

Saksdokument

Tjenesterådet for Studieadministrative tjenester

Til	Tjenesterådet for Studieadministrative tjenester
Dato	18.11.2020
Saksnummer	27/20
Saksarkivnr.	
Sakstype	D-sak
Saksansvarlig	Terje Mørland
Saksbehandler	Marte Holhjem/Christina Elmar Croles

Brukerinvolvering i utvikling og forvaltning av studieadministrative fellestjenester

Innledning

Et digitaliseringsstyre, fagutvalg og tjenesteråd er opprettet og alle de tre nivåene er nå operative. Den strategiske brukerinvolveringen vil foregå i Digitaliseringsstyret, fagutvalgene og tjenesterådene, og vil resultere i strategier, handlingsplaner og veikart. Det er opp til tjenesterådene å opprette undergrupper på sine fagområder. Det eksisterer i dag en rekke grupper og utvalg. Noen fungerer godt, mens andre er mindre optimale. Unit foreslår at drøftingene rundt hvilke grupper som skal videreføres/legges ned starter med en vurdering av når og hvordan slike grupper skal opprettes/legges ned. Unit foreslår videre at diskusjonene går parallelt i tjenesterådet og de andre større utvalgene, slik som FS planleggingsgruppe.

Det overordnede målet er å fastsette hvordan involveringen av sluttbrukere skal foregå for de delene av tjenesteutviklingen og tjenesteforvaltningen som inngår på fagområdet studieadministrasjon.

Hva er brukerinvolvering

Beskrivelsene av hva brukerinvolvering innebærer, er hentet fra Digitaliseringsdirektoratet sine ressursider om brukerinvolvering¹.

Brukermedvirkning innebærer at brukerne skal ha innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestene de benytter. For å lykkes med dette må virksomheter etablere gode systemer og rutiner for å få informasjon om brukerens erfaringer og behov, og å omsette innspill fra brukerne til handling og forbedring.

Brukerinvolvering kan foregå i mange former. Her er noen eksempler:

- Brukergrupper, -råd, eller fora

¹ <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/klart-sprak-og-brukerinvolvering/brukerinvolvering>



- Nettverkstreff
- Workshops med brukere
- Brukertestning
- Akseptansetesting
- Spørreundersøkelser
- Høringer
- Intervjuer med enkeltbrukere eller grupper
- Registrere og systematisere brukerhenvendelser

For at brukerinvolveringen skal være vellykket må aktivitetene oppleves som nyttige for både brukeren og de som skal levere tjenestene og involveringen må resultere i handlinger og forbedringer som brukeren får utbytte av. For å oppnå dette er det viktig å ha sette brukerinvolveringen i system, og velge former for brukerinvolvering som er tilpasset den tjenesten som skal utvikles eller den oppgaven som skal gjennomføres.

Gjennom sin virksomhetsstrategi lover Unit å ha en tydelig og forpliktende brukerinvolvering, både strategisk og for sluttbrukere av fellestjenester, og å fremme tjenestereisen og brukerperspektivet i utviklingen og forvaltningen av de tjenestene som leveres.

Behov for fleksible strukturer for brukerinvolvering

Utvikling og forvaltning av fellestjenester skjer på ulike måter til ulike tider. Nyutvikling skjer gjerne innenfor rammene av et prosjekt, som har sine behov for kontinuerlig og tett involvering av brukere med bred faglig kompetanse. Normal forvaltning av tjenester har også behov for å involvere sluttbrukere, for å avklare om behov som meldes inn er gjeldende for mange, for å utrede problemstillinger som oppstår og for å kartlegge omfang av endringer som må gjøres. Her er det behov for fleksible former for brukerinvolvering, som sikrer at innspill og synspunkter fra brukerne er representative og at de innhentes på en effektiv måte.

Når nye strukturer for brukerinvolvering skal opprettes er det viktig at disse legger til rette for innovasjon. Innovasjon i tjenesteutviklingen skal sikres gjennom blant annet tjenestedesign som arbeidsmetodikk og autonome team som arbeidsform. Dette har Unit vedtatt i sin virksomhetsstrategi. Strukturene for brukerinvolvering må derfor innrettes på en måte som passer med denne måten å arbeide på.

Det er altså behov for ulike former for brukerinvolvering i ulike deler av tjenestenes livsløp. Dette krever igjen fleksible strukturer for brukerinvolvering for å sikre at Unit og sektoren kan tilpasse seg til en verden som er i stadig endring. Nye behov og problemstillinger oppstår raskt, og det er derfor viktig å ha strukturer som tillater rask endring der dette er nødvendig.

Behov for å avklare prioriteringsansvar

For å kunne definere hvordan brukerinvolveringen skal struktureres, er det behov for å klargjøre hvilke saker tjenesteraudet ønsker å få forelagt og deretter prioritere over, og hvilke saker de ikke ser det som nødvendig at de involveres i. Endringsønskene som i dag kommer inn til Unit har varierende detaljeringsnivå. Noen er overordnede, de fleste er svært detaljerte og konkrete. Det er behov for å finne ut av hvor de ulike ønskene skal behandles.

Det vil til enhver tid være flere utviklingsønsker enn det er ressurser til å gjennomføre. Det er derfor viktig for både Unit og institusjonene at det er tydelig hvorfor noe prioriteres og noe annet nedprioriteres, og hvem det er som har foretatt prioriteringen. Dette for å sikre



forutsigbarhet i hvordan foreslåtte endringer i tjenestene behandles, og for å gi innsyn i beslutninger som tas og begrunnelsen for disse.

Behov for å dra lasset sammen

For å komme fram til de gode løsningene på en effektiv måte er det helt essensielt å komme fram til strukturer for brukerinvolvering som sikrer at Unit ikke blir en flaskehals. Unit har ikke kapasitet til å gjennomføre alle de utrednings- og utviklingsløp som institusjonene ønsker å gjennomføre. Det er derfor behov for å benytte institusjonenes kapasitet og kompetanse i større grad og på nye måter for å sikre god brukerinvolvering og effektivt arbeid.

Invitasjon til drøfting

Unit ønsker en bred og god dialog med tjenesterådet om hvordan involveringen av sluttbrukere skal foregå for utviklingen og forvaltningen av studieadministrative fellestjenester. Vi ser fram til å høre deres synspunkter på hvordan brukerinvolveringen kan struktureres, og på hvilket nivå dere ser for dere at prioriteringsdiskusjonene skal føres i tjenesterådet.

Aktuelle spørsmål til drøftingen:

- Hvor går grensen for hva som løftes til tjenesterådet og hva som kan behandles i underliggende grupper/utvalg eller av Unit?
- Hvilke roller/type kompetanse er det viktig at involveres i råd/utvalg under tjenesterådet?
- På hvilke måter kan samarbeidet mellom Unit og institusjonene organiseres slik at institusjonene opplever tett dialog, og slik at Unit ikke blir flaskehals?