
Notat

Til: LOSAM for Bibliotek og utdanning

Kopi til:

Fra: Prorektor

Signatur: AB/JBG

SAK 11/19: Status Arbeidsmiljøundersøkelsen 2017 (informasjon/drøfting)

I mail av 11.02.19 fikk avdelingslederne informasjon om at Losam BU i møte 04.03.19 ønsker en status for Arbeidsmiljøundersøkelsen 2017. Det ble vist til informasjon fra ARK-ansvarlig i HR- og HMS-avd. om at arbeidsmiljøet fortsatt skal være på dagsorden i kommende halvår ved å gjennomføre og evaluere tiltak og tiltaksplaner fra i fjor. Videre at det er aktuelt å se på saker og tiltak som evt. oppleves som mer aktuelle enn andre.

Det skal ikke være en opprømsing av hvilke tiltak som ble planlagt og hva som evt. er gjennomført/ikke gjennomført, men det var angitt noen stikkord/ledetråder for en kort oppsummering fra avdelingene:

- Hvilke større eller mindre tiltak som er gjennomført/ikke gjennomført?
- Hensikt: Hvorfor satte vi opp tiltaket? Hva var problemet, hva ønsket vi å oppnå?
- Resultat: Har vi oppnådd ønsket effekt av tiltaket?
- Prosess: Hvorfor har vi oppnådd/ikke oppnådd ønsket effekt av tiltaket?
 - Hva må vi gjøre for at det skal få ønsket effekt?
 - Er tiltaket konkret nok eller må vi spisse det for å få ønsket effekt?
 - Hva kan vi lære av dette til neste gang?

Som en del av oppfølging av Arbeidsmiljøundersøkelsen 2017, har avdelingene ved Utdanningsområdet gitt følgende tilbakemelding om status pr. d.d. for arbeidet.

Postadresse	Org.nr. 974 767 880	Besøksadresse	Telefon	Seniorrådgiver/sekr.
7491 TRONDHEIM	E-post:	Høgskoleringen 1	+ 47 73 59 51 09	Janne Beate Gjengaar
	http://www.ntnu.no/ub	Gløshaugen	Telefaks	Mobiltelefon
			+ 47 73 59 51 03	+ 47 959 48 589

Avd. for studieadministrasjon

Kompetanseheving og informasjonsflyt ble identifisert som forbedringsområder i forrige arbeidsmiljøundersøkelse. Avdelingen gjennomførte en samling med daværende avdelingsleder og tiltak ble nedsatt.

Tiltakslisten har i høst blitt utvidet i forbindelse med lederbytte og etablering av et felles målilde/rammeverk vi har kalt «Studieadministrasjonen 2025». Det har vært behov for å sikre den enkelte medarbeiders involvering og eierskap samt eget ansvar for å bidra til fellesskapet.

Studieadministrasjonen 2025:

Innen utgangen av 2019 skal vi gjennomføre et utviklingsløp med fokus på fellesskap, samhandling og rolleutøvelse. Vi skal kunne imøtekomme framtidens krav til gode studieadministrative tjenester.

Hensikten med arbeidet:

Utviklingsarbeidet skal bidra inn mot NTNU sine strategier og målsettinger frem mot 2025.

Vi skal effektivisere og modernisere studieadministrasjonen gjennom økt samhandling, ressursbruk, kompetanseutvikling, gjennomgang og tydeliggjøring av arbeidsprosesser. Avdelingen skal ha innsikt i hva som kreves nå og fremover i rolleutøvelse på medarbeidernivået, gruppeledernivået og ledelsesnivået.

Målet er god samhandling i avdelingen slik at man stiller forberedt for nåværende og fremtidige utfordringer ved studieadministrasjonen. I dette ligger det å være gode endringsledere med forståelse for balansen mellom utvikling og god drift.

Ønsket effekt:

God drift med fokus på forbedringsarbeid internt og med samarbeidspartnere. Nysgjerrighet, åpenhet og muligheter for en bedre intern arbeidsdeling.

I forbindelse med arbeidet ble det også utarbeidet en spørreundersøkelse som ble sendt ut. Formålet med undersøkelsen er å gi kunnskap om ansattes her-og-nå perspektiv på endringen avdelingen har gjennomført og står ovenfor. Hovedfunnene ble presentert for alle ved fellessamlingen for avdelingen på Oppdal i februar i år. Resultatene vil videre bli brukt som grunnlag for videre utviklingsprosess. Undersøkelsen ble sendt ut til omlag 80 ansatte i avdeling for studieadministrasjon ved NTNU Trondheim, Gjøvik og Ålesund. Svarprosenten var 62,5 %.

Undersøkelsen ga viktig input til arbeid i avdelingen knyttet til:

- Roller og ansvar
- Kommunikasjon
- Møtestruktur
- Forbedringsarbeid
- Kultur/arbeidsmiljø
- Ledelse
- Forslag til veien videre

På samlingen for avdelingen ble det arbeidet med planer for 2019 for å sikre eierskap og involvering av ansatte og etablere en felles kultur på tvers av tre byer.

I forbindelse med medarbeidersamtaler har det kommet fram ønske om å utvide kompetansen for å også kunne bidra inn mot flere oppgaver på tvers av faggruppene.

Vi har innført «Byttehandel» som har vært et positivt bidrag. Vi etablerer også en felles plan for kompetanseheving da vi ser at flere har samme behov.

Med å etablere en god systematikk for møter, arena for å møtes, informasjon, involvering og felles planverk er vi godt i gang med arbeid som skal bidra positivt innenfor forbedringsområdene.

I Trondheim har avdelingen blitt samlet på Moholt. Dette tror vi er positivt for arbeidsmiljøet. Spesielt er dette positivt for Opptakskontoret som har hatt sine kontorer på annet sted enn resten av avdelingen siste årene.

Det er identifisert at det er et stort behov for å arbeide med det psykososiale arbeidsmiljøet i opptaksgruppen. Bedriftshelsetjenesten er koblet inn og det gjennomføres i uke 11 samtaler med den enkelte medarbeider og en representant fra BHT. Det vil etter dette settes opp en egen tiltaksplan for særskilt oppfølging av denne gruppa.

Avd. for utdanningskvalitet

Losam ble orientert om oppfølging av ARK 2017 i et notat datert 04.01.19 (behandlet i møte i Losam 14.01.19) Viser til dette for fyldigere redegjørelse, men følgende kan kompletteres.

Seksjon for etter- og videreutdanning har en egen oppfølgingsplan.

Et av tiltakene var å bevare det gode arbeidsmiljøet. Dette vil spesielt ha fokus i tiden framover siden spørsmål omkring organisering og arbeidsoppgaver til seksjonen vil være til diskusjon etter at høringene fra to arbeidsutvalg (Reitan- og Bolland-utvalgene) blir levert medio april. Det vil samtidig bli arbeidet videre med bevisstgjøring av tidsbruk og gode måter å jobbe med EVU på i seksjonen.

Multimediasenteret og AV-tjenesten arbeider med å etablere gode årshjul for virksomhetene. Medvirkningsprosesser er i gang omkring framtidig organisering av AV-førstelinje tjeneste. Dette assisteres av HR- og HMS-avdelingen. Saken har vært til drøfting i Sesam. Det arbeides videre med planen å få til en god innplassering. Her er det stort fokus på medvirkning og oppfølging av ansatte. Det er ønskelig at prosessen nå ikke skal dra ut i tid.

Læringscenteret vil ha fokus på å skape romslighet og gode møter, samt at det settes i gang kompetansehevende tiltak for gruppen. Diskusjon omkring lokalisering vil komme opp våren 2019.

Faggruppe for kvalitetsutvikling. Det arbeides videre med rolleavklaring mellom ledelse knyttet til gruppen, avdelingen og prorektor. Det er siden 04.01.19 konstituert gruppeleder da leder er langtids-sykemeldt.

Avd. for studenttjenester

Det er tre rapporteringsenheter i avdelingen:

1. Faggrupper: NTNU Karriere, NTNU Tilrettelegging, Studentdemokratiet og Studentrekruttering
2. Internasjonal seksjon
3. Universell

Rapporteringsenhet 1:

Gjennomført dagssamling 16. februar 2018 med etterfølgende gruppearbeid. Identifisert tiltak på tvers av gruppene: Sosialkomite er nedsatt. En fra hver faggruppe. Faggruppelederne har levert egne handlingsplaner for egen faggruppe. Seminar med Anne Borg, for synliggjøring av områdene (gjennomført i september 2018).

- Restarte og etablere sosialkomite. Gjennomført. Hensikten var å få flere sosiale aktiviteter for trivsel og samhold. Resultatet av tiltaket er flere sosiale tilstelninger.
- Egne handlingsplaner for arbeidsmiljø for den enkelte faggruppe. Gjennomført. Hensikten var å supplere tiltakene på avdelingsnivå, og få flere lokale tiltak. Gruppens handlingsplaner er satt på dagsorden i gruppeledermøte, men ble avlyst pga sykdom. Temaet blir tatt opp igjen i mars. Derfor vanskelig å si noe om resultat.
- Bli mer synlig overfor ledelsen ved NTNU. Føler ikke anerkjennelse. Gjennomført. Hensikten var å skape en arena for dialog og gjensidig informasjonsdeling mellom prorektor og enheten. Medarbeiderne ga positive tilbakemeldinger, og vi jobber for å koble tjenestene våre tettere opp mot overordnede føringer.

Rapporteringsenhet 2:

Gjennomførte et tretimers seminar 7. mai, der svarene på vår ARK ble diskutert og tolket. Deretter en diskusjon om ønskede tiltak.

- Bedre mottak av nye ansatte. Gjennomført. Det ble laget en rutinebeskrivelse for mottak av nyansatte. Resultat: Rutinene gir en god oversikt over både forberedelser før den nyansatte tiltrer og rutiner for den første tiden på seksjonen. Seksjonen har oppnådd ønsket effekt av tiltaket da det nå er en klar og tydelig beskrivelse av mottak av nyansatte.
- Tiltak mot arbeidspress, standardisering, bemanningsplan for midlertidige oppgaver. Gjennomføres. Det er stort arbeidspress på seksjonen og med dette tiltaket ønsket seksjonen å redusere noe tidspress ved å standardisere noen oppgaver pluss duplisere oppgaver slik at seksjonen ikke er så sårbar ved f.eks. sykdom og annet fravær. Resultat: Seksjonen jobber kontinuerlig med dette tiltaket. Noen oppgaver er standardisert f.eks automatisk svar og filtrering av fellesmail, og utbetaling av stipend til studenter er forenklet/digitalisert. Seksjonen setter i gang et digitaliseringsprosjekt 1. mai av våren 2019, men bl.a. veiledning på nett som vil lette noe arbeidspress.
- Kontinuerlig arbeid med kommunikasjon internt. Gjennomføres, med fortsettelse utover 2019. Temaet er tatt opp i medarbeidersamtaler.
- Mer og bedre tid sammen – Seksjonen har ikke kommet dit per i dag.

I senere seksjonsmøte er det bestemt at oppfølging skjer ved et månedlig seksjonsmøte med tema arbeidsmiljø.

Rapporteringsenhet 3:

Universell arbeider på oppdrag fra Kunnskapsdepartementet som et nasjonalt senter og pådriverenhet for universell utforming, inkludering, tilrettelegging og læringsmiljø i høyere utdanning og fagskolesektoren. Enheten er for liten til å kunne identifiseres som egen enhet i ARK. Universell vil derfor benytte de overordnede funnene fra NTNU samt svarene i Avdeling for studenttjenester til en diskusjon med formål om å identifisere områder å bevare, forbedre og prioritere tiltak for et godt arbeidsmiljø. Verneombudet for Avdeling for studenttjenester er invitert til å delta i dette arbeidet, og en rapport fra diskusjonen og prioriteringer vil fremlegges leder for avdelingen. Gjennomgang vil finne sted i juni 2018, og samlet forslag til tiltak vil ferdigstilles i september 2018.

Tabell over tiltak og resultat for Universell:

Område	Meldte behov	Tiltak	Implementering	Evaluering
Fysisk arbeidsmiljø	Vern fra støy i landskapet fra prosjektarbeid og telefoner	Innkjøp av Bose støyreducerende hodetelefoner	Alle ansatte bruker støyreduksjon	Å skjule seg fra støy fungerer godt, men tiltak for å redusere ytre støy vurderes løpende.
Fysisk arbeidsmiljø	Hindre unødig støy i landskapet og behov for å skjerme samtaler	Utvikling av stillerom med nødvendig utstyr og regler for bruk	Foreslått å utstyre stillerom med PC-utstyr i tillegg til andre fasiliteter for telefon og hvilemulighet	Tiltak innført 2017 med suksess, men behov for utvikling og gjennomgang av internregler våren 2019.
Psykososialt arbeidsmiljø	Sosiale tiltak for bedre faglig samarbeid og fellesskap	Felles innkjøp av frukt med fast fruktpause, fredagsquiz mm.	Felles fruktavtale innført. Jevnlig quiz når alle er til stede.	Innført 2018 – fungerer godt som uformell møteplass for inkludering og medvirkning. 4 ansatte gir en god oversikt over psykososiale forhold.
Arbeidsorganisering	Behov for større grad av medvirkning og kunnskap om aktivitet	Bruk av OneNote som loggføring og kontinuerlig oppdatering gjennom	Implementert 2018.	Fungerer tilfredsstillende. Utfordring ligger i enhetens mange reisedøgn og skille mellom arbeidsområder.

		morgenmøter		Potensiale for forbedring.
Arbeids-organisering	Behov for å skjerme seg over tid pga faglig dypdykk som krever konsentrasjon	Tilrettelegging for hjemmekontor ved utlån av utstyr og fleksibel arbeidstid	Tilbud gitt alle ansatte.	Prosjektarbeid krever mye kontakt, og dette benyttes kun ved behov.

Andre tiltak:

HMS – runder gjennomført våren 2018 for rapporteringsenhet 1. Avdelingsmøter med mulighet for sosiale sammenkomster fortsetter minimum en gang i semesteret. Sørge for at møtearenaer i avdelinga er velfungerende og har riktig intervall, deltakelse og agenda.

Prosess: Å jobbe med arbeidsmiljø er en kontinuerlig oppgave, og har mange aspekter. Når det gjelder konkret oppfølging av ARK er det nyttig at HMS – koordinator har en pådriver rolle og kan komme inn i ledermøter for å sette arbeidet med oppfølging av ARK på dagsorden. Vi erfarer at det er viktig at vi kommer raskt i gang med oppfølgingen etter at resultatene fra siste ARK har kommet, og at handlingsplaner blir satt opp på ledermøter og gruppe/ seksjonsmøter med jevne mellomrom gjennom året.

Universitetsbiblioteket

Ved UB er det 7 resultatenheter som alle har gitt til dels omfattende tilbakemeldinger som er noe forkortet i dette notatet. Etter biblioteksjefens syn arbeides det godt i de ulike resultatenheter med både oppfølging og tiltaksarbeid, og ofte i samarbeid med verneombudene.

Seksjon for samlinger og digitale tjenester

Tiltakslista gikk mye på samhandling og kommunikasjon.

- Tiltakene fortsatt gjeldende, et punkt med muntlig oppdatering i lokalene fungerer godt for ei gruppe, et annet kan fungere bedre for en annen faggruppe. Seksjonssjef følger opp mot gruppeleder hvor informasjonsflyten ikke har gått så godt og avtaler at det arrangeres faggruppemøter kvartalsvis.
- Sosialgruppa har laget årskalender, godt oppmøte både på deres tiltak og på den månedlige fredagskaffen ved seksjonen.
- Informasjonsflyt fra ledergruppa dekkes godt på månedlige seksjonsmøter.
- Punkt om rydding av informasjon om seksjonen har fått nye «eiere» og nye frister etter at vedtaket om Teams kom.

Totalt sett oppfatter vi at tiltakslista med nevnte justeringer fungerer godt, den tas også opp jevnlig på seksjonsmøtene for å minne om at vi har den, og at enkelte tiltak faktisk er oppfølging av AMU-2017.

Seksjon for kultur- og vitenskapshistorie

Seksjonen har fokus på å øke jobbengasjementet ved utfordringer som gir mestring og forsterke variasjon i arbeidsoppgaver. Likeså kompetanseheving gjennom medarbeidersamtaler og styrke tilbakemeldinger fra kolleger og fra seksjonsleder for økt synlighet. Seksjonen har hatt bistand fra Østlyng & Bjerke i oppstarten og tiltaksarbeidet.

Det arbeides også bevisst med å videreutvikle holdninger og praksis med å være raus, unngå kos med misnøye, ha respekt for alle gjennom å være modig, åpen og dele kunnskap og ressurser og styrke samspillet i daglig arbeid. Tema på seksjonsmøter og i oppfølgingssamtaler. Det er planlagt et seksjonsmøte i mars 2019 hvor «raushet og rammer» tas opp som tema, med ekstern innleder. Det arbeides også med å bevare og videreutvikle sosiale fellesskap som sommer- og juleavslutting, samt museumsbesøk og fellesturer.

Det arbeides også med å forbedre kommunikasjon og infoflyt innad i seksjonen ved forbedret møtестruktur, bedre møtereferater med fokus på hovedpunkter og konklusjon, og med ansvarlig referenter som utpekes i starten av semesteret. Det er påbegynt oppfølgingssamtaler i januar 2019 med alle seksjonens medarbeidere for bl.a. å tydeliggjøre og etablere konsensus om ansvar og oppgaver, kartlegging av alle medarbeideres arbeidsoppgaver gjennomført på forhånd. I løpet av våren 2019 vil alle ved seksjonen bli informert om hva hver enkelt medarbeider har som ansvars- og arbeidsområde.

Seksjon for medisin og helsevitenskap

Etter at resultatet av ARK-undersøkelsen forelå, hadde vi flere gruppediskusjoner i seksjonsmøter og diskuterte mange forslag både til punkter som skal beholdes og punkter til forbedring. Vi hadde også oppfølgingsseminar oktober 2018. Det har vært gjennomført halvårlige møter mellom leder og verneombud der tiltakslista har vært gjennomgått. Ett tiltak har vært å invitere biblioteksjefen jevnlig på våre seksjonsmøter.

Det er fokus på å gi de ansatte tillit til å organisere og skjøtte egen jobb, og også gi tilbud om støtte/veiledning ved behov. Samt å prøve ut refleksjonsgrupper og/eller kollegaveiledning. Vi har fortsatt fokus på tiltaket «Videreføre teamorganisering ved MH-seksjonen, justere MH-team for bedre samsvar med UB-team». Der har vi både etablert nye team og ser det i sammenheng med innføring av Teams som verktøy. Dette støtter også opp under et tiltak innen bedre intern-kommunikasjon.

Konklusjonen vår er at vi har fulgt opp de fleste av tiltakene og at vi har klart å holde arbeidsmiljø aktuelt ved å holde halvdagsseminar mm. Vi føler ARK-undersøkelsen er noe vi kan støtte oss på i fagdager og planlegging av aktiviteter i seksjonen. Den står ikke som noe separat, vi har fått den ned på et nivå som er konkret og håndterlig - vi tar den i bruk og evaluerer tiltak jevnlig.

Seksjon for arkitektur, naturvitenskap, teknologi og økonomi

Et av punktene på handlingsplanen vår i etterkant av ARK 2017 var å arrangere et felles dagsseminar om arbeidsmiljø og samarbeid på tvers i seksjonen. Dette ble gjennomført høsten 2018 på Skistua i samarbeid med HMS-seksjonen som bidro med fasilitering av dagen. Dette ble en fin dag med mange gode meldinger i etterkant. Den samme dagen hadde vi også en gjennomgang av handlings-

planen i grupper der alle fikk mulighet til å oppdatere seg på planen og komme med tilbakemelding i forhold til utvikling, samt eget og leders ansvar for gjennomføring av planen.

Vi har også fulgt opp planen i gruppeledermøter der vi har tatt for oss enkelte punkter med avklaring i forhold til videre oppfølging. Noen punkter fra handlingsplanen er også tema i pågående medarbeidersamtaler.

Seksjon for humaniora, lærerutdanning og samfunnsvitenskap

Tiltaksplanen ble besluttet 9. mars 2018.

- Seksjonen er opptatt av hvordan alle skal få direkte informasjon, mulighet til å melde interesse for nye prosjekter og bli sett i sin arbeidshverdag. Både seksjonssjef og gruppeledere har et spesielt ansvar (direkte samtale, mail, Innsida). Etablering av matriser og nye samhandlingsverktøy og informasjonskanaler som Teamsite og Teams har ført til bruk av andre/flere informasjonskanaler på tvers av seksjonen.
- Seksjonssjef har utviklingsoppgaver som viktig punkt i årlige medarbeidersamtaler. Pr dato er gjennomføring av medarbeidersamtaler etter skjema, gjennomføres før sommeren.
- Det skal deretter gjennomføres årlige samtaler mellom gruppeleder og medarbeider.
- For å styrke fellesskapsfølelsen og gi lik tilgang til kunnskapsdeling og faglig oppdatering fordeles seksjonsmøter og veiledningsmøter på alle de tre bibliotekene i seksjonen.
- Seksjonen viderefører julebord og sommerfest for de ansatte. Arrangementskomité nedsettes for hver enkelt tilstelning.

Seksjon Ålesund

- Selve Ark prosessen/undersøkelsen synes de ansatte var en stor, teoretisk og relativt tung øvelse; særlig i startfasen.
- De fleste tiltakene vi har satt opp har vi fått fulgt opp.
- Noen tiltak har vi ikke fått prioritert; vi tenker at vi bør sette gjennomgang av tiltaksplanen på dagsorden på våre seksjonsmøter med jevne mellomrom slik at vi får sjekka status jevnlig

Seksjon Gjøvik

- Seksjonen har ikke bare hatt fokus på eget arbeidsmiljø, men også sitt tilbud av bibliotektenester til ansatte og studenter ved Campus Gjøvik, bl.a. en introduksjonspakke og felles arrangement med fagmiljøene som de har lagt ned mye arbeid i.
- Seksjonen har også laget en felles plan for kurs- og kompetansedeltakelse som nå skal evalueres.
- De har også fokus på sosialt felleskap for å bygge opp under faglig samarbeidsklima; daglig felles quiz, felleslunsjer iblant.
- I fagmøter og fagseminarer skal alle ansatte presentere minst et tema som er viktig/relevant for de andre på jobb hvert semester.
- Alle ansatte legger en egen plan for hvordan det kan settes av litt tid i ukeplanen til å være kreativ eller fordype seg og dette blir også diskutert i de pågående medarbeidersamtaler. Men den nye matriseorganiseringen ved UB har gjort at de ansatte er mer presset på tid.

- Utfordrende med få ansatte som skal følge og delta aktivt i flere matriser og delta i utviklingsarbeid på seksjonen/ hele UB.