

Julia Holte Sempler

## **Tilbakemelding fra ISK ang høring på rapport fra arbeidsgruppe - Gjennomgang av administrasjonen ved HSL-fakultetet**

Institutt for språk og kultur (ISK) takker for at vi får leverehøringssvar på denne saken. De vitenskapelig ansatte ved ISK ble invitert til å komme med innspill, men instituttet fikk ingen tilbakemeldinger på dette. Studiekonsulentene og ledergruppa har hatt et digitalt møte hvor rapporten er diskutert og høringssvaret er delvis samskrevet.

ISK syns dette var en vanskelig rapport å mene noe om ettersom det meste var ganske vagt. I tillegg gjør de mange utenforliggende faktorene som man må ta hensyn til (justering av fellestjenester, innføring av tjenestekart, BOTT-samarbeid som innebærer felles standardiserte administrative og tekniske tjenester og prosesser), det vanskelig å skulle komme med konkrete konstruktive tilbakemeldinger.

På sett og vis mener vi dette arbeidet starter i feil ende. Det er vanskelig å snakke om organisasjonskartet uten å snakke om tjenestene. Man burde egentlig begynt å snakke om tjenestene; hvilke tjenester vi skal tilby og deretter hvem som skal utføre arbeidsoppgavene. Videre snakkes det om at vi skal fra kontroll til service, men det snakkes ikke om hvilket servicenivå vi skal være på. Vi vil anta at type tjenester og nivået på servicen som tilbys i dag, fra både studiekonsulenter og kontorsjefer, vil variere stort avhengig av hvor stor hver enkelt enhet er.

### **Studieadministrative tjenester**

Alternativ 1: Et utvalg studieadministrative ressurser samles under ledelse på nivå 2.

Det er vanskelig å se for seg at man skal kunne samle studieadministrative ressurser på fakultetsnivå og samtidig sikre brukernærhet. ISK syns dette er en meget dårlig løsning.

Alternativ 2: Studieadministrative ressurser samles under ledelse på nivå 3.

ISK er åpen for å samarbeide med andre instituttet og sentre, hvis det skulle bli aktuelt.

Kunne det være en tanke å ha et humanistisk institutt, et samfunnsvitenskapelig institutt og ett institutt for lærerutdanning (dette berører selvfølgelig mer enn bare studieadm. tjenester)?

Vi er kritiske til å flytte på ressurser når vi ikke vet hvilke tjenester det er snakk om. Vi skjønner at de mindre enhetene får utfordringer med å løse alle oppgavene, det er det til dels på store enheter også.

Vi foreslår reell erfaringsutveksling og "Best practice" på studieadministrative arbeidsoppgaver slik at man jobber så smart om mulig.

UiT sentralt burde forbedre nettsidene til UiT slik at studentene lettere finner fram og får svar på det de lurer på, før de kontakter studiekonsulentene. Hva med å ha en robotchat som kan svare på spørsmål som går igjen?

Fortsatt brukernærhet er meget viktig for studieadministrasjon og fagfolkene.

### **Kontorsjefrollen**

Små enheter "parres" og det sikres samhandling og arbeidsdeling som anses som hensiktsmessig  
Det opprettes felles administrasjon for noen enheter.  
Flere enheter deler en kontorsjef

Både for kontorsjefer og for studiekonsulenter er det oppgavene/tjenestene man må se på. Ved ISK er det i dag for mange arbeidsoppgaver til at en person kan håndtere dem slik systemene ved UiT fungerer. Det er løst ved at en studiekonsulent også har ansvar for variabel lønn og arbeidsavtaler for timelønnede. Noen ved en annen enhet kunne sikkert løst denne oppgaven for ISK. Generelt er det viktig å se på arbeidsoppgavene og hvordan de kan løses på best mulig måte. Dersom enheter slås sammen, må arbeidsoppgavene fordeles.

### **Fakultetsadministrasjonen**

Mindretallet foreslår å beholde dagens organisering med to seksjoner. Flertallet foreslår å slå sammen de to seksjonene til en.

I mange henseender spiller det ingen rolle for oss på nivå 3 hvordan fakultetet er organisert. Vi har stort sett behov for tjenester og har mer behov for å vite hvem som kan hjelpe oss med hva, enn hvem som er nærmeste leder for vedkommende.

### **Kommentarer til Teamorganisering**

ISK er i utgangspunktet positiv til teamorganisering, så fremt at man ikke utarmer eget institutt fordi det kan bli svært arbeidskrevende å utføre arbeidsoppgavene i teamet.

Vi foreslår at Mentorordningen løses av et team på fakultetet for å sikre at studentene får et likt tilbud. Studenter kan med fordel involveres i administreringen av mentorordningen, gjennom at noen få studenter har et mer overordnet ansvar.

Disputas: vi ønsker at fakultetet skal ta hånd om hele administrasjonen av disputaser, slik det er nå gjør fakultetet deler og instituttet deler.

EVU: ISK er svært fornøyd med at ILP har hatt overordnet ansvar for administrasjon av våre nettbaserte EVU-emner som er gitt i regi av Udir.

Team organisering for internasjonalisering.

Instituttet har i likhet med fakultetet sett at det er lite hensiktsmessig å fordele denne oppgaven på alle studiekonsulenter, og har i stedet laget et team bestående av to studiekonsulenter for å ivareta oppgavene knyttet til internasjonalisering. Instituttet har derfor god erfaring med en slik organisering for de gitte oppgavene, og positive erfaringer med å organisere det på denne måten. Det er allikevel noen forskjeller mellom å organisere team innad på et institutt, fremfor et team som spenner over flere institutt og som skal løse oppgavene for alle instituttene.

Noen av de ekstra utfordringene som vil dukke opp er:

1. Avgrensning av oppgavene. Det kan være vanskelig for et team å ta seg av alle oppgavene knyttet til utveksling og internasjonalisering. Enhetene sine oppgaver er stort sett tydelig definert, og det er satt naturlig avgrensning mellom oppgavene som SIS gjør og de som utføres på enhetene. I stor grad er oppgavene på enhetene av faglig art og det er mer naturlig at fagnær administrasjon gir støtte til dette, for eksempel godkjennings- og innpassingssaker.
2. Organisering av teamet. Nå sendes oppgaver fra kontaktperson på SIS til kontaktpersoner for studieprogram/enheter. Ved å opprette et team vil det bli et ekstra ledd som må fordele oppgaver. Da er det skapt ekstra oppgaver og et ekstra

behandlingsledd ved fakultetet som det tidligere ikke var behov for, uten at det gir noen lettelse eller effektivisering av arbeidet. Teamet må gjøre mer jobb enn det som gjøres på enhetene per nå.

3. En del av oppgavene knyttet til internasjonalisering er oppgaver som er klart definert, og hvor det finnes rutinebeskrivelser for hvordan de skal løses. Samtidig er det mange oppgaver innen utveksling som krever kunnskap om utvekslingsavtaler, studieprogram, og individuelle studieløp for studentene som søker om utveksling. Dette er i stor grad kunnskap som det er tiltenkt at skal ligge på enhetene. Dette er også kunnskap som er meget viktig å ha for å kunne bedre rekruttering og gi god service til studenter som reiser ut. Et team vil vanskelig kunne tilegne seg og gi støtte til instituttene og programstyrene som det er tiltenkt at skal jobbe strategisk og utvikle gode utvekslingsmuligheter. Ved en teamorganisering er det en fare for at ansvaret flyttes bort fra instituttene

I rapporten vektlegges det at utveksling er en oppgave som flere av de mindre enhetene ikke løser ofte, og at det dermed vil være hensiktsmessig å legge til et team. Her bør det påpekes, at for å nå mål om utveksling fremover er dette faktisk oppgaver som alle enhetene er nødt til å måtte løse ofte. Fokus bør derfor være på hvordan man når disse målene, og hvilken organisering som er hensiktsmessig for å nå disse målene.

Å etablere team vil også være en organisering som legger en ekstra arbeidsbyrde på de større enhetene. Dette vil kunne medføre at servicetilbudet som nå gis til studenter på større enheter går ned for å få tilbudet på mindre enheter opp.

Et siste argument mot en teamorganisering er at utvekslingssaker ofte tar lang tid. Saksgangen for en student som reiser på utveksling kan deles i flere mindre oppgaver, men selve løpet vil være fra ca. 1 ½ år til 2 år. Det kan videre ta tid å sette seg inn i ulike saker/studenter. For å sikre god og effektiv behandling, er kjennskap til de ulike sakene (studentene) av stor betydning, og derfor bør kontinuitet vektlegges. Her skiller utveksling seg i svært stor grad fra timeplanlegging, som er organisert i team, men som i svært mye større grad består av korte enkeltsaker som løses fortløpende.

Samtidig vil instituttet peke på flere fordeler med en teamorganisering. Det vil bli en bedre koordinering av oppgaver på fakultetet, og fakultetsledelsen og fakultetsstyret vil kunne få bedre oversikt ved at et team kan rapportere samlet. Det vil være mulig å kunne gi et bedre tilbud til innkommende utvekslingsstudenter, og behandle disse sakene mer effektivt.

Før fakultetet går inn for en teamorganisering bør det evalueres hvordan de forskjellige oppgavene kan løses i et team, og hvordan oppgavene skal avgrenses. Det bør også avventes resultat av pilot for tjenestekartet, hvor utgående utveksling er en av pilotene.

Det bør også vurderes alternative løsninger, som for eksempel en mellomløsning hvor det skapes en arena for erfaringsutveksling mellom enhetene, et forum med jevnlig møter hvor saker kan løses og hvor det settes opp workshoper for arbeidsoppgavene slik at de som utfører oppgavene mer sjeldent kan få støtte hjelp av de som er mer erfarne. I tillegg bør det utnevnes en ansvarlig for utveksling på fakultetet som kan rapportere til ledelse og som har til oppgave å jobbe mer strategisk med utveksling på fakultetet.

Avslutningsvis kan vi nevne at arbeidsoppgaver innen internasjonalisering som nylig er innført på instituttene tidligere ble utført på et annet nivå i organisasjonen.

Vennlig hilsen

Beathe Paulsen  
kontorsjef

—

beathe.paulsen@uit.no  
77 64 67 43