



Snabbenkät om SCI-skolans administration

Resultat och resonemang

Sammanfattning

I slutet av oktober 2019 skickades en snabbenkät ut till skolans fakultet för att identifiera problemområden och fånga upp förbättringspotential inom verksamhetsstödet. Enkäten skickades till cirka 300 personer och besvarades av totalt 88 personer (ca 30 %). En sammanställning av svaren bifogas i ett separat dokument.

Funktionsansvariga inom EKO, INFRA, HR och UA samt administrativa gruppchefer har läst, diskuterat och analyserat de synpunkter och kommentarer som inkommit.

Enligt vår gemensamma uppfattning så indikerar svaren att verksamhetsstödet inom SCI-skolan får godkänt. Vissa områden behöver stärkas upp medan andra får toppbetyg.

Beroende på vilken institution man är verksam inom varierar uppfattningen om vad som fungerar bra eller mindre bra.

Positivt

Överlag fungerar verksamhetsstödet bra. Bemötande och service från den administrativa personalen får huvudsakligen positiva kommentarer.

Generellt uppskattas närheten till administrationen. Utöver den institutionsnära servicen omfattar institutionsadministrationen vid SCI-skolan även kvalificerad kompetens inom ekonomi-, personal-, utbildningsadministrativa frågor.

Beröm riktas till både enskilda administratörer och specifika admin-grupper. Specialistkompetens och administration med stora volymer har samordnats på skolnivå med gott resultat. Bl.a. omnämns programadministration och tentamenssamordningen i positiva ordalag som exempel på väl fungerande och problemlösningsfokuserade enheter.

Negativt

Några områden som fungerar dåligt är:

- De digitala systemen fungerar dåligt, de ändras ofta eller byts ut helt, här nämns t ex KTH-res, eISP och Canvas.
- Det är otydligt till vem/vilken administratör man skall vända sig till med olika frågor.
- Hög personalomsättning inom administrationen.
- Bristande förståelse för verksamheten.
- För mycket byråkrati, regler och paragrafrytteri.
- Allmänt ökad administrativ börda för fakulteten.

De digitala systemen styrs centralt från KTH. SCI:s administration har liten möjlighet att direkt påverka dessa. Fel, brister och önskemål om förbättring kommuniceras dock kontinuerligt till resp. systemägare.

För att minska otydligheter kring vem man ska vända sig till kommer ett par åtgärder att vidtas:

- Införande av standardiserade funktions-epost-adresser för samtliga institutioner t.ex. *hr@math.kth.se*, *hr@physics.kth.se* osv. Flera administratörer kommer att bevaka de ärenden som inkommer och därmed skall inte ev. sjukfrånvaro, föräldraledighet mm innebära att ett ärendes hantering blir fördröjt.
- De administrativa processerna kommer även att förtydligas och beskrivas bättre på SCI-skolans interna webbsidor.

Enkätsvaren visar också att det finns viss osäkerhet om när man ska vända sig till institutionens, skolans eller den centrala administrationen. Detta hoppas vi också kunna förbättra genom bättre kommunikation och samarbete mellan olika administrativa grupper och funktioner inom skolan.

Den upplevda personalomsättningen beror till stor del på föräldraledigheter. Arbetet måste då fördelas om och ev. vikarier tas in. Den faktiska personalomsättningen, dvs. att personal lämnar administrationen, ligger på ca 10 %, vilket är lägre än inom övriga skolor på KTH. Vi är dock medvetna om att byte av personal på nyckelpositioner kan orsaka glapp i verksamheten. Vi arbetar kontinuerligt med att förbättra rutiner och processer för att minska dessa glapp. Införandet av funktions-epost-adresser kommer också att minska personberoendet.

Bristande förståelse för verksamheten är ett område som administration och fakultet måste arbeta tillsammans för att adressera. De flesta administratörer vill gärna lära sig mer om verksamheten, vi måste bara hitta former för hur det skall gå till.

Vad gäller byråkrati styrs KTH som myndighet av flera olika lagar. Administratörerna ska vara kunniga och pålästa om vad som gäller inom sitt administrativa område. De har också ett ansvar att informera berörda om, och sträva efter att regelverket efterlevs. Självklart ska allt utövande av byråkrati hanteras med respekt och lyhördhet när regelverk eventuellt behöver påtalas i något sammanhang. Det ska inte upplevas som paragrafrytteri. Vikten av att kommunicera korrekt kommer därför att på olika sätt diskuteras inom alla admingrupper under våren 2020.

Ovanstående problemområden har påtalats i flera enkätsvar varför vi har kommenterat dessa här. Samtliga synpunkter kommer dock att tas i beaktande.

Slutsats och kommentar

Slutsatsen är att organisationen av administrationen inom SCI-skolan är ändamålsenlig och att verksamhetsstödet överlag fungerar bra. Det finns ett antal områden som behöver förbättras och mycket hänger på kommunikation och tydlighet gentemot fakulteten.

Bedömningen är att vi även fortsättningsvis skall sträva efter att den institutionsnära administrationen ska omfatta alla administrativa områden och i möjligaste mån undvika centralisering om redundans, kompetens och kvalitet kan upprätthållas inom grupperna.

Det är viktigt att regelbundet stämma av vilka krav, behov och önskemål som finns på verksamhetsstödet, samt att definiera och kommunicera vilket stöd som faktiskt omfattas. Detta för att undvika orealistiska förväntningar som resulterar i onödig frustration.

Slutligen vill vi tacka alla som tagit sig tid att besvara enkäten. Era åsikter är ovärderliga för vårt förbättringsarbete.

Helene Rune

Administrativ chef SCI