



UiO : Universitetet i Oslo

Hva er IHR – Studier?

Sommer 2011



Hva er målet med IHR-prosessen?

- UiO skal videreutvikle en effektiv og profesjonell forvaltning og administrasjon som skal bidra til at Strategi 2020 lykkes
 - UiO har hatt en prosess med faglige prioriteringer – dette er en tilsvarende prosess med administrative prioriteringer
 - Det er også en oppfølging av “Handlingsromsutvalget” sin innstilling
- Hovedmålet er å øke kvaliteten og frigjøre ressurser i de administrative arbeidsprosessene ved UiO
- Det skal oppnås en effektiviseringsgevinst på mellom 10 og 30 %, målt som en kombinasjon av mindre ressursbruk og kvalitetsheving.
- De frigjorte ressursene skal brukes til å styrke forskning og undervisning.

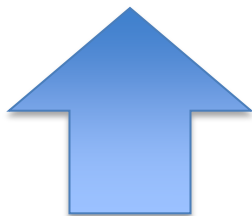
Hva er IHR-studier?

- Internt handlingsrom – administrativ utvikling ved UiO (IHR)
 - Innenfor studieadministrasjon: ***IHR-studier***
- Målsetting : **Standardisering, spesialisering** og tydelig **ansvarsdeling** mellom de tre administrative nivåene ved UiO (sentraladministrasjon, fakulteter, institutter)
- Samarbeidspartnere: **Studieavdelingen, UV-fakultetet** og **SV-fakultetet**

IHR-studier: Organisering

Koordinerings- gruppe

Beslutter



Plangruppe

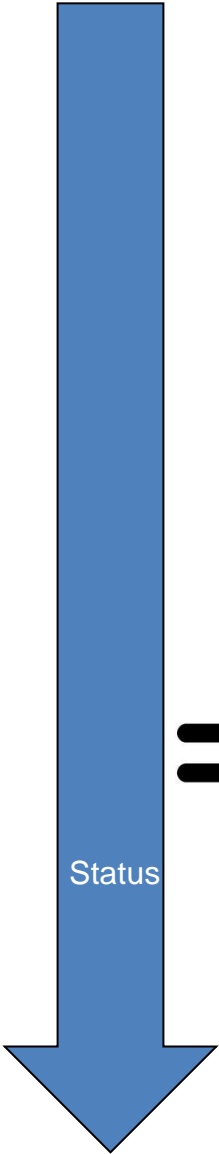
Forbereder og anbefaler

Monica Bakken, STA (leder)
Bård Kjos, UV
Gudleik Grimstad, SV
Knut Heidar, SV
Andreas Lund, UV
Frederik Helland (student UV)
Morten Bakke Kristoffersen (student SV)
Siri Høgseth (tjenestemannsorg)

Jenny Nornes, SV (leder)
Anne Marthe Gibbons, STA
Line Sletten, UV
Camilla Thorkildsen, SV
Kristin Fossum Stene, STA
Karianne Myrholen, UV

Referansegruppe:
Nettverket for administrative
studieledere

Oppgaver i fase 1: Våren 2011

- 
- Gå opp verdistrømmer innenfor studier
 - Kartlegge nok til å gi et prioriteringsgrunnlag:
 - Kvalitative vurderinger og hypoteser og kvantitativ kartlegging av dagens ressursbruk
 - “Quick wins”
 - Korte overordnede vurderinger/hypoteser om:
 - Hovedprosesser innenfor studier
 - organisasjonsmessige utfordringer
 - større endringsbehov
 - Brukerperspektivet

== Anbefaling om hvilke verdistrømmer innen studieadministrasjon som bør prioriteres i IHR

Levert: 2. mai

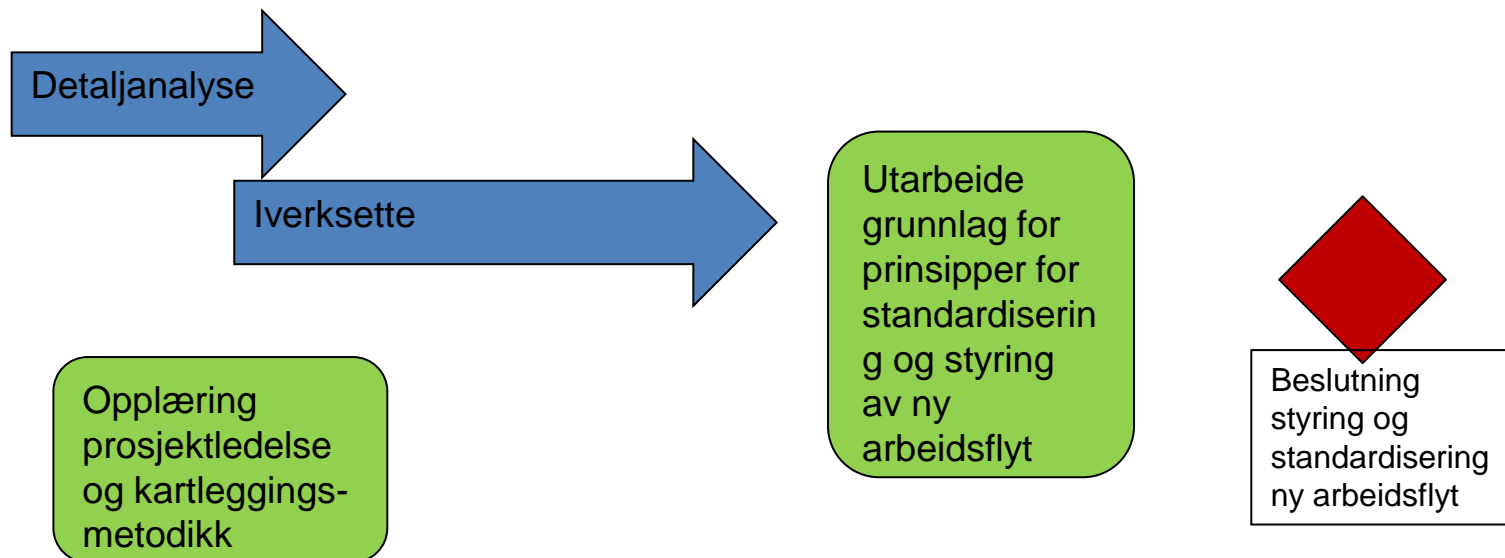
- Behandlet i universitetsstyret 21. juni

- Planlegge høstens arbeid og gjennomføring

Workshop 27. juni

Oppgaver i fase 2: høsten 2011

- Fra høsten 2011: Gjennomføring
 - Detaljkartlegging og gjennomgang av prioriterte prosesser/verdistrømmer
 - Arbeidsgrupper med saksbehandlere
- En gjennomføringsprosess vil overordnet se slik ut:



- Organisering og detaljert tidsløp avklares august 2011

| Kategorinavn | Verdistrøm |
|--|---|
| Eksamen og kvalifikasjon | Planlegge/gjennomføre eksamen Dokumentere kvalifikasjon |
| Opptak | Opptak gjennom NOM (samordna opptak) Lokalopptak |
| Studentmobilitet | Studentmobilitet ("understrømmer" defineres høsten 2011) |
| Studentinformasjon og -oppfølging | Studie-/studentinformasjon på web Muntlig studie-/studentinformasjon/veiledning Rekruttere studenter Saksbehandling som en del av oppfølging av studenter Faglig-sosial oppfølging av studenter |
| Undervisningsstøtte og -admin | Administrere undervisning Håndtere praksis |
| Kvalitetssikring og forvaltning av studier | Kvalitetssikre studier Drive forvaltning innenfor studier Forvalte emner Forvalte studieprogram Forvalte og følge opp regelverk Rapportere Styre ressurser |
| Eksterne relasjoner | Følge opp/betjene eksterne relasjoner |

Kartlegging

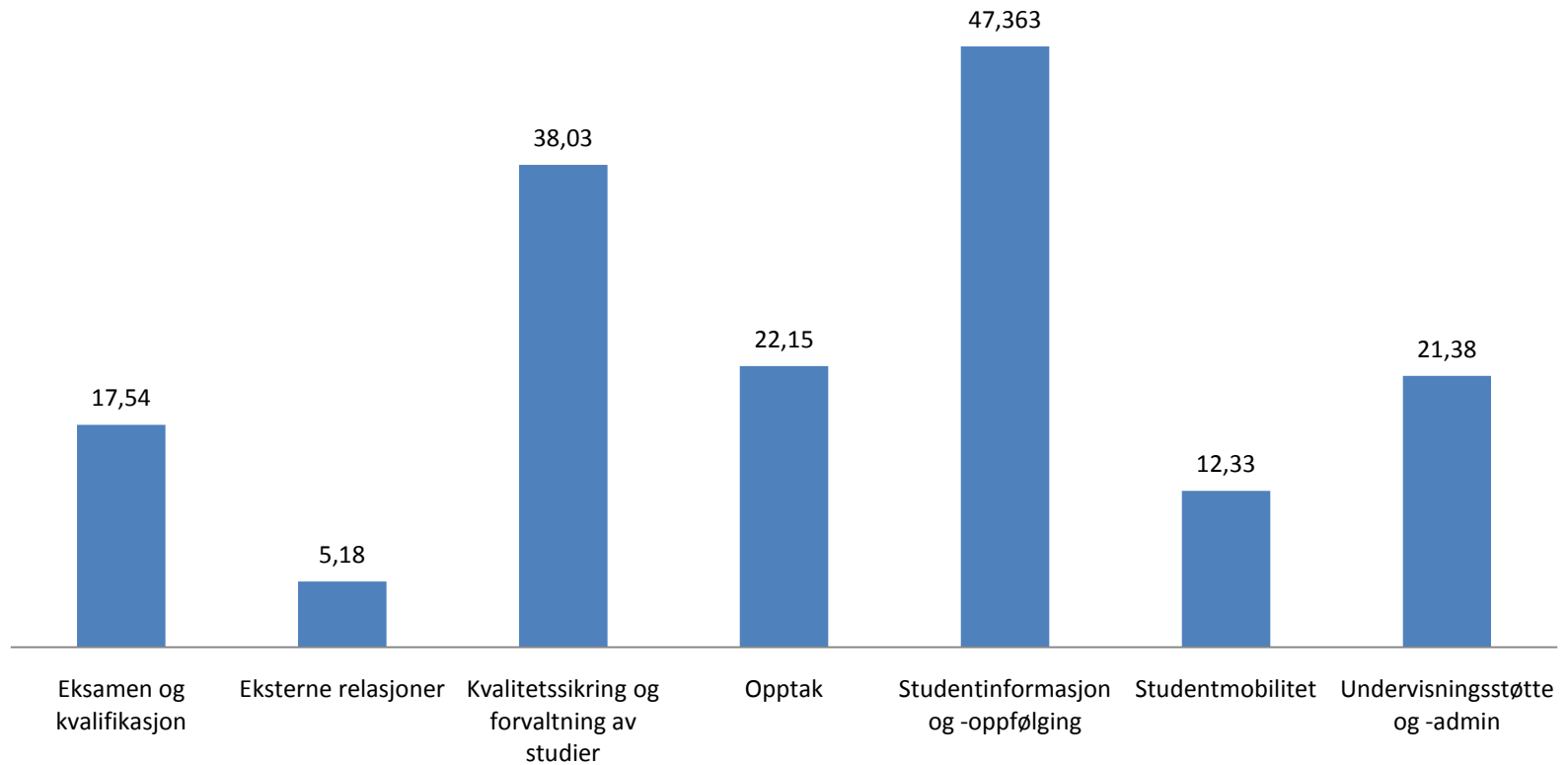
Innhenting av data har foregått på følgende måter:

1. Plangruppeseminar (+komplementær kompetanse) med noe metodeopplæring, definering av verdistrømmer og kvalitativ kartlegging
Resultat presentert for referansegruppen.
2. Innhenting av årsverksfordeling av studieadministrative stillinger fordelt på de 20 definerte verdistrømmene.
 - a. Utarbeidet nettskjema
 - b. Administrative ledere ved UV, SV og STA bedt om å kartlegge ressursbruk per verdistrøm på sin enhet
3. Uthenting av DBH-data for å kartlegge studiepoengsproduksjon.
4. Resultater sammenstilt og foreløpig anbefaling utarbeidet i plangruppen: **Presentert for og godkjent av koordineringsgruppen. Presentert for referansegruppen 15. april.**
5. Seminar 27. april med gjennomgang av rapporteringsmal
Godkjent av koordineringsgruppe

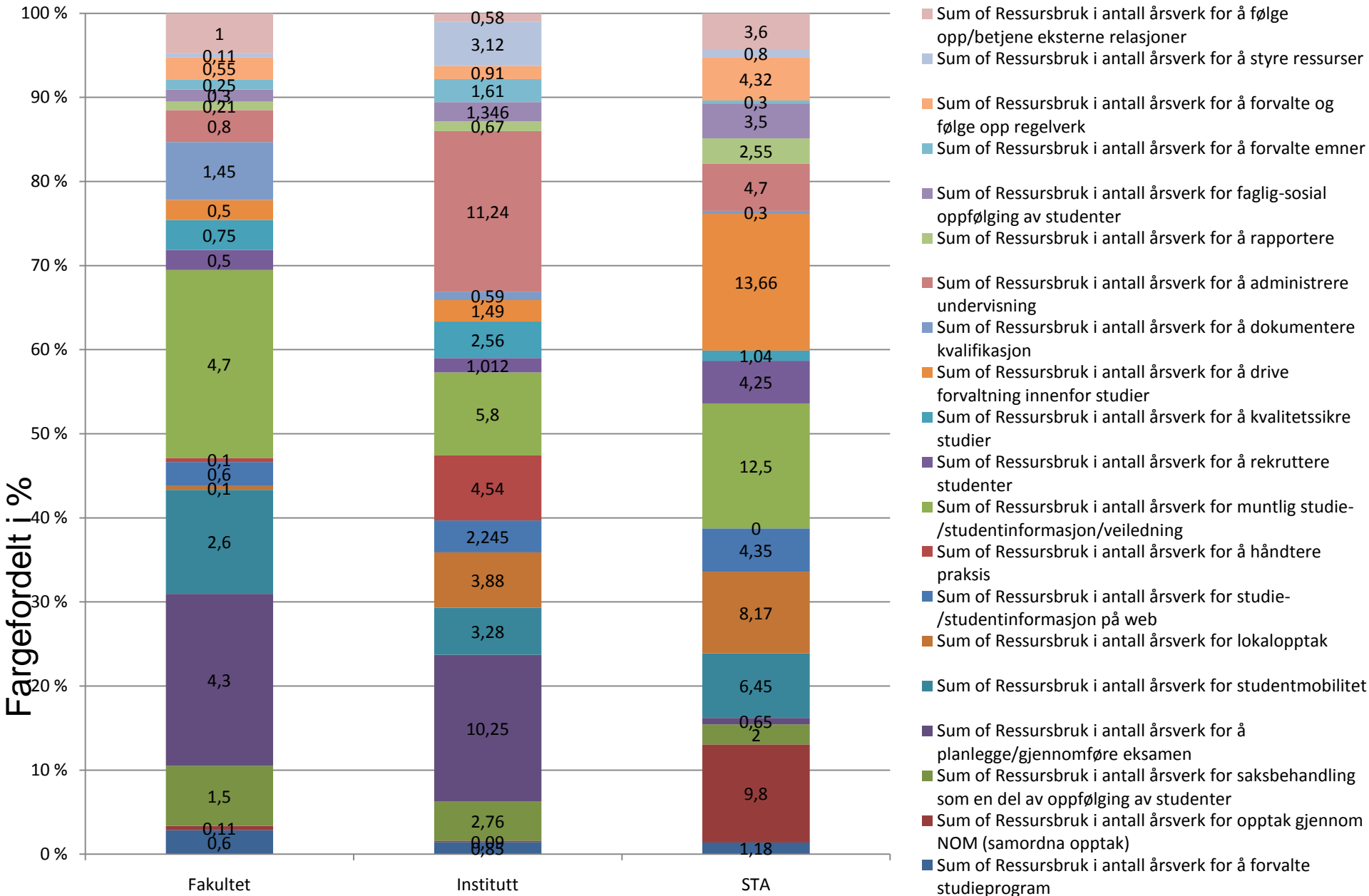
Konsulenthjelp
Lean-metodikk

Konsulenthjelp
Lean-metodikk

Årsverk per verdistrømskategori



Kartlegging av ressurser; nivå delt (STA, SV og UV) med årsverkstall



Sammenstilling av kartleggingene

- Kvantitativt: Sett spesielt på verdistrømmer med høyt og lavt volum på minst to nivåer.
 - Høyt volum (særlig på instituttnivå) betyr at endringer vil få stor påvirkning i organisasjonen
 - Lavt volum må vurderes spesielt ift hensiktsmessighet med organisering på flere nivåer
- Kvalitativt: Foretatt vurderinger og utarbeidet hypoteser om forbedringspotensial basert på kartlegging av verdistrømmer. Eksempler:
 - identifisering av kompliserte arbeidsprosesser
 - lange ventetider
 - overproduksjon av f.eks notater og fremlegg
 - uhensiktsmessig arbeidsdeling
 - gevinstpotensiale og vurdering av gjennomføringskompleksitet
- Kriterier for foreløpig prioritering:
 - Kvalitative og kvantitative prioriteringer må sees i sammenheng
 - Høy score på både foretatt kvalitativ og kvantitativ kartlegging
 - Rangere ift kompleksitet + årshjul
- I tillegg igangsetter noen områder der vi mener vi kan gjøre betydningsfulle forbedringer med små og enkle midler raskt

Bruk av IS-systemer skilles ikke ut som egen verdistrøm, men kartlegges ifm hver enkelt verdistrøm

Anbefaling fra IHR-studier

Verdistrømmer som prioriteres (i rangert rekkefølge):

- 1. Lokalopptak**
(Foreløpige mål = senke frustrasjonsnivået, Skille på saksflyt i tunge og enkle saker, sikre riktig kompetanse på de tunge sakene)
 - 2. Studentmobilitet** (inkl godkjenning/innpassing)
(Gjøre større, mer gjennomgripende forbedringer for å: korte ned svartid, skille på saksflyt i tunge og enkle saker, se på hensiktsmessig arbeidsdeling mellom ulike nivåer)
 - 3. Planlegge/gjennomføre eksamen**
(Foreløpige mål = hensiktsmessig arbeidsdeling mellom nivåer, identifisere saker som krever lokal kompetanse ift spesialisering/standardisering, Foreta avveining mellom bruk av admin. ressurser og riktig servicenivå)
 - 4. Administrere undervisning**
(Foreløpige mål = foreta avveining mellom bruk av admin. ressurser og riktig servicenivå, identifisere potensial i tilgjengelige IS-systemer, forenkling og standardisering av aktiviteter – eks pensumbestilling, flerfaglighet)
- *Anbefaler ikke å prioritere muntlig studieinformasjon/-veiledning nå pga viktig for brukerguppen, området holder høy kvalitet, allerede igangsatte tiltak og det foretas jevnlig kvalitetsvurdering/-forbedring.*

Quick-wins, med status:

1. Små, enkle grep innen godkjennings- og innpassingsprosesser (Tilrettelegge for arbeidsstuer, samarbeid på tvers. Mål = korte ned ventetid for studenter, dele kompetanse på tvers av enheter) – [Etter sommeren](#)
2. Studiekvalitetsrapporten (Mål i første omgang: forenkle rapporteringsprosess, fokusere på det som gir relevant og nyttig informasjon) – [I gang. Skal inngå i årssyklus \(tertialrapportering\). NÅ: Avklaringer STA/ØPA](#)
3. SFB-opptak (mål: forenkling, bruke mindre admin. ressurser) – [Workshop 1 avholdt. Workshop 2 \(med ressursbruk og redesign av prosess\) var 10. juni](#)
4. Rombooking utenom FinnRom (mål: redusere feil, hensiktsmessig arbeidsdeling) [Workshop 1 avholdt. Workshop 2 \(med ressursbruk og redesign av prosess\) var 23. juni](#)
5. Etter- og videreutdanning (Mål: kartlegge ressursbruk i ulike org. modeller). [Kartlegging foretatt, redesign gjenstår](#)

I tillegg synliggjøre pågående utviklings- og forbedringsprosesser, spesielt innen muntlig og skriftlig studieinformasjon. [Arbeid koordineres i infoko-nettverket. Akkurat nå: kartlegging og diskusjon av bruk av bekreftelser](#)

Gevinstpotensiale for ulike brukergrupper

