

**RAPPORT**

Verksamhetsplan VS, EECS

Dokumentdatum

2020-11-13

Ev. diarienummer**Skapat av**Verksamhetsstödet
ledningsgrupp (VSLG)

Verksamhetsplan 2021

Verksamhetsstödet (VS), EECS-skolan

Innehåll

1	Inledning.....	3
2	Riktning	3
2.1	Utvecklingsplan 2018-2023.....	3
2.2	Effektmål 2021	3
3	Budget 2021	4
4	VS Barometern 2020.....	5
5	Projekt inom Verksamhetsstödet 2021	7
5.1	KTH-övergripande projekt, nätverk och arbetsgrupper	7
5.2	VS-projekt 2021.....	7
5.3	Projekt och stöd som utgår 2021	10
	Bilaga 1: Verksamhetsstödet utbud 2021 (tjänstekatalogen)	12
	VS-övergripande tjänster	13
	Ekonomi.....	14
	HR	16
	Infrastruktur och service	19
	Kommunikation	21
	Utbildningskansliet	23
	Bilaga 2: Verksamhetsstödet i utvecklingsplanen	28
	Bilaga 3: VS Medarbetarskapskod	30
	Bilaga 4: Sammanfattning av VS Barometern 2020	31
	Resultat	31
	Diskussion	31
	Fortsatt förbättringsarbete	32

1 Inledning

Verksamhetsstödet (VS) verksamhetsplan är en integrerad del av EECS-skolans verksamhetsplan och fastställer vilket stöd som ska tillhandahållas till skolans utbildnings- och forskningsverksamhet, samt vilka effektmål stödet ska arbeta mot under nästkommande år. Målen är uppsatta i syfte att uppnå de uppsatta visionerna i skolans utvecklingsplan. Effektmålen konkretiseras genom ett antal projekt och genom en medarbetarkod. Som en bilaga till verksamhetsplanen finns VS tjänstekatalog som mer i detalj definierar vilket stöd forskning- och utbildningsverksamheten kan förvänta sig – d.v.s. vilken support som ingår i skolans standardnivå (Bilaga 1). VS utför förutom direkt stöd till verksamheten på skolan ett antal myndighetsutövande uppgifter.

2 Riktning

2.1 Utvecklingsplan 2018-2023

I KTH:s utvecklingsplan 2018-2023 står "Ett integrerat KTH har ett sammanhållet verksamhetsstöd som är professionellt och tillgängligt". I EECS motsvarande plan står att skolan "is striving for excellence in all activities" och VS har utifrån detta specificerat fyra långsiktiga mål för aktuell tidsperiod:

- The Professional Support Division will become a role model at KTH that is known for providing relevant, transparent, integrated high-quality support for research, education and collaborative efforts, which always is characterised by pro-activeness.
- The Professional Support Division will become a role model at KTH known for its inspiring and creative work environment, where staff are encouraged to develop, take responsibility and challenge themselves.
- The Professional Support Division will become a role model at KTH known for its close cooperation with other KTH schools, as well as with the central administration (GVS).
- The Professional Support Division will have a specific focus on treating all students and all colleagues equally.

För ett komplett utdrag ur skolans utvecklingsplan se Bilaga 2.

2.2 Effektmål 2021

I syfte att leverera på KTH:s övergripande strategier och målen i skolans utvecklingsplan kommer VS att fokusera på fyra övergripande effektmål under 2021:

1. Professionellt och tillgängligt verksamhetsstöd

VS ska tillhandahålla ett kvalificerat och verksamhetsnära stöd till skolans utbildnings- och forskningsverksamhet. Stödet ska kännetecknas av kontinuitet och god kännedom om verksamhetens struktur och behov. Effektmålet är att skolans personal ska ha förtroende för stödet och veta hur olika funktioner fungerar.

2. Verksamhets- & kostnadseffektivitet inom VS

Ett andra effektmål är att VS ska eftersträva effektivare processer både inom och mellan enheterna, vilket i sin tur leder till förbättrat och mer kostnadseffektivt stöd till utbildnings- och forskningsverksamheten. Att personalen på skolan ska uppfatta stödet som ETT VS – som en samspeld symfoniorkester. VS ska bli lite bättre varje dag.

3. Attraktiv arbetsgivare

En förutsättning för att kunna leverera på de två inledande effektmålen är att stödet har kompetent personal som trivs, utvecklas och känner sig uppskattade. Ett delmål i detta är att relationen mellan all personal på skolan bygger på tillit och respekt. Mitt VS. Vårt VS. Ett VS.

4. Öppen kommunikation och ökad transparens

Ett fjärde effektmål är att personal inom utbildnings- och forskningsverksamheten ska veta vilket stöd som erbjuds, var information finns och hur de kan påverka dess utformning. Verktygen för det sistnämnda är bl.a. VS Barometern, VS Tour, kontinuerliga avstämningar på skolans Ledningsråd samt process- och enhetsspecifika avstämningar med institutions- och avdelningsledning.

Generellt för allt utvecklingsarbete för stödfunktionerna gäller att det ska utformas och anpassas i dialog med utbildnings- och forskningsverksamheten.

En stor mängd av de projekt och aktiviteter som stödet avser genomföra har en ansats att leda mot ökad jämställdhet och hållbarhet i enlighet med FN:s 17 globala mål och i enlighet med skolans Miljöplan och Arbetsmiljöplan.

3 Budget 2021

Verksamhetsstödet budgeteras på en uppskattning av de resurser i form av personal och driftskostnader som krävs för att leverera det stöd och den infrastruktur som skolan behöver för att kunna bedriva högkvalitativ utbildning och forskning samt säkerställa KTH:s myndighetskrav. I den så kallade tjänstekatalogen (Bilaga 1) framgår de tjänster som stödet åtar sig att leverera. Detta standardutbud är det som erbjuds till alla i samma omfattning och det finansieras genom täckningsbidrag på skolenivå (TBS). Institutioner och avdelningar har olika behov och har givetvis möjlighet att komplettera med ytterligare stöd efter sina individuella behov som de då själva finansierar.

Tabell 1: Budget 2021

Enhet	Budget mnkr	Antal FTE	Kommentar
Skolledning	11,5	4,7	Ny skolchef
EK	23,5	25,4	Projektledarstöd ny tjänst
HR	13,5	12,1	Inkl. friskvårdskostnader
INFRA	25,9	17,5	Minskning event & resor
KOM	5,3	5,0	
UK	25,0	29,0	Inkl. andel av PAs
SA utdebiteras i TBS	104,7	93,7	

Verksamhetsstödet minskar enligt budget jämfört med föregående år inom bl.a. infrastruktur (event, resestöd, etc.), vilket uppskattas till 1, 23 FTE. I denna minskning har stödet ändå lagt in en utökning

av support avseende projektledning på ekonomienheten (1 FTE). Stödet till institutionerna är dimensionerat till sammanlagt 0,2 FTE under 2021, vilket också ryms inom befintlig ram för VS.

Antalet anställda inom Verksamhetsstödet ser däremot en ökning i sin budget för 2021 då bl.a. Digital Futures och RPL ökar sitt lokala stöd med 4 FTE respektive 1 FTE. Dessa lösningar finansieras av de aktuella enheterna, men innebär att VS utsätts för en större riskexponering om uppdragen eller behoven förändras.

I budgetarbetet har hänsyn tagits till kostnadshöjande faktorer som LKP och förmodade löneökningar. Osäkerhet i kostnaderna finns gällande lokalkostnaderna, ny skolchef, och eventuell påverkan av ökade resurser vid eventuell omorganisation av GVS samt Covid-19. Verksamhetsstödet fortsätter dock att arbeta mot att sänka IT-kostnader och allmänna driftskostnader.

Skolans totala omsättning beräknas stiga från år 2020 1 110 mnkr till cirka 1 150 mnkr 2021. Antal anställda på skolan ökade med 50 personer mellan 2019 och 2020.

4 VS Barometern 2020

Under senvåren 2020 genomfördes en enkätundersökning som utvärderade Verksamhetsstödet leverans. Cirka hälften av skolans fakultet besvarade enkäten. Stödet fick sammantaget ett "klart godkänt" från samtliga personalgrupper, vilket var ett något bättre resultat än förväntat med tanke på sammanslagningen som de tre förvaltningsorganisationerna gick igenom 2018.

Det åtgärder som utkristalliseras genom Barometern går att dela in i två kategorier:

- Konkret förbättringsarbete i form av att effektivisera ett antal processer/funktioner t.ex. reseräkningar, information om stödprocesser, enhetligt bemötande, introduktionsprocessen och att agera mer verksamhetsnära. Detta har inkluderats både som utvecklingsprojekt i Verksamhetsplanen och ibland som del av tjänstekatalogen 2021. Se vidare stycke 5.
- Övergripande trender (6 stycken) som skapar frågeställningar om prioriteringar/vägval som skolan måste göra för att kunna höja nöjdheten med stödfunktionerna – bl.a. kring balansen mellan effektivitet och förenkling för brukaren. Dessa trender kommer att ligga till grund för fortsatta diskussioner med ledning och fakultet kring vidare utveckling av skolans verksamhetsstöd. Vissa aspekter och delar är redan delar av pågående projekt – bl.a. så finns verksamhetsnära som en röd tråd i flera av projekten för 2021, åtgärder för att förbättra informationen är redan igångsatta, diskussion och samordning med GVS kring bättre systemstöd pågår etc. Se nedan.
 1. Svårighet att hitta och brist på **information** om stödfunktionerna är ett återkommande tema i de svar som lämnats i enkäten. Här finns det mycket stöd att förbättra. En fråga som dock också bör ställas i detta sammanhang är personalens kommunikationsansvar och ledningens förväntningar. En mängd av de frågor stödet erhåller är s.k. "onödig förfrågan" – d.v.s. det står redan på skolans interna sidor.
 2. Ett andra tydligt önskemål är att stödet ska upplevas mer **verksamhetsnära**. Ett gemensamt verksamhetsstöd som söker höja nivån av professionalism (avancerat stöd) och även skolans större storlek med fler organisatoriska nivåer har sannolikt skapat ett större avstånd och en anonymitet, vilket en del av fakulteten upplever. Ett av de önskemål som flera uttryckt är att det ska finnas en person fysiskt nära som kan vara ingången till allt som rör institutionens/avdelningens/forskargruppens behov av administration, förvaltning, ekonomi, webb-sidor, HR, utbildningsadministration, lokaler, IT etc. Detta är något som EECS behöver möta på flera nivåer – hur kan stödet upplevas som verksamhetsnära utan att det blir suboptimering (ökade totala kostnader) och ytterligare tappade bollar mellan olika delar av stödet? Vad får detta kosta? En annan fråga som behöver belysas, inte minst efter erfarenheterna efter covid-19, är om verksamhetsnära endast är en fråga om fysiskt avstånd.

3. En tydlig tredje trend genom analysen av inkomna svar är att **fakultetens förväntningar och önskemål om stödet är mycket diversifierade**. Det förefaller som att EECS-fakulteten både upplever stödet olika och har skilda, ibland tom motsägelsefulla, förväntningar och önskemål. Detta gör det givetvis svårare för att hitta gemensamma kostnadseffektiva lösningar och gränsdragningarna kring stödet som skolan ska erbjuda (tjänstekatalogen/TBS).
4. Ett återkommande irritationsmoment för både fakultet, doktorander och stödpersonal är **krångliga och bristande systemstöd**. Givet att det är GVS som äger, förvaltar och utvecklar dessa system blir den naturliga frågan/diskussionen hur EECS ska kunna bli bättre på att påverka utformningen, inköpen, uppgraderingen av dessa system. Detta ska givetvis göras i dialog med slutanvändarna. Dels krävs interna kanaler på skolan som samlar dessa åsikter/förslag och även en process som prioriterar dem, dels behövs kanaler till GVS för åsikter och prioriteringsförslag från kärnverksamheten.
5. Det finns också en svag trend att **omdömena om skolans stöd sjunker ju högre upp i hierarkin man befinner sig**, vilket skulle kunna bero på att den administrativa bördan ökar för den som har chefsansvar och man behöver mer avancerat stöd i denna roll. Man har också mer kunskap och överblick över administrativa processer. Om det är så att VS har en acceptabel supportnivå avseende basservice till lärare, doktorander med flera, men behöver bli bättre på det mer avancerade stödet – att projektleda ärenden genom enheter, att vara kontaktpunkt mot GVS, att kunna ge kvalificerade råd etc. – behöver detta uttalas tydligt och kostnadsbilden behöver belysas.
6. En avslutande trend, som mer finns att hitta mellan raderna på flera svar, är frågan kring **fördelning av det stöd som erbjuds**. Vad ska skolans stöd eftersträva, materiell rättvisa – det vill säga alla får samma sak – eller utfallsrättvisa – alla får vad de behöver? Hur skulle en finansieringsmodell för det senare se ut?

Se Bilaga 4 för en sammanfattning av och Resultatrapporten för en mer detaljerad resultatanalys.

5 Projekt inom Verksamhetsstödet 2021

5.1 KTH-övergripande projekt, nätverk och arbetsgrupper

VS personal förutsätts delta i arbetsgrupper, nätverk och projekt på KTH-nivå. Detta uppskattas i tid till cirka 0,9 FTE under 2021. Detta inkluderar således inte myndighetsutövande uppgifter eller de rapporter och enkäter/formulär GVS i det reguljära arbetet ålägger skolorna.

Trenden på KTH är en starkare samordning av stödfunktionerna och intensivare samarbete mellan skolorna och även mellan GVS och skolorna.

5.2 VS-projekt 2021

Utöver tjänstekatalogen genomför VS ett antal projekt årligen i syfte att utveckla verksamheten mot de uppsatta effektmålen. De har nedan listats under respektive effektmål.

Tabell 2: VS-projekt 2021

Effektmål	Projektnamn	Beskrivning	Dead-line	Ansvarig
1. Professionellt och tillgängligt verksamhetsstöd	Fortsatta anpassningar t. institutionsorg.	Institutionsteam & institutionskoordinatörer.	Pågår	VSLG
	Verksamhetsnära IRL * & **	Together as one. Genom ökat förtroende, samarbete och påverkan mellan fakultet, enheter och inom VS.	31 dec	VSLG
	Enhetliga servicecenter	Fortsätta att skapa enhetlig upplevelse/färger i skolans tre servicecenter.	30 jun	Infra Emma LB
	Projektledestöd från VS & RSO **	Förstärka avancerat projektledarstödet. Leverans på beslut J-2020-1002.	31 mar	Rose-Marie KS Christina Z.
	Ekonomisk prognos och uppföljning **	Säkerställa avdelningskompetens och prognoskvalité. Termins-avstämningar.	15 mar	Rose-Marie KS
	Rekryteringsprocesser*	Fortsätta att förbättra och konkretisera samtliga rekryteringsprocesser.	30 sep	HR Elizabeth A
	Introduktion nyanställda*	Utveckla introduktionen för nya medarbetare. Ta fram checklistor för chefer.	30 juni	HR Elizabeth A

* Från resultaten från VS Barometern 2020.

** Från resultaten från Översynsgruppen 2020.

Effektmål	Projektnamn	Beskrivning	Dead-line	Ansvarig
2. Verksamhets- & kostnadseffektivitet inom VS	Anpassningar av utbildnings-administrativa system*	Modifiering av adm. rutiner i Ladok, eISP och KOPPS till följd av systemförändringar.	Pågår	UK Marianne L
	Budgetverktyg **	Arbeta för att GVS tar fram ett KTH-gemensamt budgetverktyg.	Pågår	Rose-Marie KS
	Digitalisering av VS	Effektivisera processer. Spara resurser. T.ex. elektronisk tjänstekatalog.	Pågår	VSLG
	Självgående team	Riktning att blir mer verksamhetsnära - aktiviteter som walk arounds, upp-sökande, helhets-koordinering och visualisering av tjänster	15 dec	Infra Sara J
	Utvidgat samarbete mellan UK och HR kring forskarstuderande*	Ytterligare samarbeten UK-HR för att bl.a. minska fakultetens merarbete vid antagning resp. anställning av forskarstuderande.	Pågår	Emanuel B. Marianne L
	Examensarbetsprocess vid EECS	Skolgemensamma rutiner för behörighetsgranskning, ämnesval, antagning, dispenshantering m.m.	1 feb	Sofia N
	Fastställande av rutiner för gäster och anknutna	Ta fram rutiner för hantering av gäster och anknutna vid skolan.	15 dec	HR & Infra Jenny M Elizabeth A
	Utvidgat samarbete mellan EK och HR i samband med anställning och reseräkningar*	Ytterligare samarbete för att stärka processer gällande anställningar och finansiering samt rese-räkningar för underlätta för fakulteten.	Pågår	EK & HR Rose-Marie KS Elizabeth A

* Från resultaten från VS Barometern 2020.

** Från resultaten från Översynsgruppen 2020.

Effektmål	Projektnamn	Beskrivning	Dead-line	Ansvarig
3. Attraktiv arbetsgivare	Medarbetarskap VS	Realisera medarbetarkoden ytterligare. Delprojekt: Trivsel, Mindre stress, Bemötande och Kompetensutveckling.	31 dec	VSLG VS
	Post covid19-effekter	Analysera, förebygga och hantera effekter av covid19. (Se även Arbetsmiljöplan).	Pågår	VSLG Elizabeth A
4. Öppen kommunikation och ökad transparens	Konkretisera Barometer-trenderna*	Diskutera på VS-Tour 2021. Förbättrat och efterfrågat stöd.	Pågår	VSLG
	Forsknings-kommunikation*	Nytt projekt med ITM för att stötta forskares individuella forskningskommunikation	31 dec	KOM Maria M.
	Utvärdering av Verksamhetsnära test på RPL och DF *	Utvärdera hur dessa verksamhetsnära stöd fungerat.	31 aug	VSLG Christina Z.
	Disseminate news*	Kommunicera KTH:s innehållsstrategi. Öka enhetens synlighet.	31 dec	KOM Johanna J.
	pEECS *	Översyn av pEECS innehåll och layout i dialog med GVS och övriga skolor.	31 mar	KOM Moa H.
	Interna sidor*	Justera delar av skolans interna sidor efter höstens (2020) användarundersökningar.	30 juni	KOM Moa H.

* Från resultaten från VS Barometern 2020.

** Från resultaten från Översynsgruppen 2020.

Effektmål	Projektnamn	Beskrivning	Dead-line	Ansvarig
Övrigt	SmartSignskärmar	Entréer på campus enligt skolchefsbeslut J-2020-1389.	30 juni	Infra Jenny M.
	Byte av utrustning i gemensamma ytor	Microvågsugnar i kök, fraktioner för matavfall	30 juni	Infra Mikael P.
	Nyckelsystem	Byta och förenkla nyckelsystem i Electrum och TR 31–33	15 dec	Infra Mikael P.
	KTH Print	Maskiner på BG och Q	30 juni	Infra & ITA Micke P.
	Standardarbetsplatser	Fortsätta att byta ut arbetsplatser, 100 standardplatser inkl RPL etapp 2 och TR 31-33	15 dec	Infra Mikael P.
	Uppgradera video-konferenslösningar i skolgemensamma mötesrum	Ungefär 4 – 5 mötesrum behöver byta utrustning, uppskattad kostnad	15 dec.	Infra Mikael P.
	Övergång med ny skolchef. Onboarding ny skolchef	Stötta och fasa in den nya skolchefen i KTH:s och skolans rutiner. Ej resurssatt.	31 mar	VSLG

5.3 Projekt och stöd som utgår 2021

För att vara kostnadseffektiva och inte konstant expandera stödmassan krävs det dels att stödet effektiviseras, dels att stöd tas bort alternativt att servicenivåer sänks. En viktig process är att kontinuerligt kartlägga vilket stöd som inte är efterfrågat och/eller inte behöver snabb responstid.

Tabell 3: Projekt och stöd som utgår 2021

Enhet	Aktivitet	Status
Infra	LED-belysning i biutrymmen och förråd	Utgår pga avvaktar nytt beslut från Akademiska hus och GVS om ny belysning på KTH.
KOM	Hackatons	Enheten har inte resurser att medverka i genomförandet av hackatons, t ex Huawei.
KOM	Nobel Calling	GVS tar över detta centralt.
KOM/Infra	Aktiviteter kring Hannes Alfvén	En central arbetsgrupp finns på GVS som leder arbetet 2020. Osäkert om fortsättning blir 2021.

Bilagor

Bilaga 1: Tjänstekatalog 2021 (Verksamhetsstödet utbud och servicenivå 2021)

Bilaga 2: Utdrag ur ”EECS Development Plan 2018-2023”

Bilaga 3: VS Medarbetarskapskod

Bilaga 4: Sammanfattning VS Barometern 2020

Bilaga 1: Verksamhetsstödet utbud 2021 (tjänstekatalogen)

Nedan listas de tjänster som ingår i VS leveransåtagande. Målsättningen är att leverera enligt denna överenskommelse under 2021.

Åtaganden utöver intern tjänstekatalog

Utöver nedanstående leveransutbud ingår i VS uppgifter att utföra och bevaka att skolan uppfyller de krav som åligger en statlig myndighet – t.ex. hantering av offentlighetsprincipen, diarieföring och arkivering, upphandling m.m. Personal inom VS, speciellt på chefs- och specialistnivå, förutsätts också delta i KTH-gemensamma arbetsgrupper och projekt.

Information

Information om VS utbud inklusive ledtider där så är möjligt presenteras på de skolans interna websidorna. <https://intra.kth.se/eecs>

Leveransförutsättningar

Tjänstekatalogen är framtagen med antagandet att utbildnings- och forskningsverksamheten uppfyller sina åtaganden – t.ex. håller dead-lines, förser VS med korrekta underlag, följer GVS instruktioner, följer angiven framförhållning vid planering av mer komplexa processer såsom rekrytering, lokalplanering, marknadsföring av uppdragsutbildning och stöd för anordnande av konferenser och sommarskolor.

I antagandet att VS ska kunna leverera på tjänstekatalogen inom den föreslagna resursramen ingår vidare även sådana saker som att all personal plockar undan efter sig i köken, använder korrekt adressering vid utgående post, att fakultet förmedlar betygsunderlag och tentamenslydelser i tid, att PA deltar i rekryteringssatsningar, att institutioner/avdelningar utser webbredaktörer, att projektledare och chefer återkopplar gällande anställningar, etc.

När utbildnings- och forskningsverksamheten inte uppfyller sin del överenskommelsen sker det på bekostnad av minskat eller försenat stöd – d.v.s. att målsättningen inte kan införlivas. Förseningar, påminnelser, korrigeringar och ”brandkärsuttryckningar” är utöver den lagda budgetramen (TBS).

Vidare är VS starkt beroende av de system som GVS förvaltar och driftar. För närvarande upplevs delar av systemstödet på KTH som bristande (VS Barometern 2020). Det förekommer också oklara rutiner och anvisningar för handlägningsarbetet från GVS som kräver extra lokala resurser. Exempel på detta är hantering av timanställda, Ladok, eISP och avsaknad av budgetverktyg. Endast delar av dessa brister är inarbetade i VS föreslagna resursram då de är svåra att kvantifiera, vilket således också kommer att påverka VS förmåga att kunna leverera enligt överenskommelse.

En annan förutsättning för full leverans är att VS kontinuerligt förbättrar förmågan att agera som ETT stöd och smidigt hanterar enhetsöverskridande processer (behind the scenes). Det finns alltid möjlighet att förbättra och effektivisera.

Tredje part

VS stödåtagande är ofta beroende av tredje part – t.ex. andra skolor, externa leverantörer som t.ex. Akademiska Hus. Ibland inträffar det att leverans från dem fallerar eller är undermålig och det åligger då VS att vara försöka säkra leveransen efter bästa förmåga och även informera utbildnings- och forskningsverksamheten både när risk föreligger och när det inträffar.

VS-övergripande tjänster

Område	Tjänst	Definition
Utvärdering Dialog kärn- verksamhet	VS Barometern	Kvantitativ utvärdering av leverans på tjänstekatalogen och vilket stöd som saknas. Utveckling och effektivisering av stödet. Skapa upplevelse av verksamhetsnära. Genomförs nästa gång 2022.
	VS Tour APT-besök	VSLG sammankommer med institutions- & avdelningsledning. Kvalitativ utvärdering av VS leverans och behovsinventering. Sker terminsvis. VT21 fokus på Barometer-trenderna. VS-funktioner besöker APT:er efter behov.
Ledningsstöd	Stöd till ledning i både reguljärt arbete, projekt och incidenter.	Minnesanteckningar LR, lönesamtalsstöd, GA-grupp, skolchefskommunikation (vlog, blogg etc), konflikthantering, etc.
Institutionsstöd	Stöd till prefekt (5% av FTE)	Prefekterna har TBS-finansierat stöd med ILG (kallelser, minnesanteckningar, etc.) och beslutformalia.
Arkiv & diariehantering	Registratorfunktion	Samtliga enheter.
Delegationer och skolchefsbeslut	Delegationer och skolchefsbeslut	Hantering och expediering av delegationer och skolchefsbeslut.
Delegations- och arbetsordning	Delegations- och arbetsordning	Deltar i framtagningen av skolans Delegations- och arbetsordning.
Skolans krisplan	Skolans krisplan	Deltar i framtagningen av skolans krisplan
Samverkan med de fackliga organisationerna	Samverkan med de fackliga organisationerna	Ser till att olika underlag samverkas enligt KTH:s samverkansavtal. Deltar i SSG-möten och håller i mellanmöten.
Chefsintroduktion	Introduktion till nya chefer på EECS	Utbildningspaket till nya prefekter, avdelningschefer och centrumföreståndare. Även vice.
GVS-projekt 1	TBD	TBD

Ekonomi

Område	Tjänst	Definition
Projektstöd	Upprätta kalkyl	Säkerställer och bistår projektledare (PL) med kalkyl.
	Avtalsadministration	Diariieföring och avtalshantering åt projektledare. "Avtalslots" mellan RSO och EECS.
	Projektbudget	Upprättar projektbudget. Förslag på tidrapportering. Avstämning.
	Projektstart	Rekvirering och samfinansiering. Avstämning av rollfördelning och ansvar enligt skolans delegationsordning.
	Projektavstämning	Uppföljning och projektstatus.
	Rapportering	Ekonomisk rapportering. Underlag till revision.
	Projektavslut	Projektledare (PL) ansvarar för avslut tex överskott/underskott, anläggningar som ev ska flyttas. Bistår i detta arbete och gör avslut gällande samfinansiering.
Redovisning	Bokföring	Kontering
	Avstämningar	Månatliga avstämningar och kontroller
	Bokslut	Månatliga, kvartals- och årsbokslut
Reskontra	Kundfakturerings	Löpande fakturerings enligt överenskommelser och avtal.
	Leverantörsfakturor	EFH-flöde.
	Sakattestantutbildning	Genomgång och stöd ny sakattestant.
	Reseräkningar	Granskar resor och utlägg. Vägledning och stöd för användare i systemet KTH-Res.
Budgetstöd och uppföljning	Avdelningsbudget	Biträder avdelningschef i budgetarbete.
	GRU	Biträder prefekt i budgetarbete GRU
	Skolbudget	Biträder ledningen i budgetarbete. Sammanställer budget.
	Uppföljning av resultat och prognos	Månatliga, kvartals- och årsavstämningar. Kvartalsgenomgång med prefekt och institutionsledning.

Anläggningsregister	Anläggningar	Förberedelse till avdelningarnas inventering av anläggningar. Ändra och spara inventerade uppgifter.
Ledningsstöd	Uppföljning och analyser	Biträder ledningen i ekonomistyrningsfrågor på b la Ledningsråd, Skolchefsgrupp. Ekonomiska principer och fördelningar.
Stipendier	Stipendiehantering	Förberedelse till underlag för utlysning och beslut. Avstämningar. Godkännande av ersättning.

HR

Område	Tjänst	Definition
Rekrytering	Support arbetsrätt och administration för lärartjänster	Ansvarar för de administrativa delarna. Stöder FFA och chefer gällande lagar och riktlinjer samt administrativt tillsammans med GVS.
	Arbetsrätt	Stöder chefer gällande olika lagar som styr olika rekryteringar.
	Annonser	Administrerar rekryteringsannonser och sammanhåller olika underlag som behöver in.
	Samannonsering doktorander	Sammanhåller och informerar om samannonseringarna. Ser till att motiveringsbrev skrivs under av avdelningschef och FA.
	Kontakter med externa rekryteringsföretag	Förmedlar kontakt med upphandlade rekryteringsföretag
	Intervjuer VS	Deltar i intervjuer. Kan ta referenser.
	Avslut rekrytering	Anslår beslut i Varbi och avslutar rekryteringarna. Överlämnar dokumentation till forskarutbildningen vid antagning av doktorander
Anställningar & Stipendier	Avtalshantering	Skriver anställningsavtal. Kontakt med lönefunktionen GVS.
	Arbetsrätt vid anställningar & avslut	Chefsstöd gällande arbetsrätt vid anställningar och avslut.
	Uppehållstillstånd & intyg	Skriver tjänstgöringsintyg, migrationsbrev, invitation letter mm. Stöttar vid ansökan om uppehållstillstånd.
	Anställningar intermittent personal.	Gäller för: T.ex. tentavakter och övningsassistenter. Kontrollerar ALVA-tid Upprättar anställningsbekaftelse Registrerar tidrapporter i HR+
	Avslut av anställningar på skolan	Stöder chefer vid avslut av anställning. Skriver varsel.
	Exitsamtal inom VS, och doktorander som avslutar sin anställning innan disputation.	Genomför exitsamtal med VS-medarbetare samt med doktorander där det funnits problematik under

		utbildningen och doktoranden slutar innan disputation. Sammanställer och skickar ut enkät till forskare, postdoktorer, doktorander och TA-personal.
	Stipendiehantering	Stöttar chefer gällande stipendieregler. Gäller för postdoktorer och doktorander.
	Beslut stipendier	Skriver beslut för postdoktorsstipendiater. Skriver beslut om tilläggsstipendier för doktorandstipendiaterna.
Introduktion	Introduktionsmöten för alla nyanställda på skolan.	Samordnar och genomför den obligatoriska introduktionen vid skolan.
	Introduktionskurs övningsassistenter	Ansvarar för information och inbjudan till Introduktionskurs i Canvas. Kontrollerar att övningsassistenten genomgått del 1-3 i introduktionen innan anställningsbekaftelse utfärdas. Uppdaterar HR-modulen i Canvas.
Arbetsmiljö & likabehandling	Anmälningar/handläggning trakasserier, kränkningar, mobbning	Tar emot anmälningar och handlägger ärenden enligt KTH:s ärendehantering för dessa ärenden.
	Samordning skyddsronder	Samordnar skyddsronder. Samarbetar med chefer och skyddsombuden.
	Skolans arbetsmiljögrupp	Samordnar skolans arbetsmiljögrupp. Tar fram förslag till arbetsmiljöplan och följer upp aktuell arbetsmiljöplan. I arbetsmiljögruppens frågor ingår även likabehandlingsfrågorna. Samarbetar med skolans JML-grupp där JML-partnern ingår.
	Psykosocial arbetsmiljö, utvecklingssamtal, friskvårdssatsningar	Tar fram och genomför friskvårdssatsningar. Tar fram mallar för utvecklingssamtal. Chefsstöd inom dessa frågor.
	Anmälningar-arbetsmiljö, arbetsskador, tillbud, risker	Administrerar anmälningar och samverkar dem. Stöder vid behov chefer med åtgärdsplaner.
	Anmälningar - utredningar – konflikthantering – överenskommelser	Stöttar chefer vid behov gällande svåra personalärenden. Tar emot anmälningar och genomför

		utredningar. Samarbetar med HR centralt vid överenskommelser. Stöttar chefer i konflikthantering. Kan genomföra chefscoachning.
	Medarbetarundersökning	Sammanhåller medarbetarundersökningen på skolnivå och tar fram handlingsplan för skolan. Stöttar vid behov avdelningschefer i arbetet med avdelningarnas planer.
Rehabilitering	Rehabiliteringsutredningar & Företagshälsovården	Stöttar chefer i rehabiliteringsprocessen. Samarbetar med chef under hela processen. Har kontakt med Företagshälsovården.
Kompetensutveckling	Rekryteringsworkshop	Ansvarar för rekryteringsworkshops för skolans rekryterade chefer och handledare.
	Ledarprogram	Genomför ledarutbildningar.
	Utbildningsuppföljning	Sammanställer genomförda utbildningar inom skolan. Främst utbildningar som genomförs på KTH men även strategiska utbildningar gällande t.ex. ledarskap, skydd, brand och miljö.
Lednings- & chefsstöd	Lönerevision	Sammanhåller lönerevisionen på skolnivå. Tar fram underlag inför revisionen. Skickar ut och tar emot underlag från chefer. Sammanhåller underlagen och samarbetar med skolchefen. Lämnar underlag till GVS.
	Stöd skolledningen möten: LR-möten, VS-all, strategiska rådet, prefektgruppen, SG, AEM	Koordinerar möten och stöttar skolledningen administrativt.
	Protokoll	Skriver protokoll till skolledningen
	Val	Administrerar de val som ska genomföras vid skolan
	Bisysslor	Håller samman bisysslohanteringen på skolan.
	Ärendehantering skolledning	Ansvarar för ärendehanteringen för skolledningen. Sköter skolchefsmailen.

Anställningsvillkor/medarbetare	Systemstöd i HR-systemen	Stöttar chefer och medarbetare i HR-systemen, tex. HR+, Varbi och KTH-res.
	Avtalsfrågor	Informerar skolans medarbetare om avtalsfrågor och aktuella avtal, tex. semester, tjänstledighet, föräldraledighet .
	Migrationsverket & Skatteverket	Stöttar medarbetare vid ansökningar om uppehållstillstånd, personnummer och bankkonton
	Företagshälsovård	Informerar om KTH:s företagshälsovård.
	Arbetsrätt	Informerar skolans medarbetare om rådande arbetsrätt tex. anställningstid, uppsägningstid.
Utlägg & arvoden	Utlägg & arvoden inklusive SINK-hantering	Granskar utlägg och arvoden. Stöttar chefer, medarbetare och gäster gällande aktuella regler t.ex. från Skatteverket.
Internship	Intershops	Stöttar chefer gällande regler, processer och rutiner för internship. Skriver underlag.
Försäkringsfrågor	Tjänstegruppplivförsäkring, arbetsskadeförsäkring, försäkringar via Kammarkollegiet, URA-försäkring	Informerar chefer och anställda gällande försäkringar som finns på KTH. Skriver URA-avtal.

Infrastruktur och service

Område	Tjänst	Definition
Event & resor	Bokning av lokaler och/eller lunch/middag	Kontaktar och bokar lokaler eller restaurang enligt ramavtal.
	Event som disputationer, licentiat	Bokar resa och boende till betygsnämnd, ordnar catering, blomma, diplom och present som levereras till disputationslokalen.
	Event som internat, workshops	Bokar lokal enligt ramavtal, catering, transport och ev. aktiviteter. Behov av bemanning under event tas kostnaden på avdelningen.
	Koordinering av julbord	Bokar lämplig lokal enligt ramavtal, ordnar anmälningsformulär och bokar transport.
	Konferensstöd vid större konferenser t ex sommarskola	Rådgivande roll, hänvisar och ge stöd till/om befintliga ramavtal. Bokar lokaler.
	Relocation (boka boende till besökare)	Förmedlar/hänvisar till Relocation på GVS som är behjälpliga med boenden.

	Reseservice inför besökarens resa	Bokar resa och boende enligt ramavtal, enhetsöverskridande process med HR för ev. ersättning av arvode och utlägg.
Infrastruktur	Arbetsplats, skrivarrum, lås och larmhantering, skåpservice, rondering av mötesrum, återvinning	Löpande rondering av gemensamma ytor, proaktivt arbetssätt för en fungerande vardag samt behjälplig vid inköp enligt befintliga ramavtal.
	Lokalöversyn (lokaler), mindre ytskiftsrenoveringar (ombyggnationer)	Uppsökande och besiktat lokaler på ett övergripande sätt enligt lokalrutiner för skolan. Rådgivande roll och koordinerar involverade aktörer att genomföra arbetet, beställer och följer upp arbetet.
	Post och paket	Daglig postrunda inom skolan, levererar paket till avdelningar.
	Köksservice; Köksutrustning, kaffemaskiner enligt standardsortiment inkl. förbrukningsvaror	Fyller på tallrikar, glas, bestick, mikro (standardutrustning) och standardsortiment av kaffe/te finns i våra kök. Övrigt: Plocka i och ur diskmaskinen ingår inte som standardtjänst i skolans kök. Kaffemaskiner utöver standardsortiment betalas och sköts av avdelningen.
Inköp och upphandlingar	Inköpsservice under direktupphandlingsgränsen	Behjälplig vid frågor om avtal, hanterar inköp via ramavtal som böcker, kontorsmaterial utöver standardsortiment, frukt mm.
	Inköpsstöd (direktupphandlingar)	Hjälper till med direktupphandlingsprocessen inklusive annonsering och beställning av anbud.
	Upphandlingsstöd (över direktupphandlingsgränsen)	Koordinerar upphandlingsbehovet från avdelningarna till GVS, skolchef prioriterar sammanställningen.
Registratur	Postöppning, registratur, utlämning av handlingar och arkivering	Ser till att skolan följer KTH:s dokumenthanteringsplan och har en rådgivande roll om regelverket inom skolan.
Servicecenter	Receptionsverksamhet	Hantera besökare, leverantörer, bud, accessfrågor, introduktion och avslut av anställda samt uppdatera system för webbsidor vid flyttar och ändringar av personal/anknutna i enhetsöverskridande processer tillsammans med HR. Ordnar skolpresent vid högtider och firanden samt förfrågan om ev. firande enligt skolchefsbeslut.
	Fruktservice	Tillhandahåller frukt och mjölk från befintligt ramavtal till skolans kök. En standardnivå per medarbetare ingår i tjänstekatalogen. Övrigt: Om avdelningarna vill ha mer än standardnivå tas kostnaden på avdelningen.
	Mötesservice	Beställa catering efter avdelningarnas behov till möten. Koordinerar gemensamma högtider och firanden till avdelningarna som t. ex semlor och kanelbullens dag.

Säkerhet	Lokaler, brand, säkerhet, tillbud och miljö (hållbar utveckling)	Tillsammans med berörda avdelningar och enheter ser till att vi har ett proaktivt arbetssätt och koordinera projekt inom olika ansvarsområden. Hanterar krav inom hållbar utveckling tillsammans med SO på GVS. Tillsär att brandsansvar och säkerhetsansvar för skolan upprätthålls enligt KTH:s regelverk.
IT	Lokalt IT-stöd	Koordinerar, prioriterar, driver projekt tillsammans med IT och berörda avdelningar samt följer upp och analyserar IT-överenskommelsen. Övrigt: IT överenskommelse mellan skolan och IT.
Lokaler	Lokalprocess - översiktsbild, specifikationer, ritningar och beräkningar Strategisk lokalplanering	Övergripande helhetskontroll över samtliga skolans lokaler, dialog med avdelningar om lokalbehov, implementera skolchefsbeslut för lokalrutinsdokumentet och enhetsöverskridande process tillsammans med ekonomi. Tillsammans med avdelningar och VS diskutera och driva lokaleffektiviseringar.

Kommunikation

Område	Tjänst	Definition
Intern-kommunikation	Nyhetsbrev till all personal (EECS)	Anställda får varje vecka en "löpsedel" som summerar det mest aktuella.
	AEM (All Employee Meeting) och rektorsbesök	Görs en gång per termin.
	Skolchefsblogg / vlogg (E2CS)	Utskick en gång i månaden, ibland oftare
	Kriskommunikation	GVS har övergripande kriskommunikationsansvar.
	Interna arrangemang (hearing, visionsluncher)	Görs enbart vid behov t ex rektorbesök en gång/år.
	Aktiviter enl kommunikationsplan	En årlig plan med prioriterade aktiviteter, t ex utveckling av nyhetsbrev, mer stöd inom prioriterade områden.
Lednings-kommunikation	Ledningsstöd	Löpande stöd om aktuella frågor.
Nationell student-rekrytering *fysiska event justeras 2021 pga panedmin	Studentambassadörer	Marknadsföring av tjänsterna som KTH ambassadörer samt stöttning under rekryteringen.
	*GIANTS	Rekryterande event/aktivitet i februari för unga kvinnor och icke-binära. Får annat format 2021.
	*KTH Öppet hus	Event/aktivitet under mars 2021.
	*Pilotprojekt: Öppet campus Kista	Rekryterande event i Kista veckan efter KTH Öppet hus.

	Aktiviter enl kommunikationsplan	I dialog med GA sätts en årlig plan med prioriterade aktiviteter, t ex utveckling av bildbank, marknadsföring av campus Kista.
Internationell student-rekrytering *fysiska event justeras 2021 pga panedmin	Studentambassadörer	Rekrytering av ambassadörer för samtliga masterprogram. Administration av lön. Mer resurskrävande då stora delar av arbetet inte görs på GVS.
	Call-up week	Rekrytering, lön och delar av genomförande ligger på skolnivå.
	Rekrytering till engelsk bachelor	*Resurskrävande eftersom det är KTH:s enda program i det här formatet, och stöds mindre av GVS. KOM för dialog med UK och GVS i frågan.
	Aktiviter enl kommunikationsplan	I dialog med GA , UK och GVS sätts en årlig plan med prioriterade projekt, t ex webinarium och temavecka.
Forsknings-kommunikation	Impact-möten och stöd för Impactansvarig (IA)	Kommunikatör är med som stöd till IA. Aktiviteter tas från KTH och EECS impactbudget.
	Individuellt forskarstöd	KOM gör satsningar enligt plan och budget.
	Avdelningsspecifik forsknings-kommunikations-coachning	Utförs vid förfrågan. Exempelvis statistik, kommunikations-workshop, skriva för webben.
	Kommunikations-stöd gällande konferenser	Enheten tar in behovsunderlag och gör bedömning av vad som kan produceras inhouse och vad som läggs på konsult. Skolan bekostar enbart personal för "basutbudet"*. Allt övrigt betalas av konferensarrangör. *Omfattande konferensmaterialsproduktion ingår inte i basutbudet, t ex program som överstiger 16 sidor.
	Aktiviter enl kommunikationsplan	I dialog med bl a impactansvariga sätts en årlig plan med prioriterade aktiviteter för forskningskommunikation.
Samverkans-kommunikation	Marknadsföring av uppdragsutbildning	KOM marknadsför i relevanta egna kanaler.
*fysiska event justeras 2021 pga panedmin	*Järvaveckan	Deltagande i Järvaveckan med tält och eventuella seminarier. Gränsar mellan samverkan och student-rekrytering.
	*EECS exjobbsmessa	Projektledning och genomförande i dialog med GA.
	Aktiviter enl kommunikationsplan	I dialog med skolchefgruppen och Näringslivs-samverkan (NLS) sätts en årlig plan med prioriterade kommunikationsaktiviteter inom samverkan med fokus på skolans utbildningar.
Befintliga studenter	Koordinering av KTH:s mastermässa	Koordinering på skolnivå i dialog med PA och UK.
Övergripande	Omvärldsbevakning	Löpande omvärldsbevakning inom våra områden.
	Webbplatser	Löpande underhållsarbete.
	Nyheter- och presstöd	Löpande stöd mellan forskare och KTH:s pressavdelning.

	Grafisk profil	Löpande stöd.
	Fotografering	Enstaka tillfällen/år.
	Tryckmaterial	EECS skolfolder samt produktion vid enstaka tillfällen.
	Översättning	Koordinerar översättningstjänst. Stora uppdrag faktureras av beställare inte av KOM.
	Systemstöd (Polopoly)	Löpande stöd och uppdateringar.
	Stöd för fortsatt implementering av tillgänglighetsslagen	Löpande stöd, främst till skolans webbredaktörer.
	Introduktion av nyanställda	Löpande introduktion av nyanställda. HR kallar.

Utbildningskansliet

Område	Tjänst	Definition
Utbildningsstöd på alla utbildningsnivåer	Handläggning av kurs-, utbildnings- och läsårsplaner Inläggningar i KOPPS	Arbete med olika kategorier av planer utifrån gällande rutiner och tidsplaner. Särskilda arbetsinsatser till följd av resultat från tillsynsbesök av UKÄ. Upprättande av beslut för inrättande resp. avvecklande av kurs, fastställande av examinatorslistor m.m.
	Etablera resp. ställa in kurstillfällen på alla utbildningsnivåer	Förutsättning för att undervisning ska kunna bedrivas.
	Aktivt deltagande i skolans kursplansgranskningskommitté (KPK)	Arbete med att bereda och behandla kurser som ska inrättas, avvecklas eller revideras. Granskning och återkoppling till kursgivare.
	Aktivt deltagande i skolans utbildningsplansgranskningskommitté (UPK)	Arbete med att bereda och behandla utbildningsplaner för skolans samtliga program på grundnivå. Granskning och återkoppling till Programansvariga lärare (PA).
	Kursutbud till AKP	Två gånger per år. Inläggning av kurser, testkörning inför valperiod. Manuell hantering på forskarnivå.
Undervisningsstöd på alla utbildningsnivåer	Schema	Arbete med att kontrollera och komplettera tentamensschemat, då schemalagda tentamens-tillfällen ofta saknas till följd av förbiseenden från kursansvariga/examinatorer. Initiering av uppföljning och kontroll med skolans THS-sektioner för att undvika ej önskvärda krockar i tentamensschemat.
	Canvassupport	Ansaret för Canvassupporten ligger hos ITA. Ett stort antal problem och studentärenden måste dock löpande hanteras av personal vid utbildningskansliet. Arbetet i Canvas kommer fortsättningsvis att öka till följd av den kommande kopplingen mellan Canvas och Ladok för resultatrapportering.

	Tentamensadministration	Arbete med att administrera digitala tentamenstillfällen och salstentor före, under och efter schemalagda tentamens- och omtentamensperioder, samt löpande administration av kontrollskrivningar.
	Disputationer Licentiatseminarier	Stort antal disputationer och licentiatseminarier vid skolan kräver administrativ hantering.
	Administration av examensarbeten inkl. DiVA-publicering	Hög arbetsbelastning för stora delar av kansliet till följd av ännu ej fastställt GA-beslut vad gäller skolgemensamma utbildningsadministrativa rutiner. KTH-beslut på att endast administratörer får publicera i DiVA och bristande systemstöd innebär en omfattande arbetsinsats för publiceringar.
Studentstöd på alla utbildningsnivåer	Studievägledning och individuella studieplaner på alla utbildningsnivåer	Stor andel av skolans studenter på grundnivå bedriver sina studier utifrån en i samråd med studievägledare upprättad individuell studieplan. Alla forskarstuderande har en upprättad individuell studieplan som revideras minst en gång per år i eISP-systemet.
	Kursval, byte av kurs och kursantagning	Separat antagning till kurs till följd av individuella studieplaner. Stor arbetsbelastning i anslutning till varje läsperiodstart för studenter inom GRU. Tidsödande process för antagning till kurs för forskarstuderande.

	Stödåtgärder för studenter och doktorander	Aktiviteter och insatser för att stödja studenter med psykisk ohälsa och problematik kopplad till studierna. Stöd och hjälp till studenter med funktionshinder. Planering och genomförande av SI-utbildning för skolans grundutbildningsprogram.
	Karriärvägledning	Undervisning i kurser med Aktiv karriärstart. Individuell karriärvägledning av studenter.
	Genomförande av utbytesstudier	Belastning pga. stora volymer in- och utresande studenter och icke effektiva handlägningsrutiner vid en av de tidigare skolorna inom EECS. Kommer att bli bättre till följd av ensade processer. Samtidigt finns en målsättning att öka andelen utresande studenter i enlighet med KTH:s övergripande mål vilket innebär fortsatt stor arbetsinsats.
	Programwebbar och intranät	Gemensam struktur och större samordning av skolans programwebbar och intranät måste genomföras. Central arbetsgrupp och nyligen centralt anställd projektledare förväntas resultera i nya åtaganden på skolnivå. Deltagande i central projektgrupp.
	Språkcaféer	Utvidgad satsning på språkcaféer vid KTH Kista, där studenterna inte kan nyttja verksamheten på KTH Campus. Särskild kvalitetssatsning med GRU-medel.
Ärendehantering på alla utbildningsnivåer	Ärendehandläggning (tillgodoräknanden, studieuppehåll, upprättande av GA-och FA-beslut, dispensbeslut, antagning till forskarutbildning m.m.)	Ett mycket stort antal ärenden och beslut handläggs löpande vid kansliet. Dessa innefattar tidskrävande arbete med diarieföring och arkivhantering.
	Omprövningar, hantering av överklaganden	Löpande hantering av stort antal omprövningsärenden gällande resultat. Överklagandeärenden i övrigt är sällsynta.
	Intyg	Utfärdande av ett stort antal intyg till olika myndigheter som Migrationsverket, CSN, SSSB m.fl.
	Examenshandläggning	Stort antal examensärenden. Ofta resurskrävande till följd av att tidigare dokumentation i utbildningsplaner varit bristfällig samt att undantag ofta beviljats från den tänkta studiegången. Otydliga och motsägelsefulla anvisningar från centrala KTH/GVS innebär återkommande merarbete.
Studentregister på alla utbildningsnivåer	Registreringar	Studenter på grundnivå gör egen webbregistrering som distribueras av centrala GVS. Utbildningskansliet hanterar dock ett stort antal omregistreringar vid termins- och läsperiodstarter (t.ex. 2 500-3 000 omregistreringar vid läsårstarten) samt FFG-registreringar för studenter som ska påbörja

		examensarbeten eller som har missat att göra sin webbregistrering, alternativt bytt kurser. Registrering av interna och externa forskarstuderande innefattar ytterligare arbetsuppgifter i form av uppdateringar i eISP och manuell inläggning i Canvas i anslutning till registreringen.
	Resultatrapportering	Stort antal kurser och studenter vid skolan. Relativt många inom fakulteten rapporterar inte själva in resultat i Ladok utan får hjälp med detta av kansliet. Samtliga examensarbetskurser vid skolan resultatrapporteras av utbildningskansliet.
	Behörighetskontroller på kurser, vid CivIng-studenternas master-antagning samt vid antagning av olika kategorier forskarstuderande.	Hög arbetsbelastning vid läsårs-, termins- och läsperiodstarter. Därutöver löpande behörighetskontroller vid upprättande av individuella studieplaner, kursbyten etc. Nya uppföljningsrutiner till följd av att terminsregistreringar på grund- och avancerad nivå tagits bort vid KTH.
Studieinformation	Rekryteringsaktiviteter Öppet Hus	Endast enstaka deltagare från utbildningskansliet.
	Information till presumtiva studenter	Information vid inbokade möten samt via mail och telefon till intresserade resp. blivande studenter.
	Studieinformationsmöten	Återkommande informationsmöten för programstudenter med studierelaterad information; information om AKP, kandidatexamensarbeten, val av mappat masterprogram m.m.
	Kursvalsmässor	Endast enstaka deltagare från utbildningskansliet. Två tillfällen per år.
	Mastermässor	En-två tillfällen per år.
	Studiebesök	Många studiebesök av internationella studenter och deras anhöriga vid KTH Kista, med anledning av skolans engelskspråkiga kandidatprogram.
Övrigt på alla utbildningsnivåer	Mottagningen	Samverkan med skolans fyra studentsektioner inom THS för planering och genomförande av Mottagning för nya studenter varje läsårsstart.
	Samverkan med studentsektionerna och doktorandrådet	Omfattningen av samarbetet varierar mellan sektionerna. Vissa har ett starkt samarbete med utbildningskansliet, andra mindre.
	Introduktion av nyanställda	Introduktion av nyanställda doktorander, nya PA:s samt nya avdelnings- och enhetschefer.
	Studieuppföljning och arbete med genomströmning	Arbete med uppföljningar, behörighetsgranskning samt övriga insatser för att befrämja genomströmning på skolans utbildningar. Omfattande utsökningar av statistik och underlag beträffande forskarstuderande.

	Stöd till fakultet och akademiskt förtroendevalda	Arbete med att delge information om regelverk till fakultetsföreträdare samt ge stöd och råd vid hantering av utbildningsadministrativa frågor och problem. Agera bollplank och vid behov hänvisa frågor vidare.
	Disciplinära studentärenden, klagomål, diskriminerings- och trakasseriärenden, handledarbyten	Hantering av klagomål från studenter om t.ex. lärare som inte har rapporterat in resultat i tid, klagomål på rättning av tentamina, kritik mot kurser resp. kursgivare samt individuella ärenden gällande kränkning, diskriminering eller sexuella trakasserier av andra studenter eller fakultetsföreträdare.
	Hantering av utbytesavtal, avtal för industridoktorander och Joint Degrees	Separata avtalsomgångar varje år samt kontinuerligt arbete med avtal. Ny Erasmus-omgång kommer att innebära ökad arbetsinsats under det kommande året. Avtal för Joint Degrees och industridoktorander oftast komplicerade och tidskrävande.
	Hantering av allmänna handlingar	Arbetsuppgifter kopplade till offentlighetsprincipen: utlämning av offentliga handlingar t.ex. tidigare studenter tentamina, uppgifter till före detta studerande som med hänvisning till GDPR önskar veta i vilka register de finns angivna etc.
	Kvalitetssäkring	Arbete med att samordna skolans arbete med kvalitetssäkring resp. kontinuerlig utvärdering av utbildningens kvalitet. Deltagande vid återkoppling till årliga programanalyser, planering och genomförande av regelbundna länkmöten och programråd.
	Uppdragsutbildning	Relativt låg omfattning av arbetsinsatser inom utbildningskansliet. Ökar dock kontinuerligt.

Bilaga 2: Verksamhetsstödet i utvecklingsplanen

Text om verksamhetsstödet från skolans utvecklingsplan 2018-2023 (uppdaterad juli 2020)

On January 1, 2018, the administrative units of the three former schools were merged into one Professional Support division for EECS. This organisational unit employs some 100 staff and is divided into six units (communication, finance, HR, student affairs, infrastructure & service and the school's administrative office). It supports 200+faculty, 500 doctoral students and 160 researchers/teaching staff across the school's 4 departments, 17 divisions and 8 centres, which are located at 10 different addresses. Some 5,300 students are enrolled at EECS and receive support from the Professional Support division.

To assist the School in delivering on the decided performance indicators and contributing to KTH's overarching focus areas (2018-2023), the division aims at providing efficient, transparent and close-to-operations support. All services offered should be relevant and lead to the development of the school's research, education and collaborative efforts.

To deliver on KTH's focus area, 'An Integrated KTH', EECS will work to provide one common 'entry point' for all services offered. The Service Centres are a major part of this solution and are both practically and digitally the natural place that the school's employees turn to for support. They are able to handle a variety of tasks and ensure that different processes are carried out in a lean and professional manner: e.g., practical arrangement for a doctoral thesis defence, low-cost procurement, travel planning, etc. They also act as a dispatch centre, forwarding tasks to the correct staff in the Professional Support division, always keeping the requestor updated about what is happening.

In order to ensure a close relationship with operations and know-how about the specifics of the research environment, EECS will further develop the concept of department and division teams. These will be the experts on specific research environments and will know the academic staff and the research projects, taking pro-active steps to make daily operations run smoothly. They will also be liaison officers to the rest of the support division and will, in most cases, have offices within the department or division.

The balance between keeping local know-how and providing efficient and professional centralised services will remain a main focus. One necessity to deliver on this will be a continuous and active dialogue between Professional Support and faculty to calibrate the support offered and the design of processes. Professional Support staff and academic staff need to cooperate even more closely in order to make the service lean and efficient. Mutual knowledge and understanding of conditions for each component will be key.

To keep the level of administrative costs down and to provide similar services to all faculty, a common support level for different areas will be established. This will be financed by all departments and divisions. The level will vary between areas and will be set during the budget process each year.

To ensure that the above goals are met, a second important strategy for Professional Support will be to strive to become one unit, by establishing common processes (such as budget routines, student services and recruitment processes), cooperating across unit boundaries and creating an inspiring and friendly work environment (see Chapter 8). Developing the staff's competences will be a core part of this ambition, along with using digitalisation to reach the established goals.

A third strategy is to intensify cooperation with the four other KTH schools, as well as the central administration (GVS), in order to benchmark, learn and form one cohesive KTH.

Strategic areas:

- The Professional Support Division will become a role model at KTH that is known for providing relevant, transparent, integrated high-quality support for research, education and collaborative efforts, which always is characterised by proactiveness.

- The Professional Support Division will become a role model at KTH known for its inspiring and creative work environment, where staff are encouraged to develop, take responsibility and challenge themselves.
- The Professional Support Division will become a role model at KTH known for its close cooperation with other KTH schools, as well as with the central administration (GVS).
- The Professional Support Division will have a specific focus on treating all students and all colleagues equally.

Bilaga 3: VS Medarbetarskapskod

Verksamhetsstödet (VS) på EECS arbetar tillsammans med skolans övriga personal för att ge verksamhetsnära och effektivt stöd som bidrar till utvecklingen av KTH:s forskning, utbildning och samverkan. VS arbetar proaktivt och kreativt, och är en god samarbetspartner i stort och smått. Arbetsmiljön präglas av ett öppet diskussionsklimat. Vi skapar gemensamt en välkomnande, inspirerande och jämlik arbetsplats där all personal utvecklas och känner ansvar. Vårt ledarskap är tydligt och empatiskt - cheferna arbetar för att skapa en trygg och rättvis arbetsmiljö där alla känner sig sedda och kommer till sin rätt.

Verksamhetsstödet arbetskulturförklaring omfattar tre nyckelområden:

- **Relationer**

Gott samarbete ligger till grund för goda relationer och är prioriterat inom såväl enheten som inom VS, skolan och KTH samt med externa partners. En viktig del i relationsbyggande är att skapa förtroende, vilket vi tror nås genom att lyssna och att försöka förstå andras perspektiv. Vi ser också goda relationer som ett avgörande sätt att utvecklas. Tillsammans presterar vi bättre och har roligare.

Vi är inkluderande, flexibla och omtänksamma.

- **Leveranser**

Med utgångspunkt från verksamhetens behov driver och utvecklar VS effektiva processer med hög professionalism och enhetlighet där riktningen är ett KTH. All myndighetsutövning, samtliga processer och alla funktioner präglas av hög transparens och tydlig kommunikation.

Vi är verksamhetsnära, konsekventa och experter i våra roller.

- **Utveckling**

Varje medarbetare utvecklar såväl sina arbetsuppgifter som sin egen kompetens. Vi lär oss av våra misstag. Att förbättra processer, effektivisera och bidra till högre kvalitet är en naturlig del av verksamhetsstödet dagliga arbete. Digitalisering integreras i all utveckling så långt det är möjligt.

Vi är modiga, engagerade och blir lite bättre varje dag.

Bilaga 4: Sammanfattning av VS Barometern 2020

VS Barometern är en enkätundersökning som utvärderar EECS-skolans leverans av verksamhetsstöd. Årets upplaga skickades i maj ut till samtlig personal på skolan. Av fakulteten har närmare hälften besvarat enkäten och resultatanalysen som genomförts har fokuserat på denna personal-kategori. Den övergripande svarsfrekvensen blev låg (21 %), vilket främst beror på att få doktorander har svarat (se vidare under Diskussion).

Resultat

Skolans verksamhetsstöd får sammantaget ett "klart godkänt" från samtliga personalgrupper, vilket är ett något bättre resultat än förväntat med tanke på sammanslagningen som de tre förvaltningsorganisationerna gick igenom 2018. Stödet har genomgått stora förändringar – både organisatoriskt och beträffande supportprocesser – och den stabilitet och förutsägbarhet som ett stöd normalt ska tillhandahålla har inte kunnat levereras fullt ut. Resultatet är således ett gott betyg till skolans stödverksamhet också inte minst med tanke på att enkäten genomfördes under pågående covid19-pandemi då större delen av verksamhetsstödet arbetade på distans. Det finns emellertid ett antal aspekter och funktioner - inte minst avseende organisation och kommunikation - som bör adresseras och förbättringsarbete initieras.

Ett antal stödprocesser (10 stycken) utvärderades på en skala 1 (Very poor) till 7 (Exceptional) och enkäten innehöll även ett antal frågor (4 stycken) med öppna svarsalternativ.

De tre stödprocesser som erhåller högst betyg är Service Center, Educational Support och Doctoral Education Support. Att Service Center, som är ingången till allt verksamhetsstöd på EECS, får det högsta omdömet av samtliga funktioner får bedömas som ett mycket positivt resultat. Att denna centrala supportfunktion upplevs som verksamhetsnära kan agera modell för andra stödprocesser. Att utbildningsstödet (UK) både avseende grund- och forskarutbildningen varit framgångsrikt i att strömlinjeforma administrativa stödprocesser och upparbeta samarbete och informationskanaler med fakulteten är också en mycket välkommen och positiv signal.

De tre stödprocesser som erhåller minst bra omdömen är Travel Bills (Reseräkningar), Disseminate News och Recruiting Employees. De ligger från strax under "Good" till mellan "Good" och "Very Good", vilket kan tolkas som att de fungerar tillfredsställande, men att det finns förbättringspotential. Att Travel Bills och Disseminate News inte skulle få toppbetyg var förväntat. Reseräkningar på statliga myndigheter är en byråkratisk process och KTH:s systemstöd upplevs som svårnavigerat. Många brukare är dessutom sällan-användare. Disseminate News hade en låg intern svarsfrekvens (41 %), vilket kan tolkas att få känner till och/eller använder detta stöd. Det finns utrymme för förbättring – inte minst kring information avseende vad GVS gör och vad KOM på skolan har möjlighet att göra. Recruiting Employees erhåller mitt emellan "Good" och "Very Good", vilket inte är ett underbetyg, men givet att detta är en av skolans viktigaste nyckelprocesser bör det också vara ett flaggskepp.

Stödet i sin helhet erhåller närmare "Very Good".

Kommentarer och frågor med öppna svarsalternativ, som fylldes i generöst av samtliga personal-kategorier, ger en mixad bild: det är uppenbart att administration som fenomen och stödets ibland bristande förmåga/sätt att tillhandahålla support skapar frustration t.ex. avseende bristande koordination inom stödet, processer som inte fungerar effektivt/enkelt, långt avstånd till stödet etc. Annan kritik som återkommer rör KTH:s stödsystem, information om stödet samt statlig byråkrati i allmänhet. Det finns också en rad positiva omdömen och beröm parallellt med efterlysningar att stödet, speciellt GVS, borde vara närmare forskningen och utbildningen.

Diskussion

Resultatanalysen fokuserar på fakultetens svar som har en svarsfrekvens på 46 %. Detta bedöms vara en tillräckligt hög nivå för att kunna göra vissa generaliseringar och antaganden kring denna grupp. Dock kan man spekulera om det finns någon snedvridning hos de som tagit sig tid att svara – och, i så

fall, åt vilket håll? För doktorander med en svarsfrekvens på 13 % är användbarheten begränsad. Verksamhetsstödet 44 % ger också vissa möjligheter till användbarhet. Tack vare många detaljerade kommentarer från samtliga grupper så både breddas och fördjupas insikterna och ger ett bra underlag för vidare diskussioner kring utvecklingsarbete och kommande vägval. Ibland förefaller det dock som att förväntningarna inte riktigt överensstämmer med det som fastställts i verksamhetsplanen, vilket försvagar analysen något. För att kunna utvärdera med hög kvalitet krävs kunskap och tydlighet vilket stöd skolan erbjuder.

Av kommentarerna och svaren framkommer, vilket kanske inte varit så explicit tidigare, vilka brett skilda förväntningar och önskemål fakulteten har om stödet. Det finns röster som vill decentralisera såväl som centralisera. Det finns de som vill ha fler lokala administratörer och de som tycker att stödet ska vara färre generellt. Många vill ha mer och närmare stöd.

Den springande punkten tycks vara ekvationen att erbjuda ett effektivt och ekonomiskt stöd som följer stipulerade regler och **samtidigt** upplevs som tillräckligt verksamhetsnära och flexibelt. Fokus framgent bör vara balansgången kring dessa prioriteringar. Denna dialog behöver vara öppen och aktiv samt föras dels mellan skolledning och verksamhetsstöd, dels mellan fakultet och verksamhetsstöd. I denna diskussion bör även frågeställningar kring vad som är effektivt för vem, stödets styrningsmekanismer (kontroll eller tillit) samt balansen mellan bas-stöd och avancerad support inkluderas. En förutsättning för att skapa ett 7.0-stöd är kommunikation och enighet kring vad stödet ska vara och erbjuda.

Fortsatt förbättringsarbete

De trender och önskemål som framkommer i VS-Barometern är till stor del kända sedan tidigare och en rad förbättringsprojekt är redan igångsatta t.ex. implementeringen av åtgärderna efter översynen av skolans ekonomihantering (VT20), regelbundna avstämningar på institutionernas ledningsråd (VS Tour), omstrukturering av reseräkningsstödet och de så kallade XX-projekten (11 stycken) som initierades vid årets start (2020). Genom att skolans verksamhetsstöd har minskat sitt relativa OH-uttag sedan skolans start 2018 finns det dock inte utrymme till större, mer omfattande utvecklingsprojekt utan det förbättringsarbete som bedrivs görs på marginalen – efter devisen ”lite bättre varje dag”.

Barometer-resultaten tillhandahåller djupare insikter om stödets svaga punkter och framför allt en fördjupad förståelse för fakultets- och doktorandperspektivet, vilket är värdefullt i det vidare arbetet. Samtliga enheter på stödet har diskuterat igenom för dem relevanta resultat, svar och kommentarer.

Åtgärderna går att dela in i två kategorier:

- Identifiering av sex stycken centrala resultattrender som skapar frågeställningar om prioriteringar/vägval som skolan måste göra för att kunna höja nöjdheten med stödfunktionerna – bl.a. kring balansen mellan effektivitet och förenkling för brukaren. Grundläggande i att definiera vad EECS-skolans stöd ska vara och leverera är transparens och kommunikation så att förväntningarna blir korrekta.
- Konkret förbättringsarbete i form av att effektivisera ett antal processer/funktioner t.ex. reseräkningar, information om stödprocesser, enhetligt bemötande, introduktionsprocessen och att agera mer verksamhetsnära. Dessa utvecklingsprojekt är i de flesta fall redan påbörjade och redovisas inte i detalj i innevarande rapport utan finns beskrivna i Verksamhetsstödet Verksamhetsplan 2021. Kompletterande förslag finns listade i resultatrapporten.