

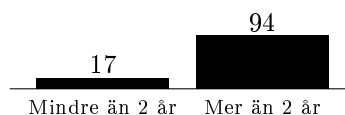


SAMMANSTÄLLNING AV ENKÄTUNDERSÖKNING AVSEENDE ÄRENDEHANTERINGEN INOM AVDELNINGEN FÖR EKONOMI OCH UPPHANDLING (AEU)

Just nu pågår ett projekt inom avdelningen för ekonomi och upphandling (AEU) inom enheterna för redovisning, ekonomistyrning och uppföljning samt reskontra och ekonomisystem. Projektet syftar till att kartlägga och utreda enheternas inkommande ärendeflöde. Syftet med projektet är att komma fram till en mer effektiv ärendehantering och samtidigt kunna ge snabb och god service till verksamheten. Som ett led i det projektet behöver vi ställa några frågor till dig som kontaktar AEU i ditt arbete och hoppas du vill bidra med dina synpunkter genom att svara på enkäten.

Sammanställd	2019-10-30
Antal svar	112
Tillgänglig	2019-10-17 – 2019-10-29
Kontaktperson	Camilla Lindkvist (camilla.lindkvist@uadm.uu.se), verksam vid Avd. för ekonomi och upphandling

1. Hur länge har du varit anställd vid Uppsala universitet? (*Antal obesvarade = 1*)

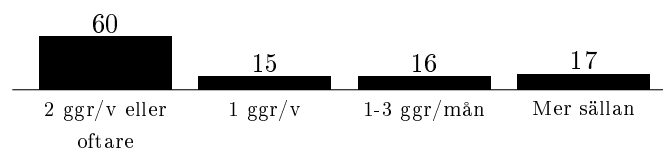


2. Vid vilket vetenskapsområde är du verksam? (*Antal obesvarade = 2*)

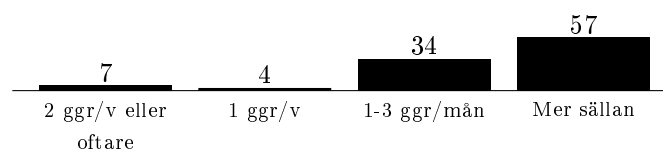


3. Hur ofta och på vilket sätt söker du information när du har frågor kring ditt arbete? (*Antal obesvarade = 2*) (*1 = 2 ggr/v eller oftare, 4 = Mer sällan*)

- a. Jag frågar en kollega på institution/avdelning (*Medel = 1,9, SD = 1,2*)

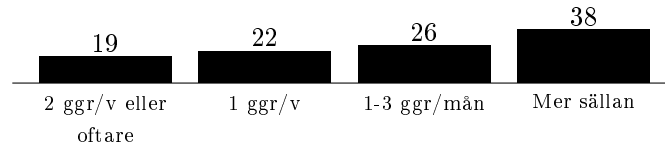


- b. Jag frågar en kollega inom ett nätverk (*Medel = 3,4, SD = 0,9*)

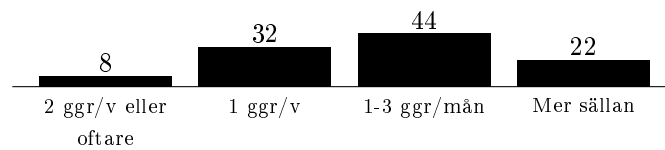




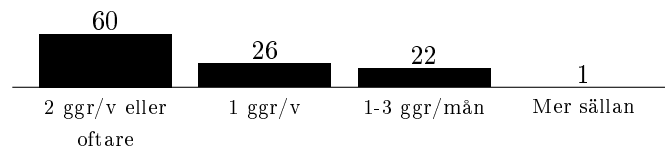
c. Jag frågar min närmaste chef (*Medel = 2,8, SD = 1,1*)



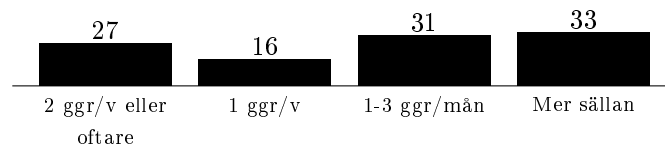
d. Jag kontaktar AEU (*Medel = 2,8, SD = 0,9*)



e. Jag söker information på Medarbetarportalen (*Medel = 1,7, SD = 0,8*)

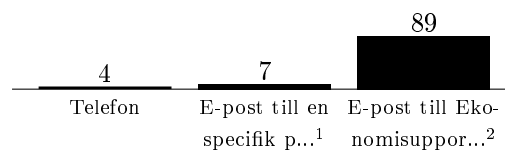


f. Jag söker information på externa webbsidor (*Medel = 2,7, SD = 1,2*)



4. Inom vilka områden och på vilket sätt kontaktar du AEU för att få hjälp med ärenden som handläggs av AEU t ex upplägg? (*Antal obesvarade = 3*) (*1 = Telefon, 3 = E-post till Ekonomisupport*)

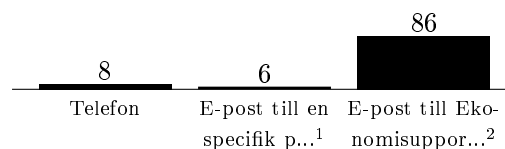
a. Leverantörsreskontra (*Medel = 2,9, SD = 0,5*)



¹ E-post till en specifik person på AEU

² E-post till Ekonomisupport

b. Kundreskontra (*Medel = 2,8, SD = 0,6*)

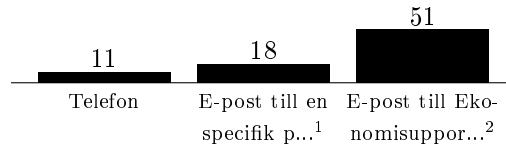


¹ E-post till en specifik person på AEU

² E-post till Ekonomisupport



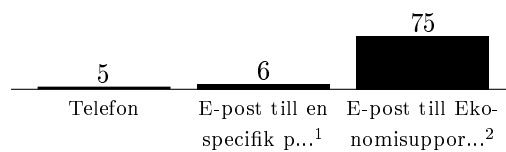
c. Anläggningsredovisning (*Medel = 2,5, SD = 0,7*)



¹ E-post till en specifik person på AEU

² E-post till Ekonomisupport

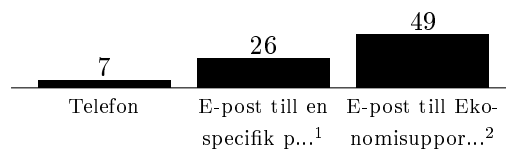
d. Projektupplägg (*Medel = 2,8, SD = 0,5*)



¹ E-post till en specifik person på AEU

² E-post till Ekonomisupport

e. Projektredovisning (*Medel = 2,5, SD = 0,6*)



¹ E-post till en specifik person på AEU

² E-post till Ekonomisupport

f. Redovisning (*Medel = 2,4, SD = 0,7*)



¹ E-post till en specifik person på AEU

² E-post till Ekonomisupport

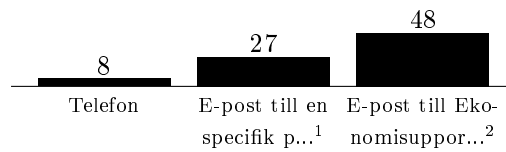
g. Budget och prognos (*Medel = 2,2, SD = 0,7*)



¹ E-post till en specifik person på AEU

² E-post till Ekonomisupport

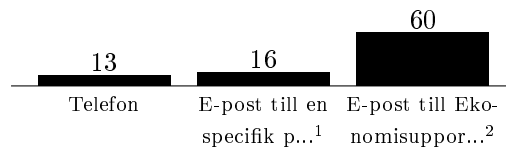
h. Rapporter och uppföljning (*Medel = 2,5, SD = 0,7*)



¹ E-post till en specifik person på AEU

² E-post till Ekonomisupport

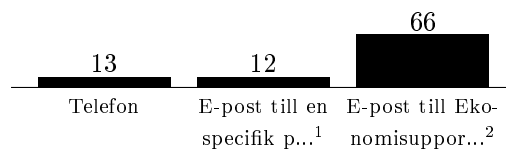
i. Systemtekniska frågor (*Medel = 2,5, SD = 0,7*)



¹ E-post till en specifik person på AEU

² E-post till Ekonomisupport

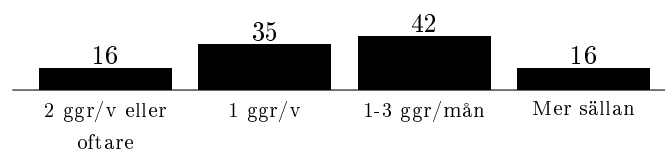
j. Annat: (*Medel = 2,6, SD = 0,7*)



¹ E-post till en specifik person på AEU

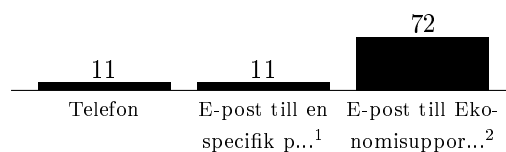
² E-post till Ekonomisupport

5. Hur ofta kontaktar du AEU för handläggning av ärenden enligt fråga 4? (*Antal obesvarade = 3*)



6. Inom vilka områden och på vilket sätt kontaktar du AEU för råd och stöd? (*Antal obesvarade = 6*) (*1 = Telefon, 3 = E-post till Ekonomisupport*)

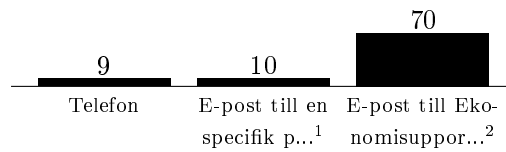
a. Leverantörsreskontra (*Medel = 2,6, SD = 0,7*)



¹ E-post till en specifik person på AEU

² E-post till Ekonomisupport

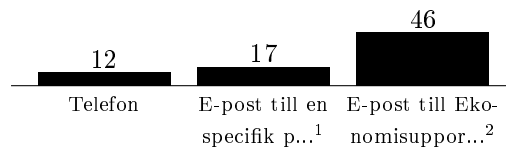
b. Kundreskontra (*Medel = 2,7, SD = 0,6*)



¹ E-post till en specifik person på AEU

² E-post till Ekonomisupport

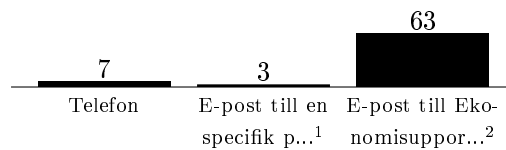
c. Anläggningsredovisning (*Medel = 2,5, SD = 0,8*)



¹ E-post till en specifik person på AEU

² E-post till Ekonomisupport

d. Projektupplägg (*Medel = 2,8, SD = 0,6*)



¹ E-post till en specifik person på AEU

² E-post till Ekonomisupport

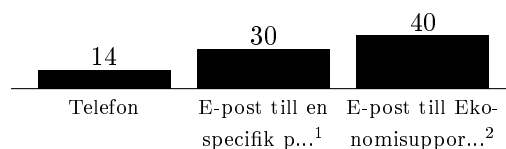
e. Projektredovisning (*Medel = 2,4, SD = 0,7*)



¹ E-post till en specifik person på AEU

² E-post till Ekonomisupport

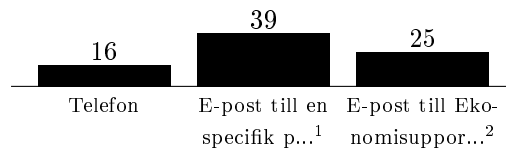
f. Redovisning (*Medel = 2,3, SD = 0,7*)



¹ E-post till en specifik person på AEU

² E-post till Ekonomisupport

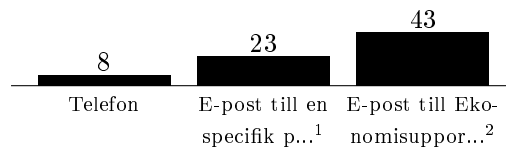
g. Budget och prognos (*Medel = 2,1, SD = 0,7*)



¹ E-post till en specifik person på AEU

² E-post till Ekonomisupport

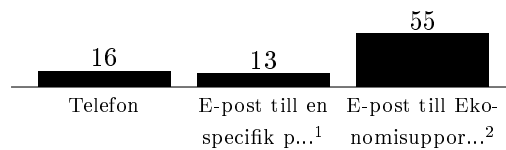
h. Rapporter och uppföljning (*Medel = 2,5, SD = 0,7*)



¹ E-post till en specifik person på AEU

² E-post till Ekonomisupport

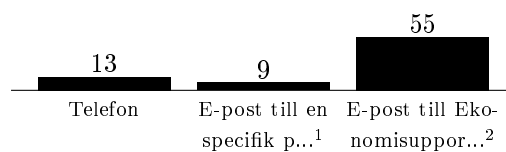
i. Systemtekniska frågor (*Medel = 2,5, SD = 0,8*)



¹ E-post till en specifik person på AEU

² E-post till Ekonomisupport

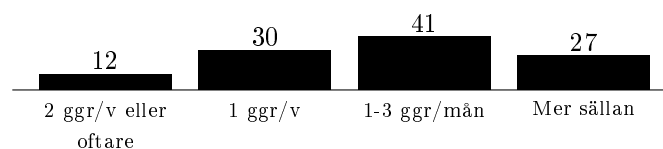
j. Annat: (*Medel = 2,5, SD = 0,8*)



¹ E-post till en specifik person på AEU

² E-post till Ekonomisupport

7. Hur ofta kontaktar du AEU för råd och stöd enligt fråga 6? (*Antal obesvarade = 2*)



8. Övriga kommentarer eller synpunkter. (*Antal obesvarade = 69*)

- Hej,
Jobbar inte aktivt med ekonomifrågor. Elisabeth Lindqvist



- Det är svårt att få tag på rätt person på ekonomiavdelningen via telefon. Ärenden som skickas till ekonomisupport blir ofta liggande väldigt länge och man måste bevaka att de verkligen åtgärdas. Tyvärr inte ovanligt att man får påminna ett flertal gånger.
- Får alltid bra hjälp och väl bemött. Det får mig att göra ett bra jobb tillbaka.
- Har lärt mig att ingen idé att ringa - det är oftast ingen som svarar. Dock finns undantag, se ovan!
- Jag är så pass ny att det enda sättet jag "vet" är ekonomisupporten per mail vilken visserligen fungerar bra men det kan ibland dröja innan svar fås. Därför skulle jag gärna se en supporttelefon likt den som Löneenheten har där personalen på AEU kanske går på ett rullande schema att besvara alt. att det finns flera knappval, ett för varje avdelning (redovisning, reskontra, system, EU osv) där personalen turas om att svara. Känns bättre att ringa en supporttelefon än att ringa direkt till en person som man kanske stör eftersom man inte vet hur stor belastning det är på den just den personen just då. Det kan resultera i att en del får många samtal medan andra inga alls.

Med en supporttelefon kan det bli att den som svarar kanske inte kan svara på en fråga men då kan de efterhöra med kollega som vet och återkomma.

Med en supporttelefon kan man också sitta så att man ser samma bilder på datorn och ni kan guida den vägen vid den typen av frågor.

- Jag uppskattar att denna funktionsmail finns, då man för det mesta får snabbt svar
- Tyvärr har stödfunktionen försämrats mot tidigare. 1) Tidigare kunde man kontakta sin kontaktperson/suppor mejlen och få förståelse och relevant svar. Nu möts man oftare av en attityd av att man inte försökt själv först och får länkar där man uppenbarligen redan har läst istället för kvalificerad stöd i sin fråga. Därav kontaktar man istället kollegor eller går direkt till vissa rutinerade personer på AEU. 2) Ekonomisidorna på Medarbetarportalen är för dåligt uppdaterade. Det är alldeles för vanligt att man gör fel pga av dåligt uppdaterad information eller att gammal information ligger kvar.
- Arbetet skulle flyta smidigare om vi hade högre behörigheter ute på institutionerna, tex att vi självständigt kunde lägga upp nya projekt, ändra datum m.m. Det stoppar upp arbetet att inte kunna göra hela kedjan.
- Svårt att ge bra svar fråga 4 och 6 då det varierar från gång till gång beroende på ärendets karaktär och komplexitet, jag mailar oftast till ekonomisupport om svaret kan vänta en dag eller mer för då har jag svaret sparat senare i min mailkorg om jag behöver kolla vad som sades senare. Men har jag bråttom ringer jag, ibland mailar jag även till specifika personer som jag fått bra hjälp ifrån tidigare.
- Jag kontaktar er i första hand via ekonomisupportmailen då det är det ni önskar. Dock skulle jag hellre ha telefonkontakt, särskilt när det gäller redovisningsfrågor och projektredovisning
Tar ofta flera dagar när man mailar redovisningsfrågor på supportmailen. Många gånger har man löst det själv med hjälp av kollega innan man får svar. Plus i kanten att de som arbetar med kund och lev svarar snabbt på mailen.
- Det är nästan omöjligt att få tag i ngn på AEU vilket gör att man till slut ger upp och mailar istället. Det i sin tur leder ofta till att man inte får svar på sin fråga vilket gör att man måste maila fram och tillbaka flera gånger, frustrerande. Dem på leverantörsreskontra är däremot mkt mer tillgängliga, dem är dessutom väldigt hjälpsamma och trevliga.
- Det tar långa tider att få svar. Ibland får man aldrig svar överhuvud taget. Då mailar jag en person istället. Vissa personer svarar ALDRIG på mail.
- Ni har inte frågat om huruvida man får svar, och vettiga svar, på frågorna man skickar! Det om något är väl viktigt i ärendehantering? Svaret är att det varierar mycket.



Dels "var det bättre förr" (ett par år tillbaka innan ni blev så upptagna av nya RD-versionen?), dels är det olika med olika frågor, en del svar kommer snabbt, andra blir liggandes LÅNGE. I allmänhet är kvaliteten och tydligheten på svaren bra/man kan ställa följdfrågor.

- Fråga 4 o 6 genererar samma svar, då det inte är tydligt vad som efterfrågas. Tveksamt att denna enkät ger svar som bidrar till "effektiv ärendehantering och samtidigt kunna ge snabb och god service till verksamheten". Ni kanske borde fråga vad vi tycker om servicen från olika grupper. Eller hur den kan förbättras. Inte hur ofta vi frågar er. Dålig enkät, helt enkelt!
- Jag tycker det är väldigt svårt att få hjälp överlag. Ofta får jag en hänvisning till MP. Vissa ärenden behöver man få diskutera per telefon men det är i princip omöjligt. Mycket mer stöd och support behövs och mycket större tillgänglighet.
- Svåra val stämmer inte överens med svaret jag önskat ge, därav generaliserat När man skickar in ett ärende till Ekonomisupport vore det bra om frågan fanns kvar i svaret med ärendenumret
- Ofta försöker man ringa specifik person men det är svårt att få svar och då mailar jag Ekonomisupport. Jag önskar att man hade kunnat ge fler svarsalternativ än 1 på varje fråga.
- Vår kontakt med AEU är främst att vi går och frågar personligen
- Önskar god tillgänglighet även på telefon av controller/kontaktperson för vår org enhet.
- Projektupplägg sker via projektmodulen. Upplägg lev, sker efter inskanning.
- Svårt att nå personer per telefon varför jag använder e-post. Tar ibland tid innan man får svar. Funktionsadress bra för att någon tar hand om det men mindre bra då man inte vet vem som tar hand om det om svar dröjer. Önskar bättre tillgänglighet per telefon.
- Vid kontakt med AEU får jag ibland en känsla av att man har svårt att förstå frågeställningar som finns ute i verksamheten. Dessutom är attityden till frågorna inte lika trevlig som den varit tidigare. Ibland är svaret endast en länk i MP som redan framgår av frågan. Skulle underlätta om Medarbetarportalen vore bättre uppdaterad med aktuell information så man snabbare kan lösa problem/frågor. Förståelse mellan centrala enheters och institutioners behov (gäller både ekonomiavd och personalavd) behöver bli bättre så det inte blir en klyfta mellan dessa, och att ett bra samarbete återupprättas.
- Väldigt svårt att svara entydigt eftersom det är vissa saker som man ringer om eftersom det gäller här och nu. Exempelvis om Raindance står stilla eller hjälp med att hitta en viss information. Om jag mejlar ekonomisupport så dröjer det innan svar kommer
- Önskar snabbare återkoppling från ekonomisupport.
- Vid flera tillfällen när jag kontaktat funktionsmejlens ekonomisupport har det tagit lång tid innan jag fått återkoppling men det har blivit bättre den senaste tiden
- Jag skulle vilja att ni hade bemannade telefoner, det är ofta så att man sitter och ringer runt till olika anknötningar på AEU, men utan att få svar, väldigt sällan är telefonerna heller hänvisade. Jag tänker att ni är vårt stöd, och att vi bara kontaktar er i de ärenden som vi ute på institutionerna inte kan lösa själva. Det är ofta bråttom när kontakt tas via telefon (ärenden av inte så akut karaktär skickas ju via e-post).
- Det är inte alltid jag får svar när jag skickar till ekonomisupport.
- Dålig återkoppling/ingen alls på mer komplexa frågor. Bättre att få ett svar om att systemet har begränsningar eller att det pågår en diskussion än att inte få ett svar alls. Enklare frågor/upplägg går snabbt, tack för det!



- Vid upplägg av nytt projekt skulle det underlätta om en person på varje institution har befogenhet att lägga projektet i pågående. Det är ofta ett projekt måste läggas upp och att aktivitet måste ske på projektet omedelbart. Detta skulle spara mycket tid vid AEU.
- Svårt att förklara vissa ärenden via E-post.
- Det är väldigt svårt att få tag på en person på telefon på AEU och ibland behöver man prata med någon istället för att mejla.
- Jag upplever att kompetensen blivit sämre. Jag har flertalet gånger fått svar som inte känns riktigt rätt och när jag frågar i mitt nätverk så har en ekonom i nätverket varit i kontakt med någon annan inom AEU och fått ett helt annat svar. Det gör att jag heller frågar andra ekonomer än AEU:s. Tyvärr är AEU:s sidor på MP inte så lätt att hitta på, vilket beror på att MP är som MP är. Vart finns exempelvis info om att man ska kontakta sin fakultets kontaktperson för att få en samfin-kod upplagd? ni borde lägga in fler "titlar" på er A-Ö sida eftersom att det inte går att söka i MP.
- Tack för all hjälp :)
- Jag upplever väldigt ofta att det är svårt att nå Er på Telefon. Ni har bara telefon med meddelande om att Ni är i möte eller något annat, det är därför som jag väldigt sällan ringer. Men är det BRÅTTOM så ringer jag runt på AEU till olika personer tills jag får svar av någon.
- Det har varit väldigt långa handläggningstider på många ärenden inklusive mer rutinmässiga ärenden som upplägg av kunder och ändringar av projektupplägg mm, men det har blivit mycket, mycket bättre.

Däremot så är det oerhört långa svarsfrekvenser på 1) krångligare ärenden som är svårare att lösa, 2) fel i ekonomisystemet som vi upptäcker och anmäler och 3) förbättringsförslag i ekonomisystemet. De gånger vi kontaktar er med en längre beskrivning av ett problem och frågar om hur vi ska lösa det så dröjer det ofta oerhört länge innan vi får något svar. Vi gissar då att ni jobbar på det, men det vet vi egentligen inte - har ärendet hamnat mellan stolar? Går problemet inte att lösa? Kommer det att dröja flera månader till? Även om ni inte har löst situationen ännu så vore det bra att få någon återkoppling på vad som händer med ärendet - vem har tagit emot det, och ungefär hur lång tid kan vi förvänta oss att det tar innan det finns ett svar. Om ni inte har någon aning om när det kan vara löst så är det i så fall bra för oss att veta det. Som det är nu så får vi oftast ingen återkoppling på ärenden i de här kategorierna, och när vi mailar och frågar hur det går så får vi heller inga svar. Vi måste kunna få bekräftat att ärendet hanteras och någon sorts beskrivning av hur lång tid det kan komma att ta innan det är löst.

- Svårt att svara på många frågor i enkäten, finns inget allt som stämmer. Vilket gör att svaren i enkäten inte alls blir rättvisande. Text 3 D och E, säger inget om att det många gånger inte går att hitta uppdaterat info på MP, det är ju inte samma sak att söka information som att också hitta den. Kommer inte heller fram i enkäten att man undviker att höra av sig till AEU pga att det är svårt att få ett korrekt svar eller att få en svar alls iaf inom rimlig tid. Att det är ikryssat att kontakt tas sällan betyder alltså inte att vi inte behöver support från ekonomiavdelningen olika anledningar utan att det är för krångligt och tidskrävande att få svar så man hoppar därför över kontakten. Text söker svar via kollegor på institutioner istället.

Därför blir inte svaren i enkäten så rättvisande. Kund och lev fungerar dock utmärkt när man ringer eller mailar någon direkt, vet dock att direktkontakten inte uppskattas av ekonomiavd.

Fråga 4 och 6 är också svårt att svara korrekt på, skulle behöva kryssa i flera alternativ. Eftersom det är svårt att få tag i någon försöker man ofta olika vägar.



- Jag uppskattar att det går att ringa för att få stöd och råd. Det händer att jag vill stämna av med någon att jag tänker rätt och det är lättare att beskriva en situation över telefon än att skriva ner det i ett mejl.
- Vi behöver behörighet på institutionsnivå att lägga upp samt ändra i projektmodulen eftersom leddagen och ställtiden blir för utdragen. Det blir många avbrätt i arbetet för att man inte kan göra klart, vilket i sin tur blir ineffektivt, frustrerande och stressframkallande. Det måste märkas även på AEU som lägger väldigt mycket tid på onödig kontroll och administration. AEU måste lita på att vi kan och vill göra rätt. Utbildning för institutionsansvarig ekonom kan vara en bra lösning och tidsbesparande för alla berörda.
- Vill gärna ha kvar möjligheten att kunna ringa för ibland är det lättare att prata med en person än och försöka förklara på mejlen.
- Oklar skillnad mellan fråga 4 och 6. Vill ta bort mina kryss i fråga 4 och 5 också. Jag kontaktar er främst för råd o stöd gällande fakturor och rollistor men ibland med frågor om rapportering och budget. Kontaktar er alltid via mejl.
- Jag mailar till AEU då det oftast är så att Ni är borta eller har kopplat om telefonen.
- MP behöver uppdateras. Finns en del infaktuell information som kommer upp när man söker. Kontakt gällande lev. och kundupplägg funkar bra vid kontakt med ekonomisupport. Lite si och så när när det gäller övriga frågor.
- tycker e-posten till Ekonomisupport fungerar bra!

TACK FÖR DITT DELTAGANDE I VÅRT FÖRBÄTTRINGSARBETE!

Kontaktuppgifter till projektdeltagare:Edrun Eriksson, edrun.eriksson@uadm.uu.se, tel. 070 425 00 98Gunilla Knutson, gunilla.knutson@uadm.uu.se, tel. 072 999 90 86Victoria Lindberg, victoria.lindberg@uadm.uu.se, tel. 070 425 05 13Camilla Lindkvist, camilla.lindkvist@uadm.uu.se, tel. 070 425 03 48Maud Tellström, maud.tellstrom@uadm.uu.se, tel. 070 425 06 02