerende når tjenestevei ikke fungerer. Institutter, fakulteter og sentralnivået. Å melde ting via tjenestevei fører til at man sender saker ut i det store intet.”

Instituttleder

“Vanskelig å rekonstruere kronologien i en saksgang. Ephorte setter inn dato dokumentet er påbegynt ikke den dagen det er sendt.”

Instituttleder

“Sørg for at folk møtes ansikt til ansikt av og til. Mye enklere å være sint på et navn i en epost eller issue tracker enn til et ansikt over bordet.”

Vitenskapelig ansatt

6. Forslag til tiltak

1 Forbedre Issuetracker

- a) Gjennomføre ekspertevaluering av Issuetracker for å få anbefalt tiltak.
- b) Endre navngiving og tekstlig innhold
- c) Rydde i interaksjonsdesignet
- d) Lage FAQ på for standardspørsmål

2 Erstatte Issuetracker

Vurdere om issuetracker i det hele tatt skal være systemet. Dvs om issuetracker tilfredsstillter brukernes ønsker om kommunikasjon og diskusjon av komplekse problemstillinger. Hvilke type henvendelser kan og bør håndteres på denne måten?

2 Full gjennomgang av arbeidsfordeling komplekse vs repetitive enkle oppgaver.

Kategorisere og analysere typer av henvendelser. Vurdere:

- Hvilke type henvendelser bør håndteres lokalt heller enn sentralt? Bør rettigheter fordeles annerledes?
- Hvilke type henvendelser skyldes dårlige grunnsystemer og bør kunne designes vekk. (f.eks ved at folk lærer seg ephorte, får bedre onboarding osv)
- Hvilke henvendelser er for komplekse til at de skal presses inn i skriftlig format i Issue-tracker?
- Hvilke type henvendelser er egnet for skriftlig innmelding i eks type Issue-tracker?
- Hvilken kompetanse skal sitte sentralt? Er dette spisskompetanse innen komplekse problemstillinger, eller er det enklere gatekeeper-oppgaver som har som rolle å kontrollere hvem som kan gjøre hva?

3 Full gjennomgang av ansattssidene på www.uib.no

I likhet med hele uib.no er ansattssidene på uib.no vanskelige å navigere i. Alt står der. Men man får ikke følelsen av oversikt.

- Lage en oversikt som viser hva støttefunksjon kan hjelpe med, og eksempler på hva de ikke skal gjøre
I tillegg til å avklare forventninger om hva støttefunksjonene kan hjelpe til med og ikke, er det lurt om begrunne kort hvorfor det er sånn.

4 Standardisere et onboardingopplegg

Nyansatte har mange spørsmål. Det er en mulighet å standardisere deler av onboardingsløpet til ansatte. De delene som gjelder alle ansatte (alle må ha pc, alle skal ha bruker i ephorte, osv.) Onboardingsløpet bør være kommunisert og støttet av uib.no, og issuetracker eller andre relevante kanaler.

5. Speedhospitering av ansatte på sentraladministrasjonen ute på institutt og fakultet.

Dette vil gi institutt og fakultet en følelse av å bli sett. Det vil øke forståelsen for hvordan ting løses lokalt. Det vil åpne opp for å få samme språk og bedre løsninger for variasjonen av institutt og fakultet.