
Handlingsplan for kvalitet og trivsel i PAES' administration i 2013

Proces

PAES ønsker at intensivere arbejdet med udvikling af kvalitet og trivsel i administrationen og blandt de administrative medarbejdere.

Administrationen har i 2012/2013 været igennem en stor forandrings- og omstillingsproces: dels på baggrund af instituttets flytning til ny bygning. Dels på baggrund af omlægningen af det administrative arbejde og etablering af tre sekretariater: kandidatsekretariat, mastersekretariat og institutsekretariat. Omlægningen indebærer nye måder at samarbejde på mellem TAP-kolleger – og nye samarbejdsformer med instituttets studerende og det videnskabelige personale.

Instituttets administrative medarbejdere gennemfører maj-oktober projektet: *Se med nye øjne på arbejde* – en indsats, der indebærer internatforløb 2.- 3. maj – og efterfølgende opfølgningsdage i juni og oktober 2013. Projektet faciliteres af konsulent Gitte Reinholt, Plus Reinholt.

Indsatsen for kvalitetsudvikling, prioriteringer og forbedret trivsel monitoreres løbende gennem ugentlige møder i TAP-gruppen; kandidatsekretariat, mastersekretariat og institutsekretariat – samt møder to gange månedligt med webfunktion og PAES IT. I disse møder deltager sekretariaternes medarbejdere og instituttets sekretariatsleder.

1 gang månedligt afholdes møde mellem sekretariatsleder og en særligt nedsat trivselsgruppe med repræsentanter for sekretariaterne.

Der allokeres en tovholder til alle de beskrevne indsatsområder. Tovholder har til opgave at indsamle information om området – og skitsere løsningsmuligheder. Oplægget skal så vidt muligt afspejle helhedshensyn (fx balance arbejdsro/tilgængelighed). Skitse for hvert område fremlægges i et kort oplæg på de ugentlige TAP-møder med sigte på præsentation, drøftelse og løsningsformulering.

Aktiviteter vil frem til universitets næste kvalitets- og trivselsmåling blive håndteret forskelligt afhængigt af de enkelte sekretariaters udfordringer. De nærmere detaljer vil løbende blive aftalt og behandlet på kommende møder og personaleseminarer.

Handlingsplan:

Mål: *Øge kvaliteten af opgavevaretagelsen i PAES' administration og trivslen blandt de administrative medarbejdere.*

Kriterier for om målet er opnået:

Gennem målinger af TAP-, VIP- og studerendes tilfredshed med kvaliteten i PAES' administration og gennem målinger af de administrative medarbejders trivsel skal kvaliteten og trivslen med øges 10 % i forhold til måling ultimo 2012.

Udfordring	Aktivitet (Hvordan vil vi opnå målet)	Delmål (Hvilke tegn i hverdagen viser os, at vi bevæger os i den rigtige retning)	Tovholder/ ansvarlig	Deadline
Stressforebyggelse	Fokus på: Tydelig opgavebeskrivelse Prioritering (ledelse og egen)	Arbejdsglæde Kvalitet og fremdrift	Sekretariatsleder - og alle	Nu – med særligt kick off vedr. TAP-seminar 2. – 3. maj 2013

	Sammenhæng ressourcer/opgaver Gennemsigtighed Tillid og anerkendelse Omsorg/opmærksomhed Styrkede redskaber til prioritering af eget arbejde og teamarbejde	Reduktion af sygefravær Gensidig anerkendelse og trivsel i hverdagen Positiv feedback fra samarbejdspartnere		
Kommunikation - forbedret	Fokus på: Mødeindhold – gensidig orientering, opfølgning, feedback Procedurer / arbejdsgange: Opgave- og procedurebeskrivelser ajourføres Uformel daglig (kollega)inddragende kommunikation Forbedret brug af digitale redskaber til formålet	Oplevelse af effektive mødeformer Oplevelse af styrket informations flow Brugeroplevelse af let adgang til information gennem TAP-gruppen	Sekretariatsleder - og øvrige mødeledere samt alle	April 2013 >
Prioriteringer	Løbende drøftelse og vurderinger af opgavers prioriteringer. Ledelsesprioriteringer Egen prioriteringer (redskaber) Langtidsplanlægning - årshjul	Klar fornemmelse af prioriteringer. Klare aftaler om deadlines for prioriterede opgaver Rettidig afslutning af prioriterede opgaver	Sekretariatsleder - og alle	Maj 2013
Anerkendelse /omgangstone	Tale sammen. Tale respektfuldt til hinanden – TAP/VIP/studerende	Opleve at blive taget alvorligt Opleve at blive lyttet til. Lytte til hinanden/andre	Alle	Nu
Bedre procedurer og arbejdsgange	Arbejdsgange udpeges, afdækkes, kvalitetssikres gennem entydig beskrivelse af hvem, hvad, hvornår og hvorfor opgaven er vigtig	Hurtigere sagsbehandling. Klarere ansvarsfordeling. Enkelthed, hvor relevante inddrages og ikke alle. Bedre af eksisterende ressourcer	Sekretariatsleder - og alle	Maj 2013
Styrke samarbejdet: I sekretariatet – og på tværs	Fælles rutiner og redskaber for ensartede arbejdsområder Tværgående funktioner Backup ved travlhed og fravær	Oplevelse af samarbejde og driftssikkerhed.	Sekretariatsleder - og alle	April>

Tilgængelighed	<p>Kendte åbningstider og adgang for studerende, VIP og TAP-kolleger</p> <p>Hurtige svar på enkle forespørgsler og opgaver</p> <p>Tydelig skiltning</p> <p>Digital kalender</p> <p>Autoreply – informativ</p> <p>LYNC – herunder chat og video/telefonmøder</p>	<p>Nemt at få fat i hinanden eller kollega.</p> <p>Oplevelser af reduceret arbejdspress og brugertilfredshed gennem strukturerede og forenklede informationsstrømme.</p> <p>Forøget brugertilfredshed</p>	Alle	Maj>
Arbejdsro	<p>Mulighed for at få arbejdsro til løsning af opgaver</p> <p>Vagtordning</p> <p>Stille-arbejdspladser</p> <p>Åbningstider</p> <p>Hjemmearbejde</p>	Oplevelse af at overkomme opgaver – herunder planlægning, opfølgning og sagsbehandling	Alle	Maj 2003
Møder	<p>Afholde kortere, velforberejede og konkluderende møder</p> <p>Afprøve nye mødetyper</p>	Føle sig informeret og orienteret. Opleve fremdrift. Forstå sammenhænge i sit arbejde. Føle større fælles engagement. Opleve at få mere tid i hverdagen.	Mødeleder	Start april
Mængden af henvendelser i inbox	<p>Vurdere og prioritere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvad haster • Hvad skal sendes videre • Hvad kan vente <p>Korte svar ved modtagelse – vurdering af behov for opfølgning - og hvem der skal foretage den.</p>	Opleve at mængden af mails i inbox er overskuelig, og at svartiden nedsættes.	Alle	Nu
Hjemmesider, intranet og orienteringsmail	Fortsat arbejde mod enkel og overskuelig struktur – herunder hvem er ansvarlig for hvilke opgaver i sekretariatene	Færre henvendelser om, hvor oplysninger findes – nemt at navigere rundt. Opleve at få mere tid i hverdagen.	Webmastere og andre, der uploader information på inter- og intranet	Forår 2013

SAPS <ul style="list-style-type: none"> Hurtig ajourføring af VIP-timeregnskaber 	Formidling af rollefordeling mellem de medarbejdere, der registrerer forskellige opgavetyper Kontrakt med studieledere om levering af opdateret information	Retvisende timeregnskab for VIP	Sekretariatsleder – studiesekretærer og studieledere	April
Semesterplanlægning/-kalender	Struktureret plan for samspillet mellem, SN, VIP og TAP vedr. semesterplanlægning, semesterkalender, kompendieproduktion, m.v.	Tidlig afklaring af lokalebooking Tilgængelig semesterplan til de studerende i god tid VIP kender semesterplanlægning og allokering i god tid	Studiesekretariat – i samspil med sekretariatsleder	15. maj 2013