



Utvikling av Nygårdsgaten 5 for sentraladministrasjonen

Informasjonsmøte, 08.03.2018





Prosjekt Nygårdsgaten 5

1. Kjell Bernstrøm om fremtiden og prosjektet
2. Brukerhenvendelsesprosjektet v/Anne Marit Solberg Pettersen
3. Status for prosjektet v/Ellen Lien
4. Spørsmål





Framtiden krever fleksibilitet

- Vi bygger for fremtiden, og må være rustet til å møte også det vi ikke vet noe om
- Endringstakten i samfunnet øker – dermed øker også behovet for raskere omstilling i vår virksomhet
- Raskere endringstakt gjør også at den enkelte medarbeiders arbeidshverdag også endrer seg med kortere intervall





Digitalisering former samfunnet

1

Gjennomgående
digitalisert
infrastruktur



2

Brukerorienterte
digitale tjenester



3

Det digitalt
inviterende
universitet



4

Det administrativt
selvbetjente
universitet



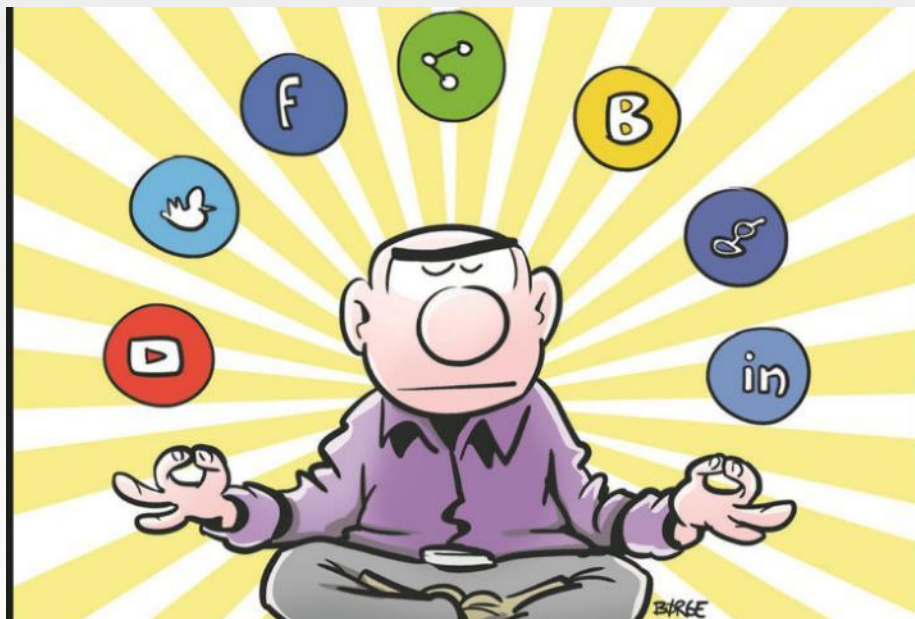
5

Endrings- og
gjennomførings-
evne



Vi skal bygge framtidens administrasjon

UNIVERSITETET I BERGEN





Robotene kommer

- Hva dreier dette seg om?
- Robotic Process Automation - RPA



RPA handler om å la software utføre hele eller deler av en prosess



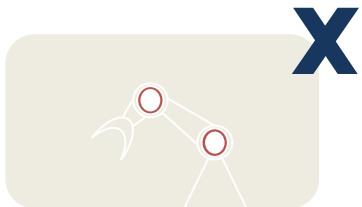
Det som omtales som roboter i media er Software Roboter, RPA



RPA er regelbasert, og veldig gode på standardiserte oppgaver...



RPA kjører som en vanlig software på en PC/Server...



... ikke fysiske roboter



... ikke intelligente eller lærende



...og krever derfor ingen endring i eksisterende infrastruktur

"Kilde: PwC"



VISJON

KUNNSKAP SOM FORMER SAMFUNNET
En formålstjenlig administrasjon





En sektor i endring!

- Langtidsplan for forskning og høyere utdanning
- Kvalitetsmelding
- Strukturendringer
- Digitalisering
- Effektivisering
- Ny UH- lov
- Vurdering av eiendomsmassen
- Forvaltningsorgan



Forventningene er tydelige

Rundskriv 3/17:

«<Virksomheten> skal arbeide systematisk med å utnytte tildelte ressurser bedre og øke produktiviteten. *Digitalisering av arbeidsprosesser og tjenester* (digitalt førstevalg) er et sentralt virkemiddel i dette arbeidet, sammen med f.eks. *omorganisering, prosessforbedring* og annen bruk av teknologi.

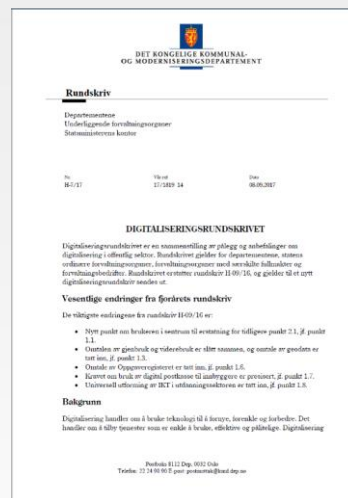
I årsrapporten skal <Virksomheten> gjøre rede for *iverksatte og planlagte effektiviseringstiltak*. Det skal her fremgå at tiltak som inneholder digitalisering av arbeidsprosesser og tjenester er særlig vurdert. Det skal også gjøres rede for *hvordan effektiviseringsgevinstene av tiltakene hentes ut*, slik at de kan omdisponeres til prioriterte områder."



DET KONGELIGE KOMMUNAL-
OG MODERNISERINGSDEPARTEMENT



Hvordan lukker vi forventningsgapet?





Slik blir vi et bedre universitet

- En administrasjon som støtter opp om faglige prioriteringer
- Frigjøring av ressurser til faglig virksomhet
- Bedre samhandling og effektivitet gjennom samlokalisering
- Felles oppfølging av fakultetene
- Digitalisering





Målene for Nygårdsgaten 5

- Bedre tilgjengelighet, økt kvalitet i tjenester
- Økt samarbeid og kompetansedeling
- Felles ressursutnyttelse mellom avdelingene
- Stimulerende arbeidsmiljø tilpasset framtidige funksjoner og oppgaver
- Fleksibel arealbruk i tråd med regjeringens krav til statlige arbeidsplasser
- Økt bruk av digitale løsninger





Fremdrift i prosjektet



KjellTech™ Leader advice

Ledere skal kommunisere
lederskap slik at de
som ledes blir ledet
til å tro at ledelsen
kan påvirkes.



KjellTech
When growing small means thinking big!

#543





Første fase : Behovsanalyse

- Dere skal svare på:
 - Hvordan leverer vi best mulige tjenester?
 - Hvilke konsekvenser vil digitalisering av funksjoner gi?
 - Hvordan organiserer vi oss optimalt?





Fase 2

- Med basis i fase 1 – vil en utvikle arealdisponeringen.
- 2 vilkår - Samle hele sentraladministrasjonen
 - Lage fleksible løsninger som lett kan tilpasses endrede behov.
- Brukermedvirkning / brukerorienterte prosesser





Håndtering av henvendelser ved UiB

UNIVERSITETET I BERGEN





Hvordan forbedre håndtering av henvendelser?

UNIVERSITETET I BERGEN



- **Konseptfasen: Ansatte, studenter (og søkere)**
- Hvordan finner **brukerne** frem?
- Får de dekket sitt **behov**?
- **Tjenestedesign** i fokus





Organisering

- Arbeidsgruppe: HR / SA / ITA / FAK og studentrepresentant
- Styringsgruppe: HR, ITA og SA
- [Håndtering av henvendelser](#)





Prosjektveiviseren





Hva er et konsept?

- Ofte ganske konkret idé til løsning som kan virke som en opplagt måte å løse problemet på,

Eller finnes det andre alternative veier som vil føre raskere og billigere til målet?

Dette kan innebære helt ulike konsepter – det vil si **måter å nå målet på.**



Konsepter – kan inneha elementer

av

UNIVERSITETET I BERGEN

- Nye systemer
- Organisasjonsmessige endringer
- Endringer av prosedyrer til nye lover





Vårt mål i konseptfasen

- Målet er å finne løsning for hvordan vi kan håndtere kommunikasjonslinjene og brukerbehov på en bedre måte, ovenfor studenter og ansatte.
- Ikke sikkert at alle blir ivaretatt i samme løsning: I ett og samme mulige prosjekt.





Gevinster?

- Hva skal vi kunne måles på i etterkant?

Det vil si at vi vil finne løsninger som for eksempel forminsker antall ledd en bruker må igjennom for å få svar på sine behov, innen en definert responstid.

Saksbehandling skal oppleves som enklere?





BRUKEREN I FOKUS

https://youtu.be/-55_5sGcoMk?t=6m50s





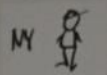
KARTLEGGINGEN I KONSEPTFASEN EKSTERN HJELP

**STUDENTER NOV 2017
ANSATTE FEB 2018**



STUDENTENE I FOKUS





SIKE OM
PARADIGMET

OPPRETTE
BRUKERKORT

KORTSENTER
AASNESKORT

TEAM
MILJØ

ANSATT
3/2

BYTTE
PASSORD
ALLE

FERIE
ARBEIDSDAG
I SPURTE
(ADM)

REGISTRERE
TIDEN
(ADM)

REGISTRERE
FERIE
ETTERMID.
ALLE

LEGER

GI ANSATTE
TILGANG TIL
SYSTEM

GODKJENNE
- BEFERRE
- HJELP
- OVERTID

HMS:
~~OPPLÆRING~~
AV MASKINER

SLUTE

LEVERE
SLUTSKYD
ER

RYDDE
DIGITAL PUT
PÅSK

INNEBÆR
TILNÆR?
GODE / DÅRLIGE



FERIE
FLEXITID
(vit)

(SIKE OM
TILGANG TIL
SYSTEM) ADM

BLI MED I
MILJØ

FERIE
REISEBESN.

ALLE

SE
LØNSSLIPP

ALLE

SIKE
PERMISSJONER

ALLE

JANUAR
WORKSHOP MED ANSATTE I
SENTRALADMINISTRASJONEN

HVILKE OPPGAVER MÅ ALLE ANSATTE
UTFØRE?

OPPGAVER SOM IKKE ER FAGLIGE!

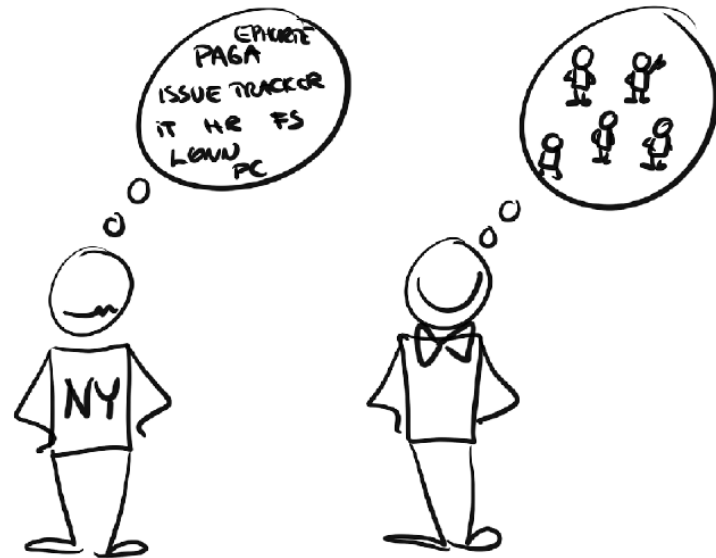


INTERVJUER MED FAKULTETSANSATTE

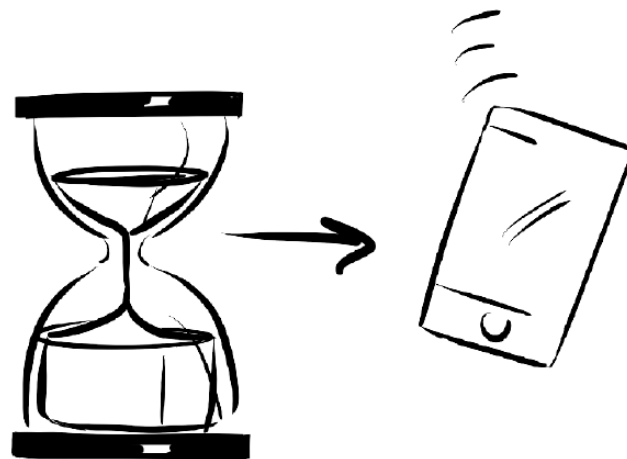


KJENNETEGN VED BRUKERNE

- a) Fra nyansatt til erfaren
- b) Plassering i hierarkiet
- c) Vitenskapelig vs administrativt ansatt



Hvis det haster ringer man



Issuetracker er ikke egnet for uklare og komplekse problemstillinger

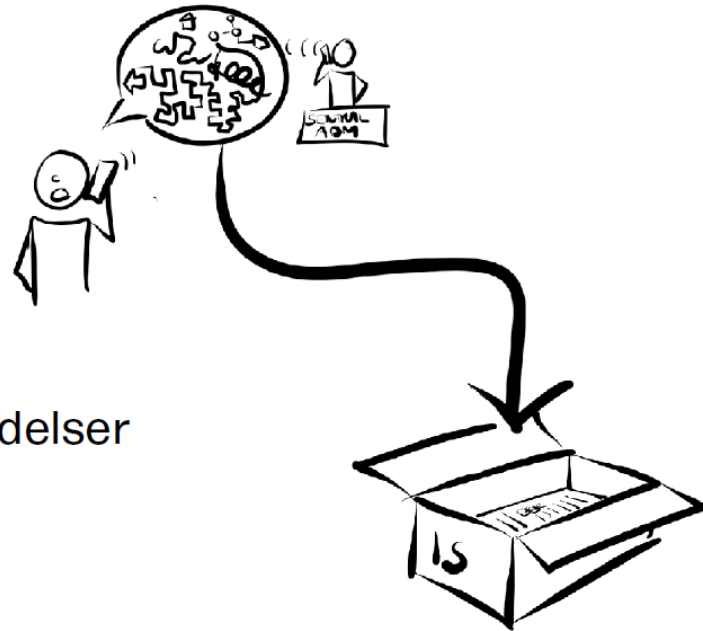


Språk og kategori i Issue-tracker er ikke intuitivt og brukerorientert

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



- Issue tracker brukes som dokumentasjon av telefonhenvendelser



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

Ansattsider brukes.
Men er rotete.



HR-PORTALEN

HR-portalen er UiBs lønns- og personalsystem.



REISE

Forberedelser til reisen, kredittkort, bestilling gjennom reisebyrå, reiseforsikring og reiseoppgjør.



FLEKSIBEL ARBEIDSTID

Særavtale om fleksibel arbeidstid og fleksiskjema.



FORELDREPERMISJON FOR MOR/FAR

Rettigheter, søknad, lengde og fordeling av foreldrepermisjon.



FERIE

Fastssettelse av ferie, feriens lengde og øvrige fridager.



BREDBÅNDSAVTALE

Bredbåndsavtale gis som et fast månedlig beløp.



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.



NORMALARBEIDSTID

Normalarbeidstid for vitenskapelig, teknisk og administrativt ansatte.



LØNN OG BETINGELSER

Lønnsfastsettelse, lønnsutbetaling og endring i lønn.



FERIEPENGER

Beregning og utbetaling av feriepenger.



SYKEFRAVÆRSOPPFØLGING

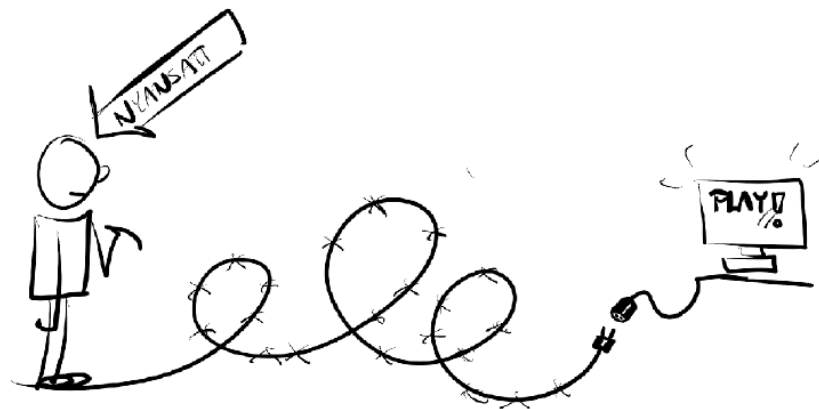
Rutiner for oppfølging av sykemeldte ansatte.



KJØP OG BRUK AV MOBILETELEFON DEKKET AV UIB

Fra 1.1.2016 fikk UIB nye retningslinjer for kjøp og bruk av mobiltelefon dekket av arbeidsgiver.

Svært varierende onboarding av nyansatte



Standardisering, ulik virkelighetsforståelse og
systemforeståelse

*Nivåene over forstår ikke kompleksiteten.
Det kan være frustrerende.*

Instituttleder



Uklar arbeidsfordeling mellom ansatte
og sentraladministrasjonen



GATEKEEPER

vs.



EKSPERT

NG5 - BRUKEREN I FOKUS

FORTSETTER



- Fakultetsbesøk i mars
Ressursgruppene skal ut på fakultetene og snakke med ansatte.
- «Rundebordskonferansen» i Aulaen i april
Alle ansatte på fakultetet og i sentraladministrasjonen vil bli invitert for en prat
- Resultater: Inngår i rapporten



Når
brukeren
ikke
inkluderes...
..





Status i prosjektet

- Ressurs- /prosjektgruppen på seminar i to dager
- Brukerperspektivet; fakultetene og studentene
 - Brukerhenvendelsesprosjektet
- Diskusjonsforum 05.04 i Aulaen for alle





Vi minner om:

- Hjemmesiden; uib.no/ng5
 - Ideer og innspill
- E-post: ng5-prosjektet@uib.no
- Representanter i ressursgruppen/prosjektgruppen
- Spørretimen, neste: 22.03
- Diskusjonsforum i Aulaen 05.04 for alle ansatte
- Informasjonsmøte 12.04





UNIVERSITETET I BERGEN