

---

## Notat

---

Til: LOSAM BU

---

Kopi til: Prorektor Anne Borg

---

Fra: Avdeling for utdanningskvalitet, Berit Kjeldstad

---

Signatur:

### Rapport til Losam om oppfølging av ARK i Avdeling for utdanningskvalitet

Losam har bedt om en oversikt over hvordan oppfølging av ARK 2017 er fulgt opp i Avdeling for utdanningskvalitet (AUK).

ARK2017 ble gjennomført høsten 2017. Resultatene forelå januar 2018. Avdelingen fikk 64 svar som tilsvarer en svarprosent på 88,7%.

Avdeling for utdanningskvalitet ble delt opp i 4 ulike gruppering som svarte på ARK undersøkelsen høsten 2017. Bakgrunn for å dele opp svarene i 4 enheter var at enhetene har hver sin leder og er lokalisert på 4 ulike steder på campus. Hver enhet har eget verneombud (inkludert vara)

Inndeling i enheter er som følgende:

- Seksjon for etter- og videreutdanning
- Gruppe for kvalitetsutvikling
- Læringscenteret
- Multimediasenteret og AV-tjenesten

Tilbakelesning av resultater ble gjennomført i februar-mars 2018 for alle 4 gruppene. Det ble arrangert egne workshoper på hver enhet for å utvikle oppfølgingstiltak. Forberedelse til workshop og vurdering av tilbakelesning skjedde i samarbeid med HMS koordinator for avdelingen Hege Barreth Jakobsen og verneombudene i hver enhet. I faggruppe for kvalitetsutvikling ble også Eva Gjøvikli, Deloitte, involvert i workshop med tilbakelesning og utvikling av tiltak. Workshopene ble arrangert i perioden april-mai 2018. Det var mellom 75-100 % deltagelse i workshopene med tiltaksutvikling. Dette gjaldt alle enhetene.

---

Postadresse

Org.nr. 974 767 880

Besøksadresse

Telefon

Saksbehandler

Berit Kjeldstad

Ansvar for oppfølging: Siden avdelingen ble delt opp i 4 enheter som alle har ulike resultater, men ulike utfordringer, har ARK blitt fulgt opp enhetsvis av avdelingsleder i samarbeid med 3 tre respektive gruppeledere, og av seksjonsleder ved etter- og videreutdanning.

Under er det gitt en kort gjennomgang om tiltak og status omkring oppfølging pr. 1.1.2019.

### **Seksjon for etter- og videreutdanning.**

Tre tiltak forbedre:

- A) Utbedre intranettsidene til seksjonen. Ferdig i forhold til det som måtte gjøres raskt, ellers et løpende tiltak.
- B) Bruke video i større grad (Lage video vi kan bruke ved oppstart i stedet for oppmøte saksbehandler + lage videoer med eks opplæring i bruk av Blackboard/ andre systemer). Ha flere Skypemøter i stedet for oppmøte. Videokurs er gjennomført for 8-10 personer ved seksjonen. Bruk at videoer er i utvikling. Arbeidet er godt i gang.
- C) Forbedre arbeidsflyt, analysere en arbeidsdag. For å bevisstgjøre tidsbruk, finne gode måter å jobbe på. Frist 1.nov 2018. Ikke gjennomført ennå.

Tre tiltak bevare:

- D) Sosiale møteplasser: beholde de vi har + få i gang turdag. Alle er ansvarlige og løpende tiltak. Faste sosiale tiltak gjennomført. Turdag gjennomføres til våren (fikk ikke gjennomført H2018).
- E) Bevare godt arbeidsmiljø. Opptre med: respekt, romslighet og raushet. Frist: umiddelbart. Ivaretas av alle.
- F) Bevare Ragna Ann's lederstil. Myndiggjørende, uten detaljstyring. Vi løser våre arb.oppgaver relativt selvstendig. Alle ansvarlig og løpende tiltak.

Oppsummert/ erfaring:

Forbedringstiltak C var utfordrende å få til da det ikke er felles forståelse/ enighet om hva som egentlig er ment og hvordan løse det. Størst innsats særlig første halvåret etter at tiltaksplanen er utarbeidet. Mindre fokus etter hvert.

### **Multimediasentere og AV-tjenesten**

To tiltak til forbedring:

- A. Separate møter for MMS og AV Frist 1.3.18
- B. Lage årshjul - gjentakende oppgaver, kursvirksomhet, rydding, arrangementer osv. Frist: 01.01.2019

Oppsummering:

Tiltak A er gjennomført. Tiltak B er gjennomført, men her gjenstår noe arbeid knyttet til årshjulsoppgavene.

## Læringscenteret

### Fire tiltak til forbedring

- A. Utvikle struktur og ledelseskapasitet under ett. Mandat og arbeidsgrupper
- B. Arbeidsform – utnyttelse av kompetanse og ressurser
- C. Utvikle metodikk for å skape romslighet og gode møter
- D. Kompetanseheving

### Oppsummering:

Tiltak A er gjennomført. B bearbeidet gjennom internt gruppeseminar i november. C er delvis gjennomført ved å utvikle møteform som likestiller deltagere fra alle tre campus. Kan forbedres vha bedre skypemøter. D er delvis gjennomført via kartlegging av kompetanse i gruppen, men felles kompetansehevingstiltak er ikke gjennomført. Kapasitetsutfordring på NTNUs sentrale tilbud. Tiltak C og D vil ha fokus våren 2019. Avdelingen har fått tilbud om plasser.

## Faggruppe for kvalitetsutvikling.

### To tiltak til forbedring

- A. Rolleavklaring
  - a. Linjeledelse: ansvar mellom gruppeleder, avdelingsleder, prorektor
  - b. Forvaltningsutvalg. Faggruppens rolle i forhold til prorektor
  - c. Arbeidsfordeling mellom stab prorektor og faggruppen gruppen

Tiltaket starter august 2018, og resultat tilbakemeldes til gruppen

- B. Hvordan vi jobber sammen. Bedriftshelsetjenesten gjennomfører individuelle samtaler med alle ansatte om deres arbeidsmiljø. Lager en anonymisert rapport og gir råd til leder og faggruppe om eventuelle behov og tiltak

### Oppsummering:

Tiltak A er gjennomført høsten 2018 med 3 møter mellom prorektor, avdelingsleder og gruppeleder for å avklare ansvarsområder. Faggruppen jobber med beslutningsstøtte og jobber tett sammen med prorektor. Det er spesielt behov for tydeliggjøre gruppeleders ansvar i forhold til avdelingsleder og prorektor på ulike områder. Dette arbeidet vil fortsette i 2019. Fordeling av arbeidsoppgaver mellom stab for prorektor og faggruppen diskuteres. Prorektor er invitert til et faggruppen og orientere om roller og ansvar i samarbeid med avdelingsleder og gruppeleder, mellom stab og faggruppen. Pr i dag er møte planlagt i slutten av januar.

Tiltak B ble gjennomført mai-juni 2018 med individuelle samtaler med bedriftshelsetjenesten for alle ansatte i gruppen. Rapport fra funnene ble presentert muntlig for ledere og alle ansatte i faggruppen i et møte i juni. BHF ga råd om oppfølging av noen funn. Avdelingsleder og faggruppeleder har diskutert rådene. Temaet ble diskutert

i et felles seminar for alle ansatte i gruppen i november 2018. I dette seminaret ble ytterligere tiltak for å følge opp arbeidsmåter i gruppen foreslått. Tiltakspunkt som kom fram i møte i november vil bli fulgt opp av gruppeleder og avdelingsleder i samarbeid med faggruppen. Dette arbeidet blir videreført i 2019. Det vil skje i samarbeid med Eva Gjøviksli, Deloitte.