



UiO • **Institutt for medisinske basalfag**

Det medisinske fakultet

Instituttrådsmøte 12. februar 2018

Prosjekt V2018:

Kartlegging av tjenestetilbud hos og brukertilfredshet med Seksjon for intern service



Seksjon for intern service (SIS)

- Samlet serviceavdelingene og andre tekniske støttetjenester i én seksjon i 2013:
 - **IT-avdelingen**
 - **Mekanisk verksted**
 - **Elektronikkverksted**
 - **Foto- og grafikktjenesten**
- 13 medarbeidere totalt, pluss lærlinger/timelønnete
- Seksjonsleder har også ansvar for koordinering av instituttets aktiviteter/prosjekter opp mot Eiendomsavdelingen (EA)
- Seksjonen ligger i linje til administrasjonssjef

Bakgrunn for kartleggingen

- Seksjon for Intern Service etablert 2013
 - Ikke gjennomført evaluering eller brukerundersøkelser
 - Kartlegging nedfelt som tiltak i IMBs årsplan
- Et visst handlingsrom kommende 5-årsperiode
 - Behov for et godt beslutningsgrunnlag for instituttledelsen til å vurdere videre veivalg
- Forankre og avstemme seksjonens tjenestetilbud i instituttets overordnede mål; ny strategi IMB 2018-2022

➤ Prosjekt etablert med oppstart januar 2018; sluttleveranse sommeren 2018

Mål med prosjektet

- Tydeliggjøre seksjonens tjenestetilbud og gjøre eventuelle endringer slik at det imøtekommer prioriterte brukerbehov innenfor de økonomiske rammer som settes for virksomheten
- Øke synligheten og gjøre tjenestene kjent for potensielle brukere
- Styrke brukertilfredsheten med tjenestene
- Effektiv ressursutnyttelse



Hovedleveranser

- ✓ Beskrivelse av dagens tjenestetilbud, målgrupper og brukere
- ✓ Brukerundersøkelse
- ✓ Analyse og vurdering av samlede funn
- ✓ Anbefalinger for videre tiltak

Brukerundersøkelsen

Innhente informasjon om:

- hvem som kjenner til og hvem som bruker seksjonens ulike tjenester i dag
- hvordan brukerne opplever disse
- identifisere eventuell etterspørsel som ikke dekkes i dag, men som kan ligge innenfor seksjonens naturlige ansvarsområde

Målgrupper:

- Ansatte ved IMB
- Tilknyttede
- Studenter: ITs orakeltjeneste
- Øvrige brukere av Mekanisk verksted

Brukerundersøkelsen vil i seg selv bidra til å synliggjøre og markedsføre tjenestetilbudet til SIS til aktuelle brukere

Avgrensning

- Tar utgangspunkt i de økonomiske rammene for seksjonen slik de er nedfelt i IMBs langtidsbudsjett for kommende 5-årsperiode
- Kartleggingen kan medføre anbefalinger om endringer i tjenestetilbud og intern organisering
- Omfatter ikke Eiendomsavdelingens og USIT's tjenestetilbud

Prosjektorganisering

- Styringsgruppe: IMBs ledergruppe
- Prosjektleder: Administrasjonssjef Linda Helgesen
- Prosjektkoordinator: Seksjonssjef Torgeir Kvernstuen
- Prosjektgruppe: Knut Rekdahl, Jon Wedervang, Bjarne Authen
- Arbeidsgrupper:
 - IT
 - Mekanisk verksted
 - Elektronikk, foto og grafikk
 - Prosjekt og bygg
- Brukersammensatt referansegruppe: vitenskapelig og teknisk personell

Involvering og forankring

- Instituttleder og ledergruppen er styringsgruppe og fatter beslutninger
- Sentrale roller i prosjektet for seksjonens ledere
- Bred involvering av seksjonens ansatte
- Brukere involvert gjennom brukerundersøkelsen og referansegruppen
- Orientering og diskusjon i instituttrådet og LAMU; verneombud med i referansegruppen
- Orientering til tillitsvalgte



Fremdriftsplan

- Prosjektoppstart i januar
- Tjenestebeskrivelser feb/mars
- Brukerundersøkelse rundt påske
- Vurdering av funn april-mai
- Prosjektgruppens anbefalinger: Behandles av ledergruppen i juni
- Implementering: Fra høsten 2018