

Mittuniversitetet

2013-03-19

E-Campus HT13.

Inför hösten kommer vi att fokusera på ett E-Campus utan förankring i ett fysiskt Servicecenter. Anledningen är att Servicecenterplaneringen ingår i den större ombyggnationen av Campus Sundsvall och kommer inte att stå färdigt inför HT13. Ett Servicecenter i Östersund kommer att byggas efter det att Sundsvall är klart.

Inför HT13 kommer vi att sjösätta en gemensam ingång via webb som gäller för samtliga campus. Vi samarbetar med Kommunikationsavdelningen kring en effektkarta som skall ge oss en bild hur studentportal, programwebb, lärplattform och MIUN:s "student"-sidor ska förhålla sig till varandra. Vilka delar bör ligga helt öppna på en "första plats" och vilka bör vara bakom inloggning? Finns det funktioner vi saknar? Finns det funktioner vi kan ta bort? Workshops med ledning och referensgrupp har genomförts samt intervjuer med studenter och lärare är på gång, för att få ett så bra underlag som möjligt.

Eftersom Servicecenter inte är på plats fysiskt HT13 kommer E-Campus att utgöras av en "light-version" bestående av en samordnad kontakt och informationssida/sidor. Vi ser att vi kan starta med en e-postfunktion, chattfunktion och telefon samt med en första struktur kring innehållet på E-Campussidan/sidorna - hur detta kommer att se ut får vi återkomma till i maj. Prio 1 är att inte lägga till ytterligare en sida med information och kontaktvägar till alla de ingångar vi redan har på webben utan istället tydliggöra att "E-Campus" är "first-line" där studenter och anställda får svar på frågor av generell karaktär rörande Campus och utbildning. Här är det viktigt att vi utgår från den funktion som Frontdeskprojektet bygger upp och fortsätter utvecklingen utifrån den. Vi behöver också samsas kring begreppen: är "E-Campus" ett bra namn? Hur ställer sig namnet "Servicecenter" i förhållande till "Helpdesk" och "Frontdesk"?

E-Campusprojektet har medel fram till augusti och ett av syftet med projektets fas 2 var att ge förslag på hur E-Campus kan integreras i en ordinarie verksamhet vid MIUN. För att få till en samordning och för att kunna lämna "stuprören" i organisationen bakom oss krävs att vi har personer från olika avdelningar i den arbetsgrupp som har till ansvar att svara på frågor via mail/chatt/telefon och att uppdatera E-Campussidan/sidorna.

Historien har dock visat att en funktion som bygger på att alla bidrar utan att någon har ett övergripande ansvar lätt rinner ut i sanden. Därför ger vi som förslag att ansvarig för E-Campus "light-versionen", som startar till hösten, blir avdelningschef vid Studentcentrum. Vi tänker oss också att den arbetsgrupp vi samlar inför hösten kommer att vara den arbetsgrupp som framgent jobbar inom Servicecenter. Risken med att placera funktionen i en befintlig avdelning är att den kommer att ses som en "expedition" enbart för Studentcentrum. Det bästa kanske hade varit att skapa en helt ny organisation kring E-Campus utan några band och traditioner samt kulturer att falla in i – men vi ser det inte som möjligt att genomföra en sådan omorganisation inför hösten. Vi ska också undvika att tänka ut hela verksamheten från början utan istället starta där vi befinner oss och utveckla verksamheten i E-Campus i fas med campusutveckling och utbildningens behov.

*På nästa sida finns en skiss hur vi tänker oss E-Campus "light-version" HT13.
/Projektgruppen E-Campus*

Bilaga 1

E-Campus (Vilka funktioner som skall finnas här är inte klart än, detta är bara exempel.)

Information

Kommunikation

Handledning/Stöd/Webbinarier

Campusnytt

Väg in till kursmiljön

Webb

- Förvaltningsplan skapas nu i vår som visar:
 - Vem sköter dagliga uppdateringar
 - Drift av sidan/sidorna
 - Stöd av funktioner: Nilex, Chatt m.m.
 - Utveckling: vad är klart HT13 vad är klart på längre sikt?

Servicecenter "E-Campus light"

- Arbetsgrupp tillsätts nu i vår som skall besvara frågor via E-post, chatt och telefon, med deltagare från t.ex. reception, IT, STU, UB/LRC, akademien (Frontdesk).
 - Utbildning i Nilex
 - Uppdateras i vilken service och funktioner som finns vid MIUN; vem gör vad?
- Organisation fastställs för HT13 med Studentcentrums chef som ansvarig chef för Servicecenterfunktionen.
- Bemanning fastställs för HT13
- "Kontrakt" skapas gentemot övriga avdelningar som tydliggör Servicecenter/E-Campus som "firstline" och säkerställer att vi inte dubbelarbetar.
- Utvärdering genomförs inför VT14 för den fortsatta planeringen och driften, i nära förhållande till byggnationen av en Servicecentermiljö på campus.