



# FÖLJ EN ADMINISTRATÖR

AV ANYA ERNEST

[KAU.SE](http://KAU.SE)



# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>SAMMANFATTNING</b>	<b>4</b>
<b>PROJEKT "FÖLJ EN ADMINISTRATÖR"</b>	<b>5</b>
Bakgrund	5
Syfte	5
Mål	5
Genomförande	5
Urval av administratörer	5
Insamling av upplevelser	5
Dagbok	6
Intervjuer	6
Excelveckan	6
Lärare	7
Studenter	7
Mail	7
<b>RESULTAT</b>	<b>7</b>
Kolleget	9
Rutiner	9
System	9
Fakturahantering	10
Resultat av tidsstudien	11
<b>NÄSTA STEG - DISKUSSION</b>	<b>12</b>
Lärare	12
Studenter	12
Mail	12
Kollegiet	12
Rutiner	12
System	13
Fakturor	13
Arbetsuppgifter	13
KAU.SE	14

# SAMMANFATTNING

Under våren 2016 genomfördes projektet "Följ en administratör" på Karlstads universitet (Kau). Syftet med projektet var att identifiera vilka delar av de administrativa systemen och processerna som ur ett administratörsperspektiv kan utvecklas och effektiviseras. Målet är att på sikt ge administratören en förbättrad upplevelse av den totala arbetssituationen.

"Följ en administratör" baseras på de lärdomar som samlades under projekten "Följ en student" som genomfördes 2014 och "Följ en lärare" 2015. På Kau är tjänstedesign etablerat som ett arbetssätt inom vissa områden och av den anledningen initierades ett tjänstedesignprojekt med studenten i fokus 2014 och med lärare i fokus 2015. En projektledare med kompetens inom designmetoden anställdes för genomförande och utvärdering.

Ambitionen i "Följ en administratör" var att ha en grupp bestående av cirka 30 administratörer, varav tolv från varje fakultet och åtta från studentcentrum. Gruppen skulle bestå av fakultetsadministratörer, antagningshandläggare, ladokhandläggare, studie- och karriärvägledare, tentamensadministratörer och schemahandläggare.

De som till slut bidrog med dagboksanteckningar till projektet var 25 stycken, varav tolv från fakulteten för humaniora och samhälle, sex från fakulteten för hälsa, natur- och teknikvetenskap och åtta från Studentcentrum. Av de tolv fakultetsadministratörerna från HS fakulteten arbetade åtta med kursadministration,

två studie- och karriärvägledning och två med projekt och forskningsadministration. Från studentcentrum deltog tre från studenthälsan, en ladokhandläggare och fyra antagningshandläggare.

Uppstartsmötet för administratörerna var mitt i läsperiod ett, en vecka innan antagningen öppnade. De fick då också veta att de i slutet av perioden skulle kallas till en intervju kring dagboksanteckningarna, samt ytterligare ett moment där de under en vecka skulle notera i ett Excel vad de gjort.

Administratörernas dagboksanteckningar varierade en del i sin form där vissa skrev mer som en dagbok och då varje dag, medan andra istället skrev när frustrationen uppstod och på så sätt mer sporadiskt. Vissa skrev längre texter om upplevelser kring en viss situation och andra om livet som administratör. Intervjuerna gav sedan en fördjupad förståelse kring de upplevelser som administratörerna skrivit om. Den samlade datan från deltagarnas excelfiler visade på uppdelningen av arbetet över en vecka.

Parallellt med administratörernas upplevelseresor gjordes efterforskningar kring specifika problem som hade lyfts upp.

Resultatet av administratörernas upplevelser visualiserades slutligen med hjälp av två tårtdiagram och en customer journey. De huvudsakliga områdena var: lärare, studenter, mail, kollegiet, rutiner, system, fakturahantering och arbetsuppgifter. Utifrån dessa områden har förslag på nästa steg formulerats.

# PROJEKT "FÖLJ EN ADMINISTRATÖR"

Vid Karlstads universitet (Kau) arbetar stödverksamheterna tillsammans med fakulteternas administrativa avdelningar med att effektivisera och utveckla administrationen och strävar efter att hitta bättre lösningar för studenter, lärare och administratörer.

För att pröva hur väl administrativa processer fungerar som stöd för administratörer initierades projektet "Följ en administratör". Projektmetoden baserades på det tidigare projektet "Följ en student" och "Följ en lärare" med målet att hitta utvecklingsområden.

Att göra förändringsarbeten inom organisationer är inget nytt; problem identifieras, undersöks och justeras eller optimeras. Enstaka problem angrips och det blir svårare att se helheten, och hur varje förändring kan påverka ett annat område. Problemen som identifieras blir ofta baserade på en befintlig process, internt analysarbete eller på klagomål. Effektiva öar skapas och användarens perspektiv igenom hela upplevelsen saknas.

Genom att använda tjänstedesign för förändringsarbete lyfts användarperspektivet från början. Användarens perspektiv kartläggs och visualiseras sedan för att genom det se var i flödet problemen uppstår och hur det påverkar flödet i stort. Metoder som används inom tjänstedesign är först användarstudier som bland annat intervjuer, service safari, enkäter, skuggning, text-, video- och/eller bilddagbok. Inför analys av den insamlade kunskapen visualiseras den med till exempel customer journeys och service blueprint.

En customer journey är en visualisering av en upplevd resa där positiva och negativa upplevelser, så kallade touch points, blir väldigt tydliga över tid. En resa kompletteras med fördel av kortare kommentarer eller citat för att förtydliga vad som påverkade upplevelsen. Den kan användas dels som underlag till analys, men också som ett visuellt stöd i överföringen av den insamlade kunskapen till exempelvis projektägare.

## BAKGRUND

Under hösten 2014 genomfördes projektet "Följ en student" där studenternas upplevelser i en customer journey direkt skapade en bättre förståelse för hur deras första tid på universitetet kunde göras bättre. Hösten 2015 genomfördes ett andra projekt med läraren i fokus "Följ en lärare". Ambitionen var att kunna skapa samma plattform för att ringa in förbättringsområden för administratörer i projektet "Följ en administratör".

## SYFTE

Under våren 2016 undersöktes administratörerna på Kaus upplevelse på en mindre skala med hjälp av en tjänstedesignprocess för att få en förståelse för hur den kan hjälpa i ett förändringsarbete som är mer holistiskt och som har ett utifrånperspektiv. Syftet med projektet var att på sikt ge administratören en förbättrad upplevelse av den totala arbetssituationen.

## MÅL

Målet med projektet "Följ en administratör" var att:

- Redovisa administratörers upplevelser av de administrativa stödsystemen och processerna under en undervisningsperiod och början av en antagningsomgång.
- Uppmärksamma och föreslå förändringar i aktuella system och processer.

## GENOMFÖRANDE

I projektet ingår två parallella processer för att kunna uppnå de två satta målen. Å ena sidan undersöka och analysera administratörernas upplevelser, å andra sidan att undersöka och analysera vilka metoder som passar bäst för genomförandet av projektet. Varje vägval i projektet återföljdes av en kort analys om varför valet gjordes för att på så sätt lättare kunna ta ett beslut kring när valet ska göras om i ett annat projekt. Tjänstedesign uppmuntrar till en agil process då insikter som kommer längs vägen genom att sätta användaren i centrum påverkar val av metoder för projektet framåt. Användaren är heller aldrig den samme även om den är samma fysiska person har hen vid en andra undersökning en större förståelse vilket ger en annorlunda upplevelse.

I detta projekt bedömdes det vara intressant att få veta hur uppdelningen av tiden såg ut för administratörer under en vecka, samt fördelningen mellan neutral, frustration och glädje under samma tidsperiod. I gengäld genomfördes inte någon service safari.

## URVAL AV ADMINISTRATÖRER

Urvalet för projektet gjordes baserat på att deltagare från de olika fakulteterna samt Studentcentrum skulle representeras. Den administrativa chefen för respektive fakultet rekryterade administratörer och chefen för Studentcentrum rekryterade administratörer från den avdelningen.

## INSAMLING AV UPPLEVELSER

Administratörerna fick översiktlig information kring projektet i samband med att de tackade ja samt en

inbjudan till att komma på informationsmöte.

*Hej på er,  
Vad kul att ni vill vara med i projektet "följ en administratör"! Ett mycket spännande projekt som är en självklar fortsättning på "följ en student" och "följ en lärare".*

*Jag vill bjuda in er till ett informationsmöte inför att projektet startar redan nu på tisdag 8 mars kl 11 i rum 3C426.*

*Hoppas att ni har möjlighet att komma, jag ser mycket fram emot att träffa er!*

*Tack på förhand.*

*Med vänlig hälsning,*

*Anyta Ernest*

*070-XXXXXXX*

En av dem som skulle medverka arbetar på Musikhögskolan Ingesund i Arvika men kunde ringas in via Skype och fick därför möjlighet att vara med på mötet.

## DAGBOK

På tisdagen 8:e mars samlades gruppen i ett rum där en kort introduktion till projektet och dess bakgrund presenterades.

Det kändes viktigt att de förstod att projektet inte handlade om att skicka in en lista med önskemål kring förbättringar utan att de löpande skickade in sina upplevelser till mailadressen. Syftet med projektet var att få ett användarperspektiv utan att belasta administratörer med ytterligare en uppgift som i sig kunde påverka upplevelsen.

Med erfarenheter från "Följ en student" och "Följ en lärare" uppmuntrades administratörerna att försöka skriva anteckningar löpande för att på så sätt komma att förmedla en upplevelsebild istället för att fokusera på isolerade problem och frustrationssituationer.

Totalt skickades strax under 300 mail in med upplevelser!

I vissa fall var det tydligt att deltagarna var vana dagboksskrivare, deras upplevelser beskrevs med kontext och känsla. En utmärkte sig specifikt genom att skriva på ett mycket underhållande sätt där upplevelserna beskrevs med satir men som på så sätt förtydligades väldigt väl. Som en satirteckning som kan få fram en poäng i en bildruta.

I andra fall skrev deltagarna när problem uppstod vilket då gjorde problemet centralt snarare än upplevelsen.

Alla dagboksinslag var mycket givande och bidrog till den bild som skapades av en administratörs vardag.

## INTERVJUER

När dagboksuppdraget avslutades sattes ett doodle-dokument där administratörerna kunde välja en tid som passade dem för att göra en intervju runt deras upplevelser samt om de ville addera något. Intervjutiderna begränsades till åtta i antal. Intervjuerna som gjordes baserades på deras skickade mail med målet att få fördjupning i vissa områden som kommit upp i dagboksskrivandet.

Vissa frågor som inte var personspecifika ställdes också. Dessa frågor baserades på återkommande områden i dagböckerna.

Av de intervjuade var endast tre anställda som fakultetsadministratörer, i övrigt var de anställda vid studentcentrum.

## EXCELVECKAN

Den sista veckan innan intervjuveckan bads administratörerna att istället fylla i en tabell över vad de gjort under veckan. Underlaget som de fick för sin uppdelning var: svara på mail, innehållsadministration, ansvarsfördelning, justeringar, leta efter svar, möten, löpande rutiner, annat, datatrasse och egen rutin. Det fanns även en uppmaning att i procent skriva in hur dagen uppfattats; med glädje eller frustration.



# RESULTAT

Resultatet av insamlad data visualiserades i en customer journey där kontexten påverkade upplevelsen av olika saker. Vissa upplevelser är inte kopplade till isolerade händelser utan är återkommande men står endast med en gång för att på så sätt uppnå en mer tydlig visualisering. Resan för varje administratör vid Kau är också helt unik, baserad på hur tjänsteplaneringen ser ut, vilket ämne är kopplad till, hur kollegiet ser ut, samt en hel del andra faktorer.

## LÄRARE

Relationen till lärarna är en väldigt viktig del av en administratörs jobb. De som har arbetat länge på ett ämne visar stundtals på ett näst intill moderligt ansvar för "sina" lärare.

*"Jag blev rädd för hennes skull, att hon skulle hamna i blåsväder annars. Vi måste vara rädda om våra duktiga och engagerade lärare!"*

Samtidigt är det en hel del upplevelser där relationen till lärare kommenteras och ofta handlar det om en attitydproblematik. Argumentet att en lärare borde slippa administration på grund av vilka kostnader det medför blir väldigt provocerande.

*"Det ligger tyvärr över min lönenivå."*

Känslan av att bli tagen för given och en mottagare för arbetsuppgifter som ingen annan vill eller orkar göra. Till exempel att vara hubben mot övriga stödfunktioner. Liknande det beteende som "den nya generationen studenter" uppvisar tar lärare den snabba vägen och istället för att själv lägga tid på att söka upp information skickas ett mail snabbt och lätt till administratören. På liknande sätt får administratören ofta stötta lärare med administration som de kan göra själva och vissa mail går till administratören som egentligen borde gå till en lärare vilket då också skapar ytterligare mail i den redan stora mailströmmen.

Vad som också upplevs som problematiskt och som skapar merarbete är sent eller inkorrekt schemaunderlag eller sent publicerade kursplaner. Men det som många kommenterade är hur utformningen på en examination kan skapa oerhört mycket merarbete för administratören. En lärare ska naturligtvis besluta om hur en kurs bäst examineras och ska därför utforma examinationen därefter, men förståelse för vad valen innebär är väldigt viktigt. Förväntan är hög på implementeringen av de digitala tentorna.

## STUDENTER

Administratörerna har en hel del kontakt med studenter och i de fall där studenterna följer sin studiegång flyter allt oftast på enligt existerande rutiner. Det är som alltid undantagen som är problematiska. Till exempel kräver det en hel del tid att hjälpa en student som ska skriva examination från utlandet. En administratör hade även en upplevelse där en utlandsstudent som kommit in på en utbildning inte kunde hitta nödvändig information för sin studiegång.

Samtidigt kan även rutinerna ibland skapa besvär. Att studenter behöver söka kurserna inom sitt program inför varje termin gör att administratörerna måste stötta studenterna på olika sätt så att de inte glömmer av. Det gäller även att få studenter att registrera sig vid kurs- och programstart. Vissa upplever att detta är på grund av att den nya generationens studenter vill ha allting serverat och då helst på en gång. Upplevelsen är att studenterna har väldigt svårt att ta till sig information.

En administratör har påpekat problemet med brist på fristående kurser för de studenter som har en fri termin på sitt program. Distanstudier passar inte alla studenter och därför blir det svårt och skapar merarbete för administratören då denne behöver hjälpa studenten att hitta alternativ.

Ibland kan en administratör hamna emellan en lärare och en student och det upplevs som problematiskt.

Flera administratörer har påpekat svårigheten med att ställa prognoser för hur många studenter som kommer. Det är ett lite stressande moment då det till stor del handlar om välgrundade gissningar då det påverkar väldigt mycket om denna slår fel.

*"Härliga studenter!"*

Trots många negativa upplevelser är studenterna något som ger mycket energi till administratörerna. De som har de mest positiva upplevelserna är de som möter studenter utanför systemen och de som styr mer över sina arbetsuppgifter själva.

## MAIL

Inkorgen är en källa till stress, samtidigt som den också kan vara det bästa sättet att ha kontroll över situationen.

*"Jag får mellan 30 och 70 mail per dag. En dag borta från kontoret gör inte att det slutar flöda in."*

Ofta är det just efter att en administratör varit från kontoret en dag eller två som inkorgen ger mer känsla av stress än kontroll.

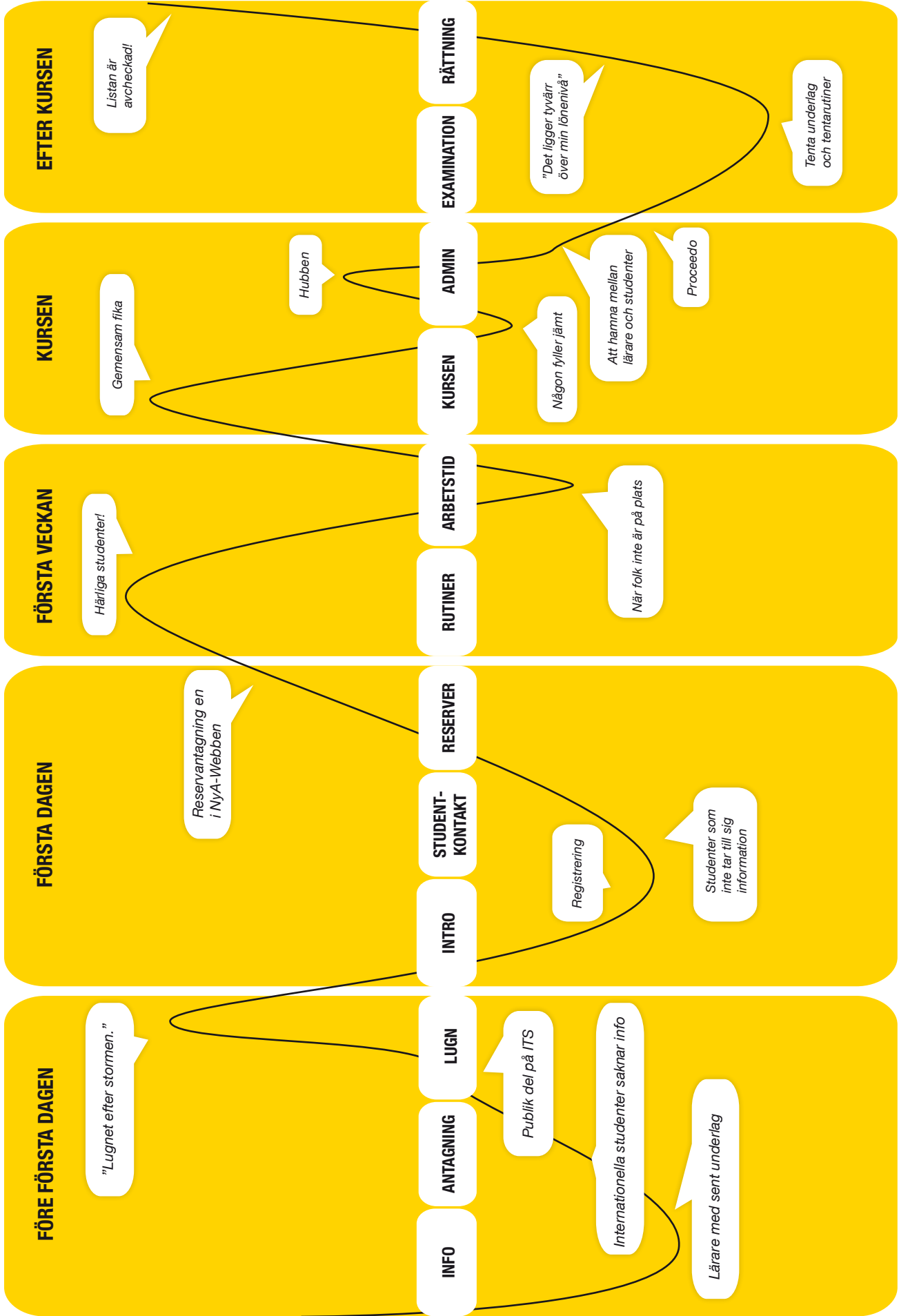


Fig 1. Samlad customer journey för inskickade upplevelser.



## KOLLEGET

Beroende på vilken avdelning som administratören har sin tjänst varierar det en del på upplevelsen. De som var anställda vid studentcentrum var generellt sett mer nöjda med sitt arbete, då de hade större inflytande på sina arbetsuppgifter, medan de som arbetar som fakultetsadministratörer styr mindre över sina dagar.

*"Känner fortfarande att jag har världens bästa arbete som jag trivs med."*

Det är också skillnad på upplevt informationsflöde och istället för diskussioner kan det bli mer gnäll beroende på vilken fakultet som administratörerna tillhör. Ibland har någon administratör till och med önskat att dessa ska slås ihop för att på så sätt få en styrning som är mer lik för alla.

*"På ett sätt gillar jag min roll på arbetsplatsen som spindeln i nätet, jag har en viktig roll."*

Vissa upplever att det kan finnas lite avundsjuka inom kollegiet när uppdragen fördelas och en person får vad som upplevs som roligare uppgifter. Samtidigt upplever de flesta att administratörskollegorna är underbara och att mötet med dem är mycket viktigt då de har en annan förståelse kring vad yrket innebär.

På universitetet upplevs det som att där är tydliga hierarkier och det skapar en upplevelse om en vi och dem-relation mellan lärare och administratörer. Det i sin tur gör att där saknas en förståelse för varandras vardag. Då kan det ibland komma frågor om till exempel siffror som förväntas hämtas ut på en gång och lägga in i ett Excel, helst så fort som möjligt. Att siffrorna troligt finns tillgängliga för personen som frågar gör frustrationen ännu större.

Ibland upplevs vardagen som väldigt otydlig och på grund av det vågar ingen fatta beslut.

Inom kollegiet är arbetstiderna väldigt olika; en administratör har arbetstid som ska stämpas in och ut varje dag medan en lärare istället har förtroendearbetstid. För en administratör kan detta stundtals upplevas som orättvist när en lärare kan ta helg vid lunch en fredag, eller arbeta hemma i ett par dagar för att slippa bli störd. På motsvarande sätt kan en administratör uppleva att där är "sura miner" efter semestern när mailen inte har kollats löpande under ledigheten.

## RUTINER

Mycket av det arbete som utförs av administratörer är rutiner som har skapats av antingen dem själva, deras arbetsgrupp eller av universitetet centralt. När de skapas centralt är det en upplevelse att de inte alltid är baserade på användarens behov eller ett sätt

som går att implementera. Administratörer som bjuds in till att vara med i skapandet av rutiner får en positiv upplevelse. I vissa fall skapas två rutiner parallellt för liknande uppdrag vilket kan skapa problem. Ett exempel på detta är att boka en tenta för campus jämfört med att boka en tenta för distans. Dessa två olika rutiner skapar merarbete för administratören och det är förstås problematiskt till exempel om något skulle missas eller om saker och ting istället görs dubbelt.

Medarbetare kan bli medbjudna att ta del av utvecklingen av rutiner och det uppskattas då det kan göra att resultatet blir närmre den verklighet som administratören arbetar i. Upplevelsen är att det ibland har skapats rutiner för hur en vill att det ska fungera snarare än att utgå från användaren. Parallellt med detta är förändringsarbetet i sig stressande.

*"Vart leder allt arbete? Bli det bättre eller förflyttas bara problemet från ett ställe till nästa?"*

För en administratör är rutinerna basen för arbetet och allt som ligger utanför dessa är svårare att planera för. Samtidigt är upplevelsen att administratören ändå förväntas lösa saker som kommer upp.

*"WOOH! Kollega fyller 50 idag! Ups, det var det ingen som hade koll på. Akututryckning med blombeställning och presentinköp. Tårta!? Vem lägger ut, vad ska vi köpa? ("vi" tycks alltid vara en administratör, men det framgår väl inte nånstans, att det ligger på mina axlar?). [...] Är det småaktigt att be om ersättning för bilresan?"*

Att inte be om ersättning för bilresor är flera som har upplevelser kring, till exempel att det är småaktigt, eller inte värt interaktionen med Primula.

## SYSTEM

För en administratör är systemen en stor del av vardagen och därför är det väldigt viktigt att dessa fungerar som förväntat och gärna att de är byggda utifrån de behov som användaren, som kan vara fler roller än just administratören, har. Upplevelsen är att det är en enorm systemtrötthet på universitetet och att detta medför att när det kommer ett nytt system, som ingen annan vill använda, så får administratören bli "experten" på det. Adderat till detta kan systemen addera frustration genom att kräva att en användare ska använda sig av en specifik browser för att få logga in, eller att användaren inte blir urloggad på ett korrekt sätt som skapar väldiga problem och medför att de måste ta kontakt med helpdesk. Och i vissa fall står det vem en ska kontakta för support men då har denna personen bytts ut, till skillnad från informationen.

Förväntar en användare sig att vissa system ska vara sammankopplade, eller om behovet är att de

ska vara det, skapas en del problem när de inte är så. I de flesta fall löser administratören detta med dubbeladministration i till exempel Excel. Detta medför förstås en risk för att saker förs in felaktigt eller inte alls.

*"Kursinformationen stämde inte alls med vad som kom från antagningen - varifrån kommer informationen?"*

*"Oron när man inte förstår varför siffror är olika i olika system som man tycker borde vara samma."*

Upplevelsen av den bristande förståelse som finns gällande en administratörs vardag kommer upp igen och denna gången handlar det om att ansvariga för Ladok väljer att uppdatera systemet mitt i tentaveckan. Detta resulterade i att det inte gick att arbeta i systemet i några timmar.

*"Det är högrisk att provkoder kan bli fel utan att det kommer något felmeddelande från Ladok."*

Samtidigt är upplevelsen att det är väldigt snabb och bra support från Ladok. Och flera administratörer ser fram emot att Ladok 3 ska implementeras in i organisationen.

Snabb och relevant återkoppling gör att en dålig upplevelse kan förvandlas till en mer positiv sådan. I samband med antagningen implementerades NyA-webben och där hade en funktion för reservantagningen tagits bort. Direkt när detta upptäcktes ändrades det och ett mail gick ut. Upplevelserna innan och efter visar så tydligt hur viktigt det är att både förstå hur en rutin fungerar, men också att snabbt justera och återkoppla när detta har missats.

Upplevelsen av systemen är att Diva är ett bra system, Sips är problematiskt, VAL saknar stödsystem vilket upplevs som osäkert och stressande, Primula är inte intuitivt och inte heller RUST är självklart, eller i alla fall inte prognoserna. Vidare upplevs att de system som används mer sällan blir svårare att använda och vissa bra funktioner som till exempel en funktion i Its som automatiserar större jobb glöms bort. En annan upplevelse är att när ett system har tvingande fält så kan detta kringgå och om det då inte ifrågasätts fortsätter det beteendet.

Gemensam teknik, till exempel skrivare, kan också upplevas som problematisk. En administratör har i vissa perioder stort behov av skrivaren och delar de då denna med studenter och lärare blir det långa köer. Det är också problematiskt när gemensam teknik inte fungerar som den ska och upplevelsen är att den därför borde ses över.

Inslaget är ett annat system där upplevelsen är att det är svårt att hitta det som eftersöks och att sökfunktionen inte hjälper en.

En administratör upplever att den gemensamma

google-kalender som ämnet har skapat fungerar väldigt bra och hjälper dem att komma ihåg viktiga datum och liknande.

## FAKTURAHANTERING

Flera administratörer har negativa upplevelser gällande faktureringen. Dels att ekonomer vill eller förväntar sig att en administratör ska intressera sig eller engagera sig i ekonomi, och dels av Proceedo.

### Arbetsuppgifter

En administratörs arbetsuppgifter tar aldrig slut, och för en som är mer van att arbeta i projektform kan detta innebära stress initialt. Det är inte projekt som ska göras och avslutas på samma sätt utan istället ritar varje administratör upp en lista över vad som måste göras för dagen och för veckan och checkar successivt av en sak i taget. I varje fall i de bästa av världar. Ofta blir de punkter på listan som innebär kontakt med en annan person att det dras ut på tiden och gör att de inte lätt kan strykas från listan.

*"Det är mycket bränder som behöver släckas och därför kan det vissa dagar vara så att man inte ens hinner påbörja punkterna på sin lista."*

Checklistan, oavsett form, är för administratören ett mycket viktigt redskap. För en mer rutinerad administratör är det enklare att prioritera då de har bättre koll på vad som kommer komma. Upplevelsen är att det tar minst ett år att förstå vad arbetet som administratör innebär på grund av årscykeln.

Upplevelsen för en administratör som endast arbetar 75 procent är att arbetsbördan ändå är densamma som den var vid heltid. Och för många finns det lugnare och stressigare perioder men hur ska en hantera när arbetstopparna sammanfaller?

*"Jag tror inte att de ser hur mycket jag arbetar, jag sitter ofta kvar själv på kvällarna nu när det är så mycket."*

Att vara hemma på grund av sjukdom eller åka iväg på semester eller tjänsteresa kan också vara stressande, och då inte enkom i de stressiga perioderna utan även annars. En dag borta från datorn resulterar i oerhört mycket arbete som samlats på hög.

*"Är det bättre att en administratör är på jobbet när denne är sjuk eller är det bättre att hen är hemma?"*

I begreppet administratör ligger en hel del inbegripet och upplevelsen av det är att de som inte är administratörer har samma förväntningar oberoende av vilken typ av administratör personen är. I detta projektet har många olika typer av administratörer deltagit och deras upplevelser av vad som ingår i deras yrke varierar därför förstås mycket.

Upplevelsen av administratörer är att tillgodoräknandeprocessen har genererat 30 procent extra av tiden på grund av att allt är manuellt.

På HS och HNT är det olika rutiner för antagning vid senare del av program. Det hade underlättat för framför allt studievägledarna om alla rutiner såg likadana ut.

I vår har det funnits praktikanter på universitetet. Upplevelsen är att det har varit upp till administratörerna att hitta på vad de ska göra för arbete. Så länge detta inte har blivit stressande i form av ytterligare en arbetsuppgift har det uppskattats att få hjälp med att till exempel blada tentor.

Liksom med system och hjälpfunktioner upplevs det som att administratören är den som ska ta hand om "allt som ramlar in": en stol, en låda böcker eller vad som helst. I vissa fall utan att de vet vem det är som har beställt det som levereras.

En administratör hade fått fortbildning i engelska och det var en mycket bra upplevelse särskilt när om det skulle bli mycket kontakt med utländska studenter.

De administratörer som ingår i projektet och som arbetar på studentcentrum har generellt positiva upplevelser av sin arbetssituation. De som utmärker sig är de som arbetar på antagningen. Deras upplevelse är att det är på gränsen till vad som är hanterbart. Av dem som arbetar där är det endast en som har längre erfarenhet vilket gör att den personen blir en nyckelperson.

*"Det är väldigt cykliskt [arbete] vilket gör att de nya inte har upplevt hur det är i maj till exempel."*

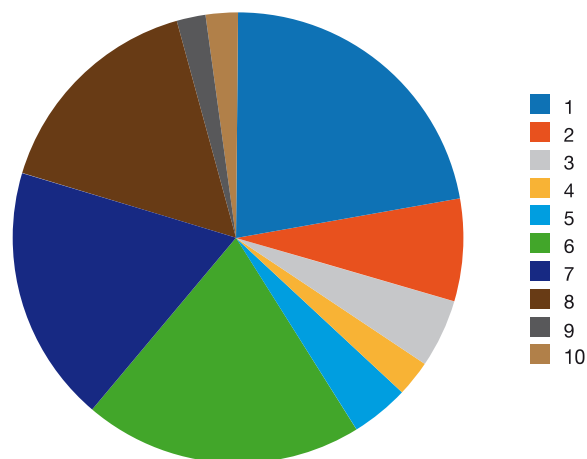
Inne i ett av kontoren finns en pärm som innehåller alla undantag som gäller för respektive kurs/program. Det är upp till kurs- och programansvariga att skriva dessa undantag och men upplevelsen är att de skrivs en gång och att de sen hänger kvar utan att någon uppdaterar dem.

På studieadministrationen hanteras även fakturor till de studenter som ska betala för sina utbildningar. Detta upplevs som en omständlig rutin där mycket hanteras manuellt.

*"Inför hösten är det 100 personer som ska ha faktureras / betalningsuppsmanas för kommer det via ekonomi så kommer alla frågor dit."*

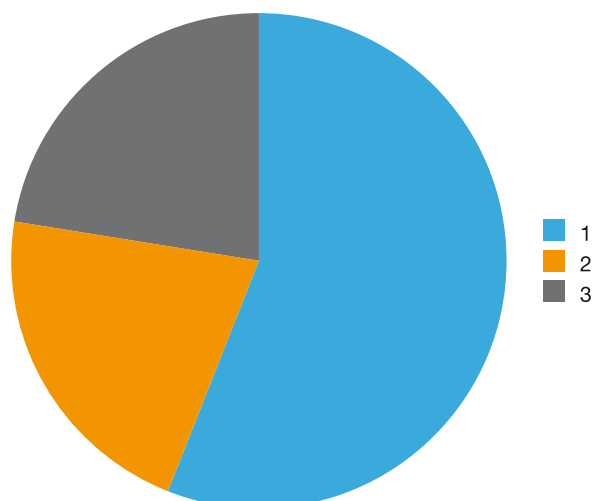
## RESULTAT AV TIDSSTUDIEN

Den gemensamma uppdelningen av veckan visar att det som tar mest tid är att svara på mail, möten, löpande rutiner och annat.



- |                            |                    |
|----------------------------|--------------------|
| 1. Svara på mail           | 6. Möten           |
| 2. Innehållsadministration | 7. Löpande rutiner |
| 3. Ansvarsfördelning       | 8. Annat           |
| 4. Justeringar             | 9. Datatrassembl   |
| 5. Leta efter svar         | 10. Egen rutin     |

Det gemensamt upplevda sinnestillståndet hos deltagarna var till största del, med mer än 50 procent, glädje. Frustration och neutralt utgjorde vardera cirka hälften av resterande tid.



1. Glädje 2. Frustration 3. Neutral

# NÄSTA STEG - DISKUSSION

I den customer journey som skapades i detta projekt har ett antal kritiska touch points identifierats och att vidareutveckla dem som projekt är ett möjligt nästa steg. Nedan beskrivs förslag på områden.

## LÄRARE

Medan vissa administratörer visar moderlig ömhet för "sina lärare", kan andra istället känna att det som klagas på gällande nya generationens studenter till lika hög grad även gäller för lärare och forskare. Vad en lärare eller en administratör ska göra eller inte bör genereras av de mål som verksamheten har. De är båda användare som ska arbeta för att dessa ska uppnås.

För en administratör är upplevelsen att bli tagen för given och som en som gör alla de arbetsuppgifter som ingen annan vill ta sig an det som gör att frustration skapas. När där istället är en nära och god relation mellan administratör och andra kollegor, med förståelse för varandras vardag, minskas frustrationen.

Systemen och hur de implementeras behöver förbättras för att inte verka som ett hinder utan istället bli det stöd som de är ämnade att vara. Att få system efter system implementerade utan att en det förankras skapar ovilja i användning och en negativ attityd. Att det även finns en eller två som är systemägare och som inte bara är kontaktperson utan även verkar som ambassadör för systemen är viktigt. I projektet med Ladok3 ser detta ut att vara en förutsättning och kan i så fall verka som ett gott exempel att ta lärdom av.

## STUDENTER

Undersök om det är möjligt att slippa söka obligatoriska kurser via antagning.se på ett program som studenten är registrerad på. Det skulle ta bort en onödig extrauppgift som administratören har i dag.

I såväl projektet Följ en student som i detta projekt identifierades registreringsprocessen i början av terminen som problematisk. Statistiken visar dessutom att endast 70 procent av registreringarna görs av studenten själv. Tidigare genomfördes ett upprop vars nästa steg var att en administratör kunde registrera alla som varit på plats, nu när studenten själv ska göra registreringen får istället administratören "jaga" studenten vilket förstås är mer tidskrävande. Att se över denna rutin så att den bättre stödjer behoven tillsammans med de krav som finns skulle kunna lösa en frustration som finns hos två av de grupper som undersökts.

## MAIL

För en administratör är mailen inte det stora stressmomentet, snarare är det så att det är ett kraftfullt

verktyg som de använder som del i sin checklista. De mail som däremot skapar frustration är de som är onödiga, där en person valt att skicka mail till en administratör istället för till den personen som det verkligen avser. Eller ett upplevt slentrianmässigt mailande. Även när det kommer dubbla mail skapar det frustration. Ett projekt skulle kunna vara att skapa en gemensam förståelse kring mail och lite mailetikett.

## KOLLEGIET

Projektledarens upplevelse är att de ämnen där samarbete och det kollegiala står högt i kurs skapas generellt en bättre stämning, oavsett vilken yrkesroll en person tillhör. Det påverkar också attityden kollegor emellan. Att studera vad det är som skapar det ickekollegiala kan vara relevant för att ge stöd i att förbättra upplevelsen hos såväl administratör och student som lärare. Att få tid att sätta sig in i sina kollegors situation och därigenom höja den nivån på den kollegiala arbetsdagen.

## RUTINER

Det upplevs som problematiskt att det är olika rutiner på de två fakulteterna. Skulle dessa kunna bli mer homogena? Det gäller från rutiner och processer, till kommunikation och informationsflöde. Att skapa ett intranät eller ett "medarbetarcommunity" som är baserat på användarnas behov hade på många sätt kunnat underlätta arbetet för bland annat administratörer. Där är en förenklad och förbättrad sökfunktion för information, dokument och rutiner central för att på så vi hjälpa de anställda att snabbare och lättare hitta korrekt information.

Ett av de viktigare verktygen för en administratör är checklistan då en administratörs jobb aldrig blir färdigt och består av en stor mängd småpuckar och rutiner/processer. Att skapa eller implementera ett verktyg som hanterar listor borde därför vara ett naturligt nästasteg men detta kanske är den sämsta idén. Varje administratör har sitt egna arbetssätt, i vissa fall liknar det någon annans men oftast i stort sett unik. Genom att försöka implementera ett system eller en applikation skulle därför troligen återigen skapa en dubbeladministration och en överadministration. Detta är en viktig poäng för önskan om att systematisera och homogenisera gör att det unika arbetssättet då istället behöver administreras i ett parallellt system som kan vara post-its, mailprogrammet, eller bara ett vanligt block.

Det behöver även tydliggöras vad som kan begäras av en kollega, då det inte endast gäller administratörer. Rutiner som används mindre frekvent behöver vara

mer lättillgängliga för att underlätta för medarbetare när behovet uppstår.

Att se över alla rutiner och ta ställning till vilka som är relevanta och aktuella, och hur väl formade de är, samt undersöka vilka som saknas hade underlättat för administratörerna.

## SYSTEM

På samma sätt som för rutiner skulle även en systemrevision kunna underlätta för alla. Att se över vilka system som är relevanta och vilka som uppfyller ett behov och rensa ut de som inte tillför något. Att också se över vilka system som pratar med varandra, och vilka som borde prata med varandra. En systemkarta som bland annat visualiserar flödet av information underlättar för användarnas förståelsen och kan därigenom påverka deras attityd till systemet.

Under projektets gång har ett par behov identifierats som i dag saknar ett system. Vid antagningen skulle ett system behövas för att ha kontroll på de undantag som gäller för respektive kurs eller program. Även fakturor till internationella studenter som i dag hanteras manuellt hade kunnat bli mer effektiv med hjälp av ett system. Vidare har behovet av ett system för tillgodoräkning påtalats för att såväl göra rutinen mer rättssäkert, men också göra den mer effektiv då den i dag tar väldigt mycket tid.

## FAKTUROR

För fakturahanteringen skulle en policy eller rutin som hanterar behovet från ekonomi, men också förtydligar administratörens uppdrag för att på så vis förbättra upplevelsen kring fakturering.

## ARBETSUPPGIFTER

Under tiden då projektet genomfördes fanns ett antal praktikanter tillgängliga vilket var väldigt positivt när det fanns något meningsfullt att göra, när det inte fanns spontant innebar praktikanternas närvaro merarbete för administratörerna. Ett sätt att förbättra upplevelsen av praktikanterna hade kunnat vara att samla in möjliga arbetsuppgifter från administratörerna, och möjligen andra inom kollegiet, över tid så att när praktikanterna väl är på plats är det tydligt vad det är de ska göra. Det gör att praktikanterna känner att de tillför något och att administratörerna faktiskt får det stöd som de kan få.

Skillnaden mellan hur de två faktulteternas rutiner bland annat för antagning vid senare del av program, men också i andra typer av rutiner så som informationsflöde behöver ses över för att på så sätt skapa en mer gemensam plattform.



**KAU.SE**