

Forprosjekt for Fremtidens Førstelinje



Litt om meg:



Ina von Lukas

Til nov2016 seksjonsleder BIT

Sykdomsbetinget pause

Mars2017-sept.2017 prosentvis arbeidsoppstart med førstelinje prosjektet for sjefens sjef.

Siden 1.sept overført som prosjektleder til staben av direktøren for digitalisering og infrastruktur

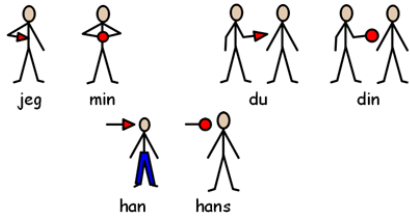
Forprosjekt for Fremtidens Førstelinje



Rambøll sine funn

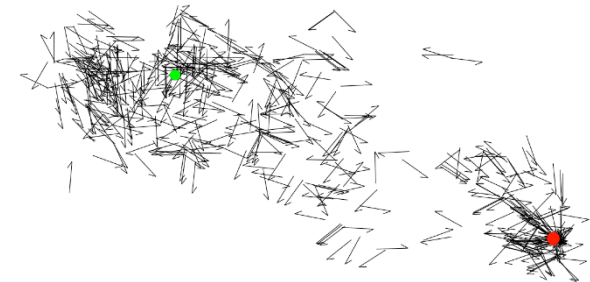
1. Førstelinjetjenestene er mangfoldige.

Det er vanskelig for brukerne å vite hvor de skal henvende seg med hvilket problem.



2. Brukerne blir kasteball mellom ulike tjenester fordi ansvarsforholdene er uklare og det er generell behov for bedre informasjonsflyt på tvers.

3. Selvhjelps-informasjonen er fragmentert og oppleves som vanskelig å finne frem til



4. Det ønskes mer og bedre selvbetjeningsløsninger.

Definisjon

HiOA's førstelinje er tjenester som yter bistand til aktuelle eller fremtidige studenter, tilsatte og gjester som trenger hjelp med etablerte rutiner, systemer eller teknisk utstyr som er satt i drift.

Noen eksempler:

- En tilsatt som trenger hjelp med sin HiOA PC.
- En underviser som trenger hjelp i et auditoriet under forelesning
- En timelærer som trenger hjelp å finne frem til rett undervisningsrom
- En student som trenger hjelp å laste opp en lekse til Fronter
- En eksamensvakt som trenger hjelp med digital eksamen
- En avangselev som trenger informasjon om et studie
- En student som trenger veiledning



Hva driver vi med?



Henvendelser som løses med **standard svar**
(løses med kunnskap i førstelinje)



Henvendelser som løses med **forvaltning**
(løses med å booke/administrere noe)



Henvendelser som løses med **individuelle svar**
(løses med spesialkunnskap)



Oversikt

Hvem gjør hva på HiOA?

- Hvilke tjenester har vi?
- Hvilke ytelser hvor?
- Hvordan kontakte?

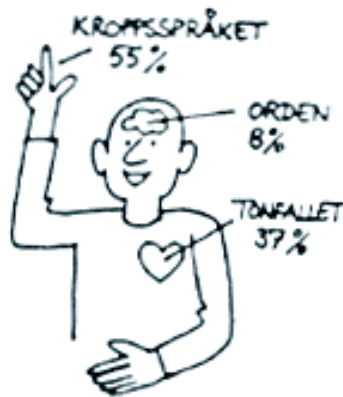


Basis-opplæring for alle og
kontinuerlig oppdatering av
timelønnete assistenter

Service-Verdier

HiOA skal være **lærende, nyskapende og mangfoldig** (strategi 2024)

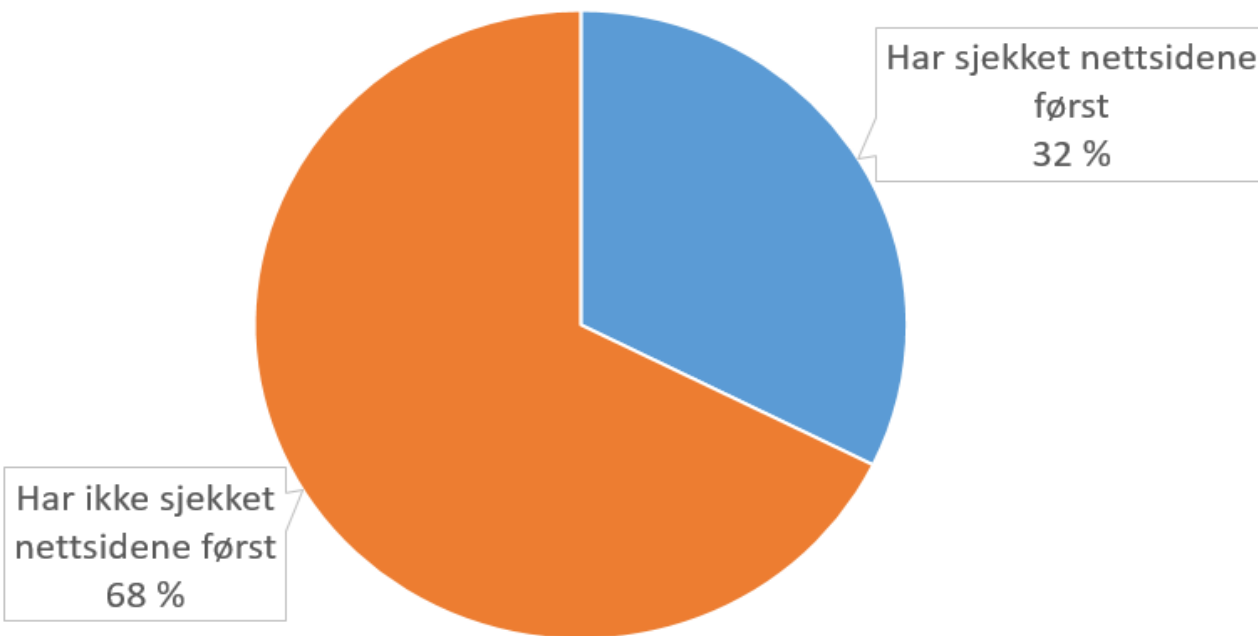
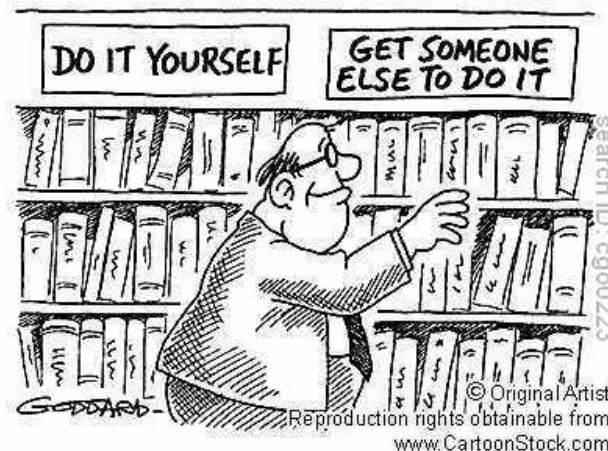
- **Vi møter alle med respekt**
- **Vi har nødvendig kompetanse**
- **Vi er løsningsorienterte**



Kontinuerlig holdningsarbeid sammen med god opplæring i møtet mellom mennesker.

Selvhjulpne brukere

En selvhjulpne bruker er en som har prøvd å finne svaret selv før den henvender seg til en førstelinjetjeneste.



Selvhjelpsinformasjon



Riktig informasjon
til riktig tid
på riktig plattform!



Slettedugnader

- Gammelt
- ulest

Utrede mer om

- Muligheter for mer behov- og brukerstyrt selvhjelpsinformasjon
- Diskusjon om rollene til tjenesteyteren og nettredeaktøren

Deling av selvhjelpsinformasjon med sektoren

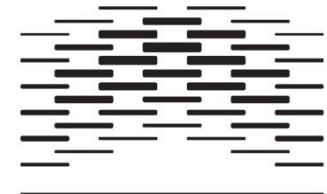


Del med sektoren

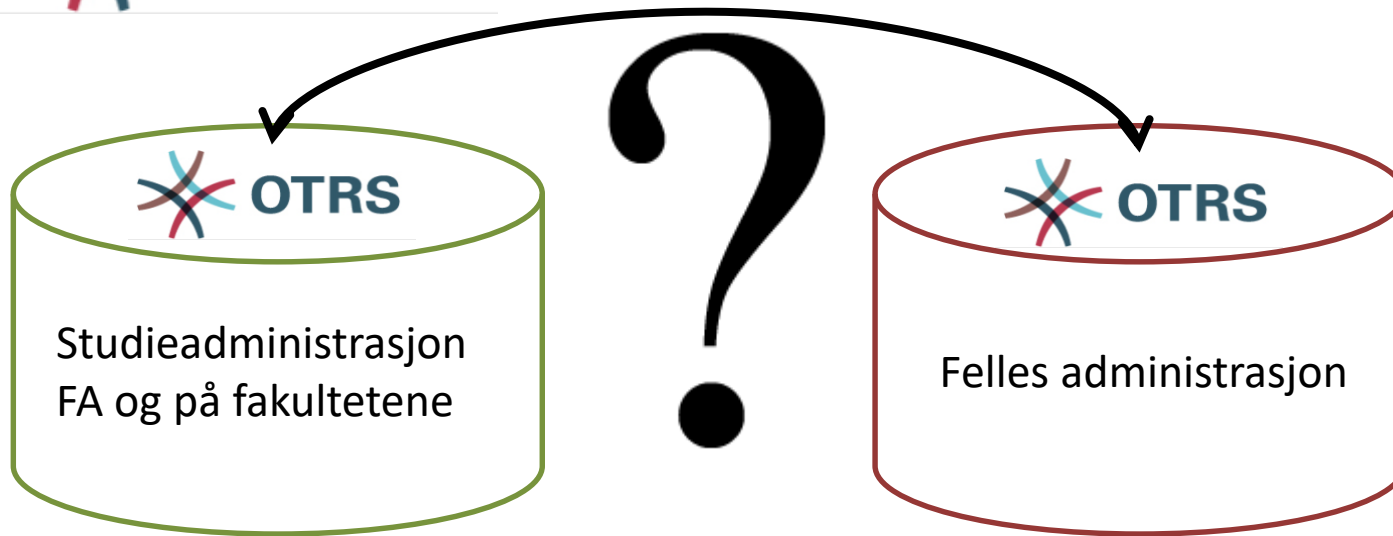
og bruk sektorens informasjon

Som snarvei til

HiOA selvhjelpsinformasjon



HØGSKOLEN I OSLO
OG AKERSHUS

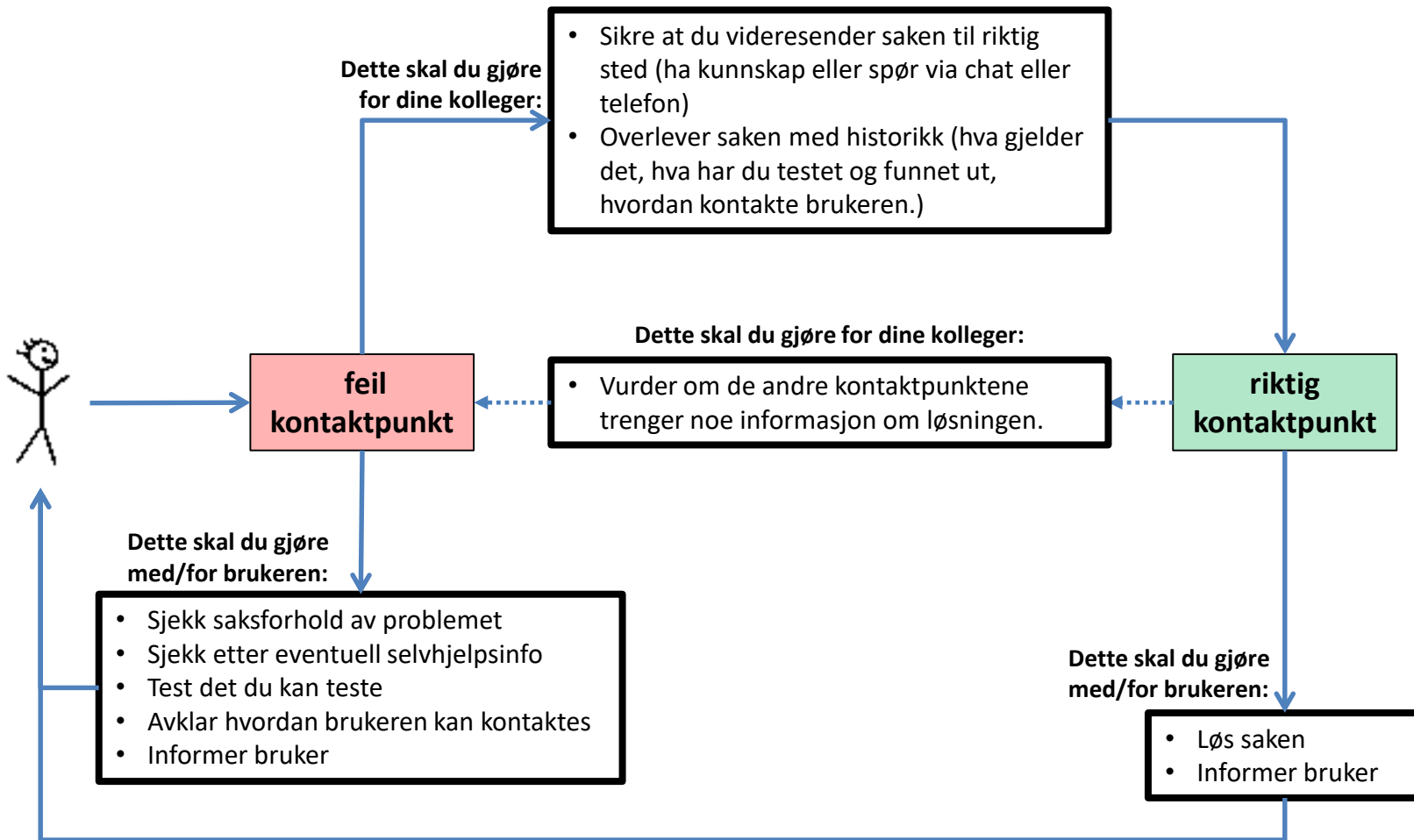


Køer – Filter – Statistikk – Rutiner - Rettigheter

Utrede mer om

- Overlevering av saker – støtte til arbeidsmetoder på tvers
- Tilpassing av systemet for individuelle lokale behov
- Integrering og tilleggsfunksjoner
- Kostnader

Rutiner

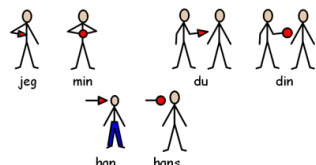


Arbeidsgruppe Førstelinje



Ønsket nivå

Vi begynner etter workshops å ha en felles forståelse av hvor vi vil hen. (Service verdier, samhandling, deling, metoder og teknologi)

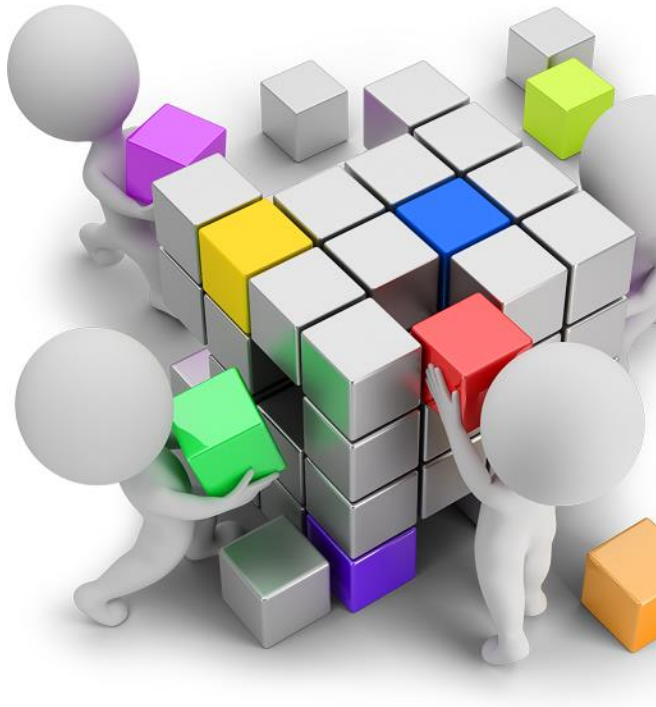


Vi har en felles forståelse av hvor vi er og hva vi bør forbedre (ref. enighet om Rambøll rapporten)

Dagens nivå

Dekke behov eller vekke behov?

Hvilken tjenesteportefølje og -design ønsker HiOA?



Utrede mer om

Hvilke tjenester skal vi ha?

Hvordan skal disse være designet?

Hvilke oppgaver skal ligge i hvilken tjeneste?

Hvilke oppgaver skal tjenestene ikke ta?

Chatbots



Strukturert testing
AGF med IT og SK
I felleskap.

Utrede mer om

- Hva kan chatboten gjøre for oss?
- Hvor er begrensningene?
- Hvilke standard svar egner seg?
- Hvilke personer kan/bør trene en sentral chatbot?
- Hvor er overgangen til mer komplekse svar?
- Hvordan håndteres overlevering til saksbehandling?

Bemannet Chat



Vi ble enig at vår felles forståelse av chat er i dag
skriftlig toveis kommunikasjon hvor vi forventer svart raske svar.

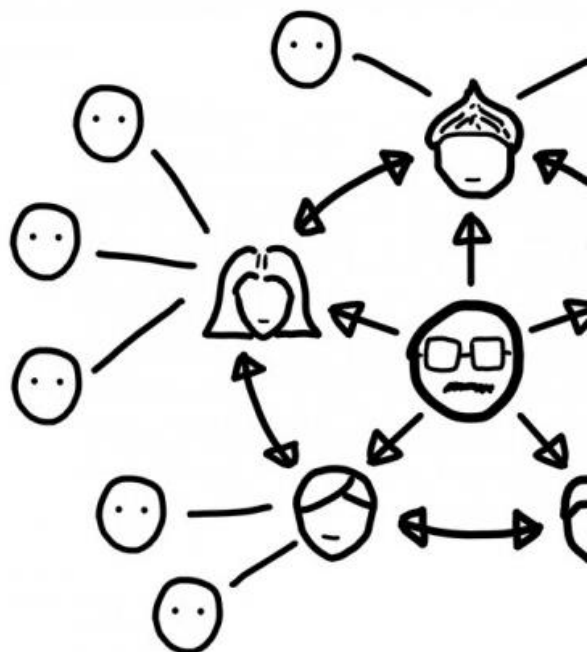


Utrede mer om



- Chat isteden for telefon og personlig oppmøte
- Chat stasjoner i inngangsområder til ubemannete bygg.
- Etableringskostnad

Samlokalisering & Bemanningsstrategi



sentralisert helpdesk

vs.

helpdesk lokalisert i ulike avdelinger

- Kvalitetssikring / kompetanse
- Informasjonsflyt
- Vedlikehold av kunnskap
- Tilgjengelighet og transparens

Utrede mer om

Med fast ansatte og med timelønnete assistenter

Proessen videre

Fase 2

Forankring i Rektors ledermøte



Forankring i
**RD møte &
Tjenesterådet**

Presentasjon & diskusjon



Høring

Arbeide med innspill



Følg oss på:

<https://blogg.hioa.no/1linje>

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://blogg.hioa.no/1linje>. The page header features the Høgskolen i Oslo og Akershus logo and navigation links for 'blogg.hioa.no', 'Alle blogger', and 'Logg inn'. The main content area has a large graphic with colorful gears and silhouettes of people, with the title 'Fremtidens Førstelinjetjenester' and subtitle 'Et forprosjekt på HiOA'. A search bar is visible on the right. Below the header, there is a 'Hjem' button and a 'LENKE' section with a paragraph of text. A second search bar is located on the right side of the page, and a 'Siste innlegg' section is partially visible at the bottom right.

https://blogg.hioa.no/1linje

HØGSKOLEN I OSLO
OG AKERSHUS

blogg.hioa.no | Alle blogger | Logg inn

Fremtidens Førstelinjetjenester

Et forprosjekt på HiOA

Hjem

LENKE

I fase 1 har prosjektet gjennomført 8 workshops. Til disse rekrutterte vi representanter fra ulike berørte tjenester. Prosjektgruppen ønsker å fremheve at workshopene var preget av konstruktivt samarbeid og deltakerne var veldig klare for å jobbe sammen og skape en mer

Søk i denne blogggen

Søk i denne blogggen

Siste innlegg