



Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY

Mittuniversitetet

Projektplan Frontdesk

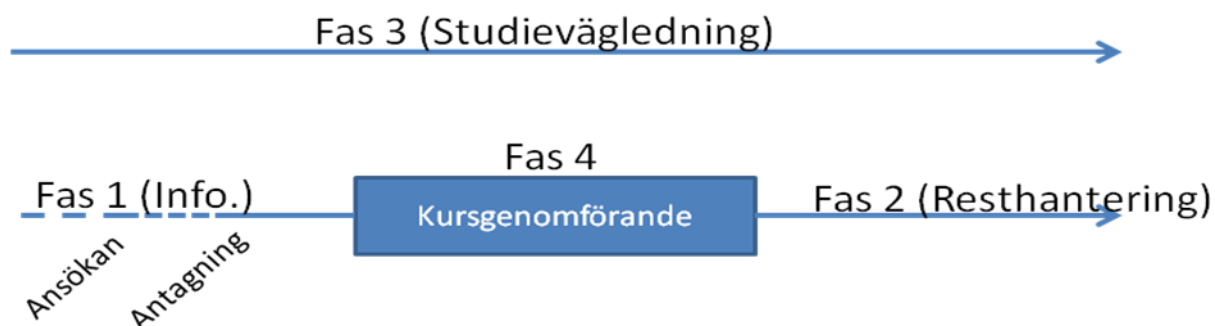
ITM

Projektplan Frondesk

1. Bakgrund

ITM har en lång bakgrund inom E-lärande och jobbar på flera fronter för att förbättra och effektivisera. Då utbudet av kurser växer och antalet studenter ökar så ökar även behovet av ett fungerande ärendehanteringssystem för att korta svarstider och öka tillgängligheten. I projektet vänder vi oss i ett första steg till distansstudenter för att sedan successivt bygga upp en studentsupport för hela ITM och sedan öka ytterligare till hela Mittuniversitetet. Supporten skall byggas upp med tanke på att möta såväl svenska som internationella studenters behov.

Inom detta projekt har vi strukturerat detta utvecklingsarbete genom att dela upp projektet i fyra faser i en tidsperiod som sträcker sig över två år. Fas 3 och Fas 4 kommer att beskrivas mer utförligt i samband med slutrapporten för Fas 1 och Fas 2 delarna.



Fas 1: Strukturerad hantering av kommunikationen med potentiella och blivande studenter genom utveckling av en Frontdeskfunktion.

Fas 2: Strukturerad hantering av kommunikation med studenter som ej nått målen då kurstillfället är över.

Fas 3: Strukturerad hantering av kommunikation med studenter för studievägledning.

Fas 4: Organisation och pedagogik i kursgenomförande på kurser.

2. Mål och syfte

Syftet med projektet är att öka servicegraden till studenterna och samtidigt minska arbetsbelastningen för studentsekreterare, kursansvariga och annan personal som studenterna i första hand söker kontakt med. Genom en ämnesmässig helpdesk (studentsupport) och genom att tydliggöra de informationskanaler som finns skall arbetsbelastningen för lärare och administrativ personal minska och svarstider till studenterna kortas. Frontdesken planeras kunna växa och fungera som studentsupport för hela Mittuniversitetet och varför stor vikt läggs vid ärendehanteringssystemets skalbarhet. Ett andra mål för projektet är att arbetet skall leda fram till att fler studenter slutför sina kurser, detta sker genom att synliggöra dessa studenter genom kontakt via e-post eller andra lämpliga kontaktvägar under och efter kurs. Denna kontakt skall ske i syfte att stötta och uppmuntra och behöver inte ske via lärare.

De specifika delmålen för varje fas i projektet är:

Fas 1:

- Minska arbetsbelastning på framför allt lärare
- Nöjdare studenter genom ökad svarsfrekvens och kortare svarstider

Fas 2:

- Ökad genomströmning
- Nöjdare studenter genom att dessa synliggörs även efter kursavslut.

Fas 3:

- Strukturerad studievägledning även efter kursavslut.
- Nöjdare studenter som hittar rätt väg genom det akademiska systemet.
- Erfarenhetsutbyte mellan studenter.

Fas 4:

- Ökad genomströmning
- Effektivare genomförande.

3. Genomförandeprocess

I genomförandefasen ingår inventering, mätning och informationsinsamling. Det ingår även metodutveckling för implementering samt uppföljning och utvärdering av effektivitet i genomförandet. Detta sker genom intervjuer och enkätundersökningar med studenter, studentsekreterare, kanslipersonal och program- och kursansvariga.

I informationsinsamlingen ingår studiebesök på bland annat Moderskeppet i Jönköping och på KTH där ärendehantering och studentbemötande på Math.se, RCN och KTH social granskas.

Nuvarande ärendehanteringssystem inventeras och utvärderas och presumtiva ärendehanteringssystem granskas. I implementeringsskedet skall utvalda avdelningar inom ITM testas och utvärderas för att sedan omfatta hela institutionen.

Frontdesken skall byggas upp successivt med start under våren 2011, ett antal kurser och några utvalda program ingår i första skedet för att sedan vara tillgänglig för alla kurser och program på ITM från och med hösten 2011.

Frontdesken skall bestå av en första och andra linjens support. I den första linjens support tas alla ärenden emot och kategoriseras. De enklare frågorna besvaras direkt och de mer avancerade skickas vidare till andra linjens support som består av personer med rätt kompetens för ärendet som åtgärdar och returnerar till första linjen där ärendet stängs, detta för att säkra att frågeställaren fått sitt svar. Andra linjens support är lärare, studievägledare och annan person med för ämnet rätt kompetens. I första linjen support byggs en FAQ upp.

Starten av Frontdeskprojektet skall ske i flera steg med start av det första steget i juni 2011 med service till sommarkurser. Nästa steg startar i september efter utvärdering av test och informationshantering. Det andra steget innefattar alla kurser och program på ITM.

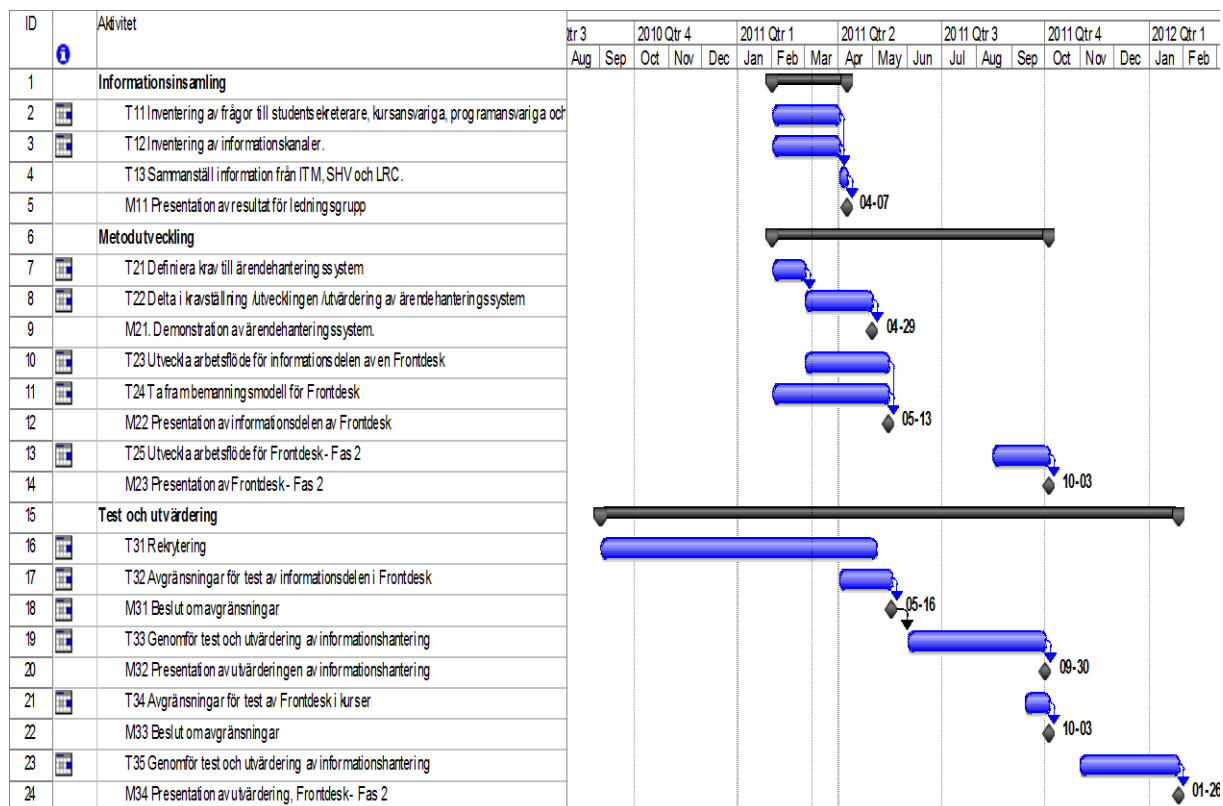
Frontdeskprojektet drivs inom ramen för utbildningsstrategin där ingår nedanstående aktiviteter för utveckling av genomförandeprocessen.

Tabell 1. Beskrivning av aktiviteter inom frontdeskprojektet

Informationsinsamling	Beskrivning
T11 Inventering av frågor till studentsekreterare, kursansvariga, programansvariga och datakurs@miun.se.	Genom intervjuer av studenter, studentsekreterare, kansli, avdelningschefer, ett urval av programansvariga och kursansvariga kartlägga hur informationsutbytet mellan ITM och dess studenter genomförs idag.
T12 Inventering av informationskanaler. Studiebesök och workshop.	Inventera vilka informationskanaler som studenterna når oss med nu och potentiella synkrona och asynkrona kanaler som studenterna skulle kunna använda. Workshop i med inbjudna representanter från förvaltning, administration och LRC. Studiebesök Moderskeppet, KTH, RCN och Math.se.
T13 Sammanställ information från ITM, SHV och LRC.	Inkludera erfarenheterna från SHV och LRC i en rapport.
M11 Presentation av resultat för ledningsgrupp	Presentera resultatet av informationsinsamlingen för ITMs ledningsgrupp
Metodutveckling	Beskrivning
T21 Definiera krav till ärendehanteringssystem	Definiera kraven för ärendehanteringssystemet.
T22 Delta i kravställning /utvecklingen /utvärdering av ärendehanteringssystem	Delta i IT-avdelningens utvecklingsprocess genom att agera referensgrupp.
Milstolpe 21. Demonstration av ärendehanteringssystem.	Demonstrera ärendehanteringssystemet för kansli, avdelningschefer och kurssekreterare.
T23 Utveckla arbetsflöde för informationsdelen av en Frontdesk	Ta fram ett grundläggande processflöde för hur olika frågeställningar ska hanteras inom institutionen. Definiera frågeställningar för första linjens support och vilka resurser som ingår i andra linjens support.
T24 Ta fram bemanningsmodell för Frontdesk	Besvara frågor om tillgänglighet och bemanning: Hur ska första och andra linjens support bemannas? Ska bemanningen variera beroende på tid på året? Ska studenter ingå i bemanningen? Externa företag? Krav på svarstider? Etc.
M22 Presentation av informationsdelen av Frontdesk	Presentation för ITM:s ledningsgrupp och studentsekreterare.

Utvärdering och test	Beskrivning
T31 Rekrytering	Rekrytering av en resursperson för genomförandet av test av Frontdesk. Möjligheten till att rekrytera praktikanter från arbetsförmedlingen ska undersökas, liksom möjlighet att rekrytera student till vissa delar av testen.
T32 Avgränsningar för test av informationsdelen i Frontdesk	Välj ut vilka delar av ITM som ska ingå i testet av informationsdelen av Frontdesk.
M31 Beslut om avgränsningar	Beslut om vilka delar som ska ingå i testen av informationsdelen.
T33 Genomför test och utvärdering av informationshantering	Utifrån de utvecklade metoderna och avgränsningarna genomför en test av Frontdeskfunktionen samt utifrån resultatet av denna genomföra en utvärdering.
M32 Presentation av utvärderingen av informationshantering	Presentera resultatet från utvärderingen för ITMs kansli, avdelningschefer samt för MIUNs ledningsråd samt fakultetsnämnden.
T34 Avgränsningar för test av Frontdesk Fas 2.	Välj ut vilka delar av ITM som ska ingå i testet av Frontdesk Fas 2.
M33 Beslut om avgränsningar	Beslut om vilka delar som ska ingå i testen av Frontdesk Fas 2.
T35 Genomför test och utvärdering av Frontdesk fas 2	Utifrån de utvecklade metoderna och avgränsningarna genomför en test av Frontdeskfunktionen samt utifrån resultatet av denna genomföra en utvärdering.
M34 Presentation av utvärdering, Frontdesk Fas 2	Presentera resultatet från utvärderingen för ITM:s kansli, avdelningschefer samt för MIUN:s ledningsråd samt fakultetsnämnden.

4. Tidplan och leveranser



5. Förväntade resultat

Att öka servicen till studenterna.

Att minska arbetsbelastningen för lärare och administrativ personal i hanteringen av studentsupport.

Att utveckla ett arbetssätt för att öka genomströmningen av distansstudenter och öka kvaliteten på servicen till våra nuvarande och blivande studenter.

Att öka andel studenter som slutför sina studier.

6. Resurs och bemanningsplan

Som utvecklare av Frontdeskprojektet har ITM anställt Catarina Karlsson på heltid i ett år, förutom Catarina så bemannas projektet av ITM:s prefektkansli och viss personal på institutionen. Förutom avdelningschefer, kurssekreterare, programansvariga och kursansvariga delta som referenspersoner och informationskällor. Förutom de resurser som är engagerad på ITM kommer personal på SHV och LRC vara inblandad i olika delar i projektet finansierade med egna pengar.

Fas 4 kommer till stor del att bemannas med lärarresurser.

7. Budget

Resurs	Manmånader	Kostnad
<i>Fas 1</i>		
Catarina Karlsson	6	418 572
Karl Pettersson	1,2	106 038
Initial bemanning av Frontdesk	6	348 810
Resor		20 000
<i>Fas 2</i>		
Catarina Karlsson	6	418 572
Karl Pettersson	1,2	106 038
Initial bemanning av Frontdesk	6	348 810
Arbetsgrupp	4,2	341 834
Resor och workshop		20 000
	Total kostnad:	2 128 674

För genomförande av Fas 1 och Fas 2 söker ITM **2 130 000**, när dessa är rapporterade kommer ITM att samtidigt komplettera med utförliga projektplaner för Fas 3 och Fas 4.