**Oppsummering av svar fra FS-superbruker intervjurunde**

**1) FS-superbrukerrollen:**

* Koordinering
* Bindeledd mellom Studieavdeling og fakultetet
* Buffer mot administrasjonen
* Kontaktpunkt, mellomledd
* Mellommann mellom FS-brukere og administrasjonen

**Viktig oppgaver:**

* Opplæring
* Helhetskunnskap om FS (den som FS-brukere henviser seg til først for å få svar).
* Koordinering og videreformidling av informasjon (frister, timeplanlegging, eksamen, nye funksjonaliteten, kursing, osv).

NB: Store forskjeller i hvor mye av stillingen som er satt av til FS-superbrukerrollen. På de mindre fakultetene har FS-superbruker mange andre roller mens på de store fakultetene har instituttene egne FS ’superbrukere’.

**2) Utfordringer:**

* Organisering av kurs.
* Motivere studiekonsulentene å jobbe i FS (store forskjeller i mellom de som bruker FS ofte og de som bruke det sjeldent.
* Å kunne nok om FS, følge med vedrørende ny funksjonalitet, å holde seg oppdatert (infoflyt) – gjelder særlig de mindre fakultetene.
* Vanskelig å få tak i Studieavdelingen på telefon.
* Isolert (ikke en virkelig del av fakultetet, heller ikke en del av fakultetets administrasjonen).
* Ikke mulig å ta ut statistikk og egne tall.
* Å finne gode arbeidsrutiner for enkelte saksbehandler.

**3)** **FS-superbruker møter:**

De fleste var positive til å komme i gang med FS-superbruker møter og synes to ganger i året var passe. Men det ble også presisert at tiden skulle brukes effektivt; ikke masse prat om ’lokale’ forhold som ikke hadde betydning for de andre fakultetene.

* Ad hoc møter/seminar/temamøter i forhold til store endringer.
* At fakultetene får sjansen til å påvirker prioriteringen av det som presenteres på FS-utviklingsmøter.
* Superbrukere kunne melde inn problemstillinger i forkant av møtet.
* En kort info del i begynnelsen av møtet (nyheter, frister, osv.).
* Presentasjon av nye/bedre rutiner og løsninger (gjerne fra andre fakulteter). Samsnakket om hvordan andre fakulteter løser felles problemer.
* Få anledning til å treffe andre FS-superbruker (dele erfaringer, komme med forslag, osv.).

**4) Kursing:**

* De fleste superbrukere mente at de ikke trengte spesifikke kurs men noen påpekte at de trengte ’veiledning’ om enkelte ting (for eks. hvilken rapporter gjøre hva).
* Mye av opplæringen er internt, ofte kollegaer eller de som har hatt stillingen og går over til noe nytt.
* De fleste mente at arbeidsstuer var ofte en bedre løsning for å drive med opplæring siden man bruker aktuelle data og problemstillinger.
* Nesten samtlige oppfordret nye brukere til å ta FS grunnkurset.
* En superbruker mente at han ikke trengte kursing fordi Studieavdelingen sine brukerveiledninger var så bra.
* Kun en superbruker kunne tenke seg kursing.
* Flere fakulteter har vegret seg å melde inn behov for kurs når det gjelder kunne en eller to av sine personer.
* Det kunne vært hensiktsmessig at hvis andre fakulteter meldte inn behov at alle ble informert slik at de også kunne melde inn folk.
* En ulempe med internopplæring er at foreldet/dårlig rutiner kunne gå i arv.

**5) Arbeidsstuer:**

* Mer eller mindre alle var veldig fornøyd med arbeidsstuene (det var noen fakulteter som ikke hadde arbeidsstuer i vanlig forstand).
* Det ble påpekt at arbeidsstuer også er en bra måte for Studieavdelingen å bli kjent med fakultetenes hverdag.
* Flere savnet en arbeidsstue i lokalopptak i våres.
* Flere fakulteter holder ’interne’ arbeidsstuer.
* Arbeidsstuer erstatter til en viss grad kursing.

**6) Spørsmål til Studieavdelingen:**

De aller fleste var veldig fornøyd med support og service fra Studieavdelingen.

* Raske og kompetente svar.
* Av og til ville det ha vært veldig kjekt med å kunne snakke med folk på telefon (man kunne innlede med en RT-sak og så avtale en telefon samtale).
* Det ble påpekte at Pandion var et egnet kommunikasjonsverktøy (mellomting telefon/e-post).
* Det ble sagt at det at man fikk gjennomgående så raskt svar kunne fører til at man ble ’bortskjemt’ og dermed utålmodig de få ganger man ikke får svar med en gang.
* En ny superbrukeren var veldig fornøyd med den hjelpen som ble gitt i oppstartsfasen.

**7) RT-kø:**

* Alle var fornøyd med RT-kø løsningen. Flere superbruker logget seg på RT for å passe på om sakene sine var tatt og for å følge med i tilfelle andre kommentar ble lagt ved.
* Det kunne være en utfordring når det gjelder valideringer (med Cc: til superbrukeren) fordi saken blir åpnet på nytt hver gang man legger inn ny kommentar eller ved at FS-brukeren ’takker’ for valideringen.

**8) Forhold til fakultetet:**

De aller fleste hadde problemer med å forstå meningen med spørsmålet.

* En superbruker påpekte at det å være FS-superbruker kunne medføre at man satt ’mellom barken og veden’.
* Det kunne til tiders være en god del press fra fakultetet (ledelse) angående tall og statistikk.
* De fleste hadde ingenting å utsette angående samarbeidet med fakultetet og fakultetsledelse.
* Flere mente at de var en integrert del av fakultetet (ingen skille).

**9) Organisering av FS-brukere:**

Nesten ingen hadde et formelt forum for å treffe ’sine’ FS-brukere. De meste foregår på en-til-en basis, på telefon og/eller e-post, eller hvor man prater sammen i mindre grupper basert på felles oppgaver.

* En superbruker påpekte at FS-brukere ved fakultetet var ikke ’hennes’ (det ble skrevet ’dine’ FS-brukere i intervjuskjemaet). FS-brukere er ofte selvstyrt og jobber under andre administrativ forhold.
* Superbrukeren har lite eller ingen makt eller myndighet overfor FS-brukere sine.
* De fleste FS-brukere er selvstyrt og jobber med andre oppgaver i tillegg til sine FS oppgaver.

**Brukertilgang/validering:** Det var ikke meldt noe problemer med brukertilgang til nye bruker eller tildeling av valideringer. Det ble påpekt at det var veldig lurt å legge en Cc. til superbrukeren ved opprettelsen av nye brukere (det er ikke alltid at FS-superbrukeren er klar over at nye brukere blir opprettet).

**10) Problemer stilt fra FS-brukere:**

De aller fleste mente at de følte seg kompetente nok til å svare på de fleste spørsmål stilte av ’sine’ FS-brukere. Men visse områder ligger utenfor deres kompetanse (for eks. doktorgrad eller etterutdanning) og da tar de kontakt med Studieavdelingen.

Spørsmålet om fakultetets FS-brukere visste at de skulle gå gjennom FS-superbruker (dvs. ikke ta direkte kontakt med Studieavdelingen) ble besvart med at de alle fleste viste det men at det kan hende nye brukere var ikke helt klar over det (NB: det nevenes på grunnkurset) men at det fantes enkelte individer som bevisst valgt å forbigå superbrukeren. Dette var hovedsakelig personavhengig og en tenkt årsak til det kunne være at vedkommende vet på forhånd at fakultetets superbruker ikke kunne svare på enkelte spørsmål og gadd ikke å vente at det skulle gå linjeveien.

**11) FS-nettforum:**

Dette var et vanskelig spørsmål med mange delte meninger. Mange var i tvil om de ville brukte et slik tilbud aktiv nok til at det ville forsvarlig å opprette/vedlikehold det.

* Noen mente at det ville være enda et sted å holde seg oppdatert med, noe de ikke orket.
* Ville vært flott som et samlested for info, beskjeder (for eks. beskjed: flere syk ved Studie admin. – det vil lengre ta tid å få hjelp, osv.) og FS nyheter.
* Egnet sted hvis man har et spørsmål som man tror er av interesse for andre fakulteter; da kunne man diskutere det blant superbrukere (med innsyn fra Studieavdelingen).
* Ville kanskje hjulpet hvis innlegg ble automatisk tilsendt alle i en mailgruppe (a la FS forum i dag).
* Nett-forum nasjonalt var ingen interesserte i.

**12) FS-seminar:**

De alle fleste var interessert (eller veldig interessert) i å delta i en halv/heldags FS superbruker seminar.

* Lage samhold blant superbrukere/møte likesinnede som har felles problemstillinger.
* Lettere å ta kontakt med andre superbrukere hvis man har truffet dem og pratet sammen ’face-to-face’.
* Fakultetene spiller inn problemstillinger på forhånd.
* Todelt seminar; først del - info fra Studieavdelingen, andre delen - diskusjon vedrørende innsendt problemstillinger.

**13) Annet:**

* Nesten alle sa at de var positiv innstilt til den hjelpen de får fra Studieavdelingen. Flere påpekte at de var helt avhengig av støtte fra Studieavdelingen og at det var viktig med den åpne og vennlig tone de hadde i dag.

**Oppsummering**

- Det finnes tre forsjellige hovedgrupper: store fakulteter, mindre fakulteter, og fakulteter som skiller seg ut ved at de har hovedsakelig profesjonsstudier og er ellers litt adskilt fra Blindern. FS-superbruker rollen varierer avhengig av hvilken hovedgruppe man tilhøre. På de store fakultetene var det en hovedoppgave, mens på de mindre var det kun en bi-geskjeft.

- FS-brukere er veldig individuelle. Nesten hver eneste fakultet meldt om ’sinker’ som krever ekstra hjelp og tilsyn. Også problemet med FS-brukere som tar direkte kontakt FS-bruker/Studie admin. var veldig personavhengig. Dvs. at noen FS-brukere krever en god del oppfølging av superbrukeren(e) mens andre er temmelig selvgående.

- Generelt sett var samtlige FS-superbrukere veldig fornøyd med den hjelpen/støtten de får av Studieavdelingen. Likevel ble det meldt inn flere områder med forbedringspotensial:

* Savner mer koordinert FS informasjon (i.e. utvikling/ny funksjonalist i FS, forbedret rutiner, nasjonale FS nyheter, kurs, frister, osv.).
* Vil gjerne være (mer) involvert i prioriteringer mht utviklingsønsker.
* Ønsker muligheten for telefonisk kontakt ved visse anledninger.
* De savner kontakt med andre FS-superbrukere.
* Sliter med tilgang til statistikk/tallmaterial.
* Vil ha tilbakemelding om når andre fakulteter har kursbehov.
* Behov for å komme i gang med FS-superbruker møter (i en eller annen form).
* Noen etterlyste nye FS-dager.

- Nesten samtlige uttykte at de satt pris på at vi holdt en slik intervjurunde og at de var veldig interesserte i et hel- eller halvdags seminar som fokuserer på FS-superbruker rollen.