



UPPSALA  
UNIVERSITET

UFV 2015/1673

# Gemensam service

---

## Delprojektplan, Projekt Segerstedt

Fastställd av Therese Iveby Gardell 2016-03-08

2016-02-01

---

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Bakgrund och förutsättningar</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Mål för delprojektet</b>	<b>3</b>
2.1	Effekt mål	3
2.2	Delprojekt mål	3
<b>3</b>	<b>Avgränsningar</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Leveranser</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Delprojektorganisation</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Tidplan</b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>Resurser</b>	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>Arbetsformer</b>	<b>6</b>
<b>9</b>	<b>Kommunikation</b>	<b>6</b>
<b>10</b>	<b>Risker</b>	<b>6</b>

# 1 Bakgrund och förutsättningar

Arbetet med ett nytt förvaltningshus, Segerstedthuset, pågår och kommer att resultera i en flytt till den nya byggnaden under 2017. I universitetsdirektörens beslut Direktiv för Projekt Segerstedt den 10 oktober 2015 (UFV 2015/1465) framgår att Projekt Segerstedt startas för att förstärka möjligheterna för övergripande samordning och kommunikation mellan de fyra delprojekten, bl.a. delprojektet *Gemensam Service*.

Delprojektet utgår från det nya förvaltningshusets förutsättningar för förbättrad tillgänglighet och utökad service, och har rapporten ”En välkomnande entré i nya Segerstedthuset” (UFV 2015/1149) som en partiell förstudie.

I dag har förvaltningen receptioner och service på följande ställen inom Uppsala universitet: förvaltningens reception (universitetsförvaltningen), IT-avdelningens reception (IT-avdelningen), avdelningen för uppdragsutbildnings reception (avdelningen för uppdragsutbildning), personalavdelningens reception (personalavdelningen), studentservice och internationella kansliets mottagning (studentavdelningen). Förutom dessa utförs olika typer av serviceinsatser för förvaltningen av serviceenheten (byggnadsavdelningen).

Projektdirektivet för Projekt Segerstedt fastslår att delprojektet *Gemensam service* syftar till att genomföra en utredning ”för att det som nu är receptioner och studentserviceverksamhet ska kunna fungera utifrån de förutsättningar som finns i det nya huset”. För att arbetssättet ska finnas på plats och få så goda förutsättningar som möjligt att fungera för alla inblandade parter redan vid inflyttningen i huset behöver arbetet med utveckling av detta påbörjas.

Fokus för delprojektet är att det ska leda till förbättrad kvalitet och service för studenter, besökare och medarbetare i Segerstedthuset och syftet är inte primärt att spara resurser för universitetet.

## 2 Mål för delprojektet

### 2.1 Effektmål

Samordna och förbättra mottagande och service för såväl studenter, besökare som medarbetare vid Uppsala universitet.

### 2.2 Delprojekt mål

Delprojektets första fas består av en kompletterande utredning avseende utformning av en gemensam service och pågår under 2015 och till och med maj 2016. Målen för den första fasen är:

- att genom ytterligare diskussioner med berörda avdelningschefer och medarbetare utreda vilka funktioner som kan ingå i en gemensam service,
- att inventera nuläge beträffande behov och nyttjandegrad av befintliga servicefunktioner, samt undersöka behov och önskemål i Segerstedthuset,
- att ta fram underlag till om och isåfall hur det som idag är receptioner och studentservice kan samordnas och utvecklas i en gemensam servicefunktion i Segerstedthuset,
- att med utgångspunkt i en verksamhetsanalys ta fram förslag till organisation och ansvarsfördelning av samtliga ingående funktioner,
- att ta fram förslag på ledningsfunktion samt bemanning avseende dimensionering och kompetens för en gemensam service.

2016-02-01

•  
Delprojektets andra fas pågår från juni till december 2016. Målen för den andra fasen är:

- att ta fram förslag för gemensamma arbetssätt, flöden, servicenivå och förhållningssätt för en gemensam service (inkl. back-office),
- att arbetet med en gemensam service ska vara väl förankrat i medarbetargrupper och känt inom förvaltningen.
- att kartlägga behov av kompetensutveckling och vidareutbildning av personal som ska arbeta med gemensam service.
- överlämning till linjeorganisationen i Segerstedthuset.

### Uppföljning

- Slutrapport. Resultatuppföljning inklusive kvantitativ jämförelse med antal besök och uppgifter för en gemensam service.
- Rekommendationer för det fortsatta arbetet.

## 3 Avgränsningar

Ansvar för förändringsarbetet vilar på linjeorganisationen.

## 4 Leveranser

Leverans	Beredning	Slutdatum
Plan för intern kommunikation avseende delprojektet, fas 1	Delprojektgrupp, referensgrupp	februari 2016
Verksamhetsanalys med förslag till övergripande organisation och ansvarsfördelning, inklusive ledningsfunktion och bemanning	Delprojektgrupp, referensgrupp	mars 2016
Risk- och konsekvensanalys med referensgrupp medarbetare och projektgrupp	Delprojektgrupp, referensgrupp	mars 2016
MBL av förslag till övergripande organisation och ansvarsfördelning	Delprojektgrupp, referensgrupp, personalorg.	april 2016
Förslag till beslut om organisation och ansvarsfördelning	Delprojektgrupp, referensgrupp. Beslut fattas av universitetsdirektören.	maj 2016
Avropande av förändringsledare (konsult) som stöd för förändringsledningsarbetet.	Delprojektgrupp, referensgrupp	maj 2016
Revidering av delprojektplan avseende bl a avseende införandeprocess	Delprojektgrupp, referensgrupp	augusti 2016
Förslag till gemensamma arbetssätt/processer, backoffice, skyltar etc.	Delprojektgrupp, referensgrupp, avd. för kommunikation	september 2016
Rutin kring implementering av ärendehantering, besökssystem, kösystem	Delprojektgrupp, referensgrupp	oktober 2016

## 5 Delprojektorganisation

### Beställare

Universitetsdirektören är beställare av delprojektet.

### Delprojektledning

Projektledare för delprojekt *Gemensam service* är Anna Wennergrund, Uppsala universitet.

Deltagare i delprojektgruppen är

- Cilla Häggkvist, chef för enheten för studie-och karriärvägledning, studentavdelningen
- Malin Dahlén, chef för enheten för användarstöd och e-lärande, IT-avdelningen
- Jacob Håkansson, chef för enheten för informationsförsörjning, registratur och arkiv, juridiska avd.
- Mikael Nyström, chef för serviceenheten, byggnadsavdelningen
- Thomas Fredengren, chef för enheten för alumnkontakter, donatorsrelationer och akademiintendentur, vid avd. för kommunikation och externa relationer
- Suzanne Borén Andersson, skyddsombud.

Projektstöd: Anna Clemensson, planeringsavdelningen

### Referensgrupp

Till projektet knyts två referensgrupper.

#### Referensgrupp medarbetare:

- Rose- Marie Eversdjik, arbetsledare, receptionisterna,
- Lena Andersson, receptionist, IT-avd.,
- Pernilla Nordelind, St. Olofsgatan,
- Malin Gustavsson, Sturegatan,
- Mia Wahlström studentavdelningen,
- Stephanie Noroozy, studentavdelningen,
- Eva Regnér, studentavdelningen,
- Camilla Widegren, receptionist Campus Gotland,
- Tom Åhlund, serviceenheten.

#### Referensgrupp intressenter:

- Erika Dabhilkar, chef internationella kansliet, studentavdelningen,
- Anna Sjöström t.f. chef uppdragsutbildning,
- Christina Boman, säkerhetschef,
- Medarbetare, avd för ekonomi och upphandling
- Medarbetare personalavdelningen
- Anna Olofsson, planeringsavdelningen,
- Lina Vänglund och Harald Götling, studentrepresentanter.

## 6 Tidplan

Dec 2015–maj 2016	Fas 1. Utredning och förslag till beslut om organisation, ledningsfunktion och bemanning.
Juni 2016–hösten 2016	Fas 2. Arbetsätt, flöden och förhållningssätt.
December 2016	Överlämning
2017-2018	Uppföljning och utvärdering

## 7 Resurser

Arbetet utförs inom ramen för befintliga resurser för projektdeltagare och referensgruppsdeltagare. Särskilda resurser avsätts för projektledaren på 50 %, studiebesök samt en konsult förändringsledning.

## 8 Arbetsformer

- Arbetet med en gemensam service ska löpande kommuniceras och förankras i medarbetargrupper och vara känt inom förvaltningen.
- Genom diskussioner med berörda avdelningschefer och medarbetare utreds vilka funktioner som kan ingå i en gemensam service.
- Genom besök i intendenturstyrelser förs en behovsdiskussion också med prefekter.
- Tidigare utredningar samt inskickat material som berör gemensam service utgör underlag i arbetet.
- Interna och externa studiebesök för projektgrupp och referensgrupper.
- Arbetet är en del av Projekt Segerstedt och kommer att ske i kontinuerlig dialog och nära samverkan med berörda avdelningar och enheter inom universitetsförvaltningen.
- Kontinuerlig dialog förs också med referensgrupperna.
- Ansvaret för förändringsarbetet ligger hos linjen.

En avgörande framgångsfaktor för delprojektet är att respektive avdelning avsätter behövlig tid och resurser för ett aktivt deltagande i delprojektet.

## 9 Kommunikation

En kommunikationsplan för projektet kommer att upprättas under januari 2016. Kontinuerlig dialog genomförs med personalorganisationerna, som ges tillfälle att lämna synpunkter på arbetet enligt särskild tidplan.

## 10 Risker

En risk- och konsekvensanalys kommer att genomföras under våren 2016.