

Brukerstøtte for studenter

- presentasjon av implementeringsplan



UNIVERSITETET I BERGEN

Bakgrunn

- Rapport levert av et utvalg desember 2004.
- Presentert for Utdanningsutvalget, og etter deres behandling sendt på høring.
- Etter ny behandling i UU ble det vedtatt at rapporten med høringssvar og kommentarer fra UU skulle ligge til grunn for arbeidet med en implementeringsplan.
- Gruppen som har arbeidet med planen kommer fra IT-avdelingen og Utdanningsavdelingen. I tillegg oppnevnte NSU to studentrepresentanter.

Generelt

- Studenten i fokus
- Mulighet til å utnytte den enorme kompetansen som ligger i IT-avdelingen og Utdanningsavdelingen.
- Helt avgjørende at man får til et godt samarbeid med fakultetene.
- Gå fra et utall antall innganger til brukerstøtte til en mer oversiktlig tilgang til brukerstøtte.
- Tilstrebe at alle studenter har lik tilgang på et sett minimumstjenester.



Generelt

- Hva forstår vi med "brukerstøtte" i denne sammenhengen?
 - Med brukerstøtte forstår gruppen den hjelp studenter ved UiB kan forvente å få relatert til webbaserte tjenester, slik som systemer studentene er pålagt å benytte (Studentportal, Mi Side, Webmail og StudentWeb).
 - I tillegg regnes hjelp til å skaffe seg brukerkonto, hjelp til å få egen maskin på nett samt hjelp til å kunne logge seg på UiBs nett hjemmefra som brukerstøtte.
 - Veiledning av faglig eller sosial karakter er ikke å regne som brukerstøtte her.

Generelt

- Rapporten la grunnlaget for utformingen av implementeringsplanen.
- Det er laget en tiltaksplan med milepæler og ressursbeskrivelse til hvert enkelt punkt.
- I tillegg til det rapporten beskriver er det fokusert noe mer på de systemene som UA er systemeier for.
- Det er laget et forslag til ansvarsdeling og organisering av de ulike tiltakene i planen.

Ressurskrav

- I stor grad et spørsmål om å få nok personalressurser til å kunne gjennomføre de tiltakene som er planlagt.
- Bruk av ressurser ved UA:
 - Samkjøring av all brukerstøtte fra UA
 - Fokus på nettinformasjon
 - Tilrettelegging av informasjon ved fakultetene
- Utvikling på IT-siden:
 - Webbasert system for henvendelser
 - Nettinformasjon, videreutvikling og oppdatering for å sikre "hjelp til selvhjelp"
 - Standardisering

Ressurskrav

- Fakultetene
 - Økt bruk av PC-vakter
 - Mer strukturert behandling av henvendelser som videreformidles fra UA og ITA.
 - Ansvar for informasjonsmøter om de viktigste systemene studentene pålegges å benytte.
 - Drift av PC-stuer
 - Auditoriedrift

Organisering

- Gruppen anbefaler at det organiseres en sentral brukerstøtte enhet med forankring i IT-avdelingen
- Førstelinjetjeneste som består av PC-vakter og terminalvakter
- Andrelinje som legges til en sentral brukerstøtteenhet, med utgangspunkt i IT-avdelingen men som også må involvere Utdanningsavdelingen og IT-avdelingen

Organisering

- Suksessfaktorer:
 - Et godt samarbeid mellom IT-avdelingen og Utdanningsavdelingen.
 - Et godt webbasert system som gjør det mulig å videresende henvendelser og å få god statistikk.
 - Retningslinjer for videresending av henvendelser.
 - Pilotprosjekt våren 2006
 - Godt samarbeid med fakultetene, både sekretariater og informasjonssentrene.



Tiltakene

- Opplæring og vurdering av minstekrav til studentenes kompetanse
- Videreutvikling av nettinformasjon
- Brosjyrer til nye studenter og mer generelt tilgjengelig på PC-stuer
- Standardisering av PC-stuer
- Innkjøpsordning av it-utstyr for studenter
- Oppkobling av eget utstyr
- Samordnet registrering og oppfølging av brukerstøttesaker



Hva skjer nå?

- Iverksetting av tiltak, oppfølging av implementeringsplanen.
- Avklaring av ressursituasjonen
- Skape en forståelse i organisasjonen av at institusjonen ved å pålegge studentene bruk av systemer også får et ansvar for å følge opp at dette er mulig.
- En god organisering og gjennomføring av disse tiltakene skal gjøre studentene våre i stand til å mestre sin studiehverdag, med systemer som hjelp og ikke som hinder.