

# Brukeren i sentrum

Påmønstring prosessansvarlige – samling 2 høsten 2023

Digital samling 16. oktober

Spørsmål? [Menti.com](https://www.menti.com): 5652 9223

# Plan for høstens påmønstringsprogram

Ramme:  
16 timer  
samlinger + lokal  
oppfølging



Primo september  
Samling 1 (fysisk):  
Maler og skjema

•**Forarbeid: oversikt over**

- prosessbeskrivelser
- prosessportefølje
- eksisterende maler og skjema

•**På samling:**

- Hvordan ta rollen som prosessansvarlig?
- Brukerforståelse og rammer for prosessanalyse i arbeid med maler og skjema i NTNU Sak

•**Hvordan få oversikt over maler og skjema?**



Medio oktober  
Samling 2 (digital):  
Brukeren i sentrum

•**Forarbeid:**

- Få **oversikt** over maler og skjema som hører til din(e) saksprosess(er), i samarbeid med relevante nettverk
- Interessentkartlegging
- Oversikt og analyse av egen prosessportefølje

•**På samling:**

- Interessentanalyse
- Brukerreisen
- Hvordan prioritere og melde inn maler og skjema til produksjon**



Ultimo november  
Samling 3 (digital):  
Prosessledelse

•**Forarbeid:**

- Melde inn maler og skjema for produksjon i skjemafabrikken
- Rammeverk for prosessledelse
- Arbeidsprosesser i videre forstand

•**På samling:**

- Prosessledelse og planarbeid
- Nettverksarbeid
- Videre utviklingsløp i NTNU Sak (ServiceNow)

Tidspunkt

Uke 36

4. september 08:30-15:45

Uke 42

16. oktober kl. 12-15:45

Uke 48

27. november kl. 12-15:45

# Kjøreplan

Tid	Tema
12:00-12:15	Intro og tilbakeblikk
12:15-12:30	Verktøysopplæring miro
12:30-13:15	Interessentkartlegging - Oppgave
13:15-13:30	PAUSE
13:30-13:50	Service Blueprint/Tjenestekart – Slik kan det gjøres
13:50-14:45	Service Blueprint/Tjenestekart – Oppgave
14:45-15:00	Sjekke tempen
15:00-15:45	NTNU Sak – maler og skjema

# Dagen i dag

## 12.00-15.00 Verktøy og metodikk i prosessforbedring

- Miro som verktøy
- Interessentkartlegging og tjenestekart (service blueprint)
- Fiktivt case: Bestemors jubileum

## 15.00-15.45 Maler og skjema





# Intro til case

Prosess: Arrangere jubileum

Scenario: **Bestemor Turid** fyller 85 og skal feires med brask og bram. **Eldstedatter Tone** har fått ansvaret for å planlegge og gjennomføre festen.

Turid ønsker seg en stor og flott fest.

Forutsetninger: Stor familie, mange venninner og gamle kollegaer. Festen kan ikke holdes hjemme. **Bestemors puddel** er en viktig gjest.

**Onkel Geir** er best til å skrive sanger.  
**Tante Ingrid** ønsker å holde den første talen.



# Interessenter

## Kjernen

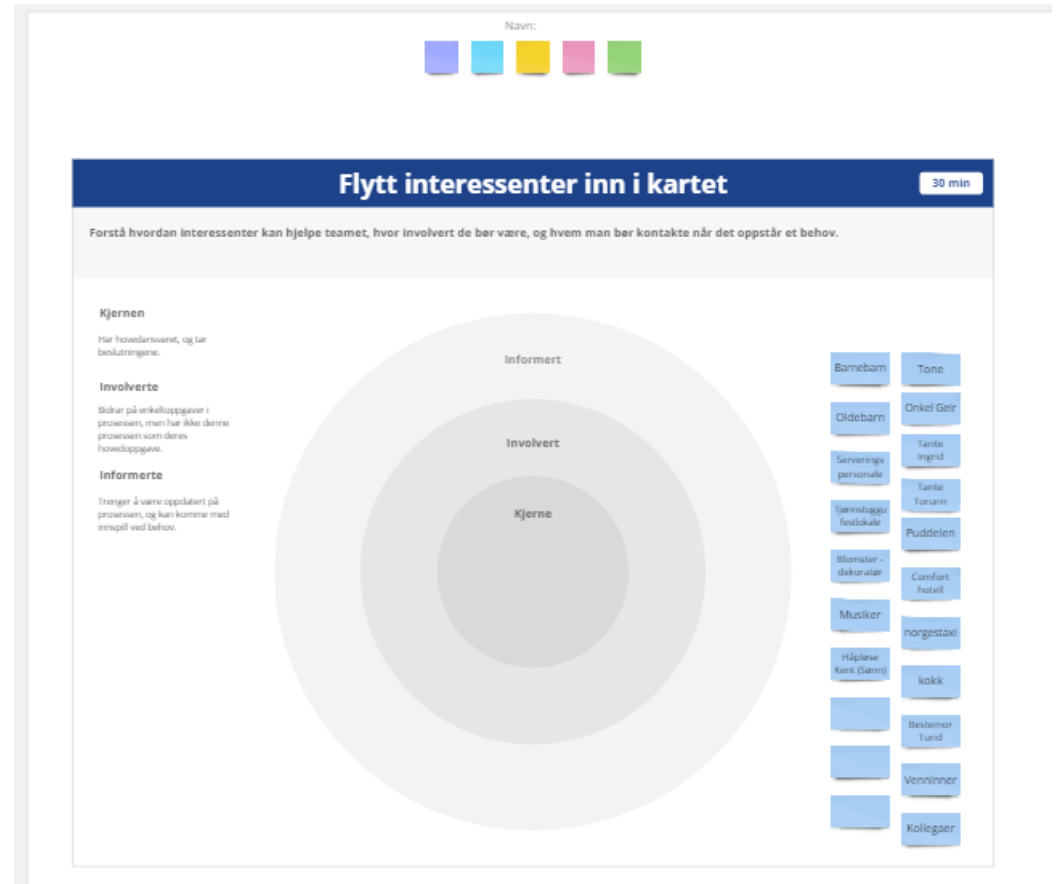
Har hovedansvaret, og tar beslutningene.

## Involverte

Bidrar på enkeltoppgaver i prosessen, men har ikke denne prosessen som deres hovedoppgave.

## Informerte

Trenger å være oppdatert på prosessen, og kan komme med innspill ved behov.



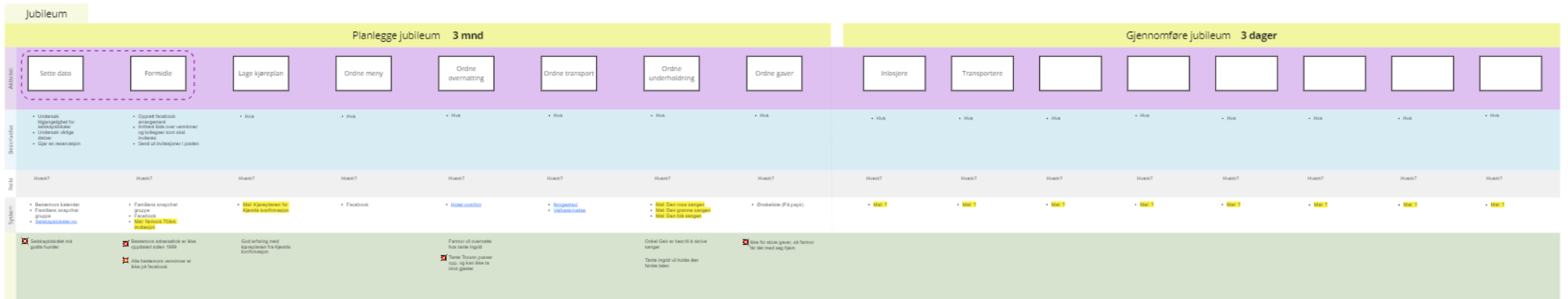
# Tjenestekart

## (Service blueprint)



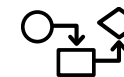
Prosess: Arrangere jubileum

Navn:

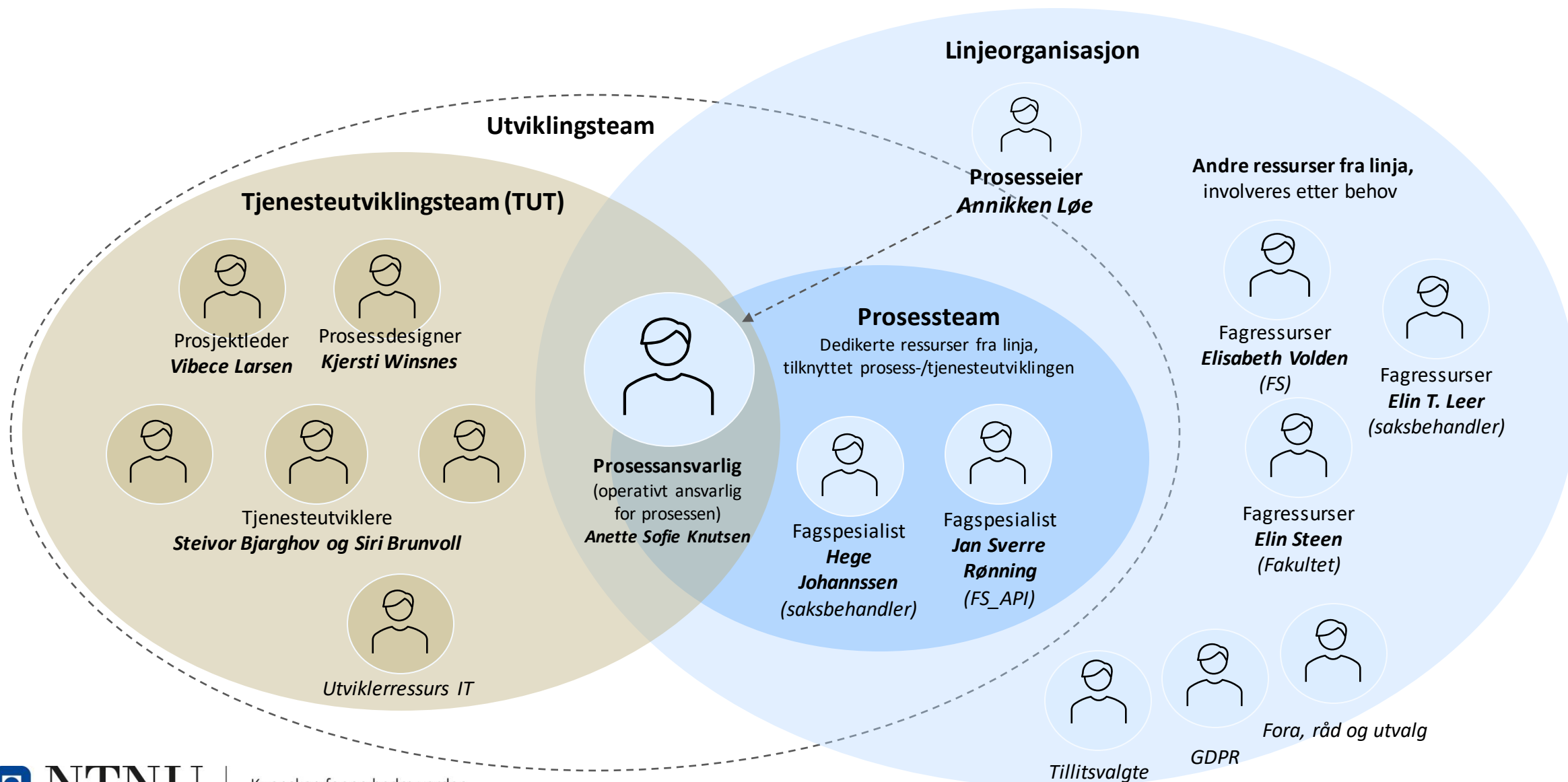




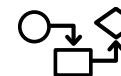
# Samarbeid om utvikling



Søke om 4. og 5. gangs eksamen



# Rammer og avhengigheter



Søke om 4. og 5. gangs eksamen



## Scenario/utgangspunkt

Studenten har brukt opp 3 eller 4 eksamensforsøk

### Rammebetingelser

- Forskriften sier at studentene får 3 forsøk, men kan søke om et 4., og i enkelte tilfelle et 5.. Se §5.4 i retningslinjer: [Innsida NTNUs felles retningslinjer for fjerde og femte eksamensforsøk](#)
- Rektor har delegert regelverk og frister rundt eksamen til avdeling for Studieadministrasjon (prosesseier?) [Delegasjonsreglementet](#) pkt 3.2.
- Søknadsbehandling for 4. og 5. gangs eksamen er delegert til dekan (fakultet)
- Studenten skal være registrert i FS innen eksamenskontoret starter planlegging av eksamen.
- Søknad om fjerde eksamensforsøk innvilges som hovedregel, men kan avslås i enkelte tilfeller.
- Studenten må ha vært til studieveiledning angående sin studieprogresjon i forbindelse med søknad om femte eksamensforsøk.
- Fristen for å søke er den samme som for å melde seg til eksamen, hvilket innebærer at studenten ikke selv kan melde seg til eksamen hvis søknaden gjelder eksamen inneværende semester.



Studenten har behov for et 4./5. gangs eksamensforsøk



Søke om 4. og 5. gangs eksamensforsøk



Søknad om 4./5. gangs eksamen er innvilget

### Input

- Informasjon om regler og hvordan søke
- søknad med navn, emne, forsøk nr., fakultet, begrunnelse, ev vedlegg
- søkerens antall forsøk på det aktuelle emnet

### Systemer

- FS
- Studentweb
- Arkivsystemet
- Webskjema (MacForm)
- Integrasjon mellom MacForm og ePhorte (Java)

### Output

- svar på søknad med info om vurderingsmelding og ev samtale med veileder
- vurderings-melding registrert i FS

Hva gjør NTNU Sak-prosjektet og hva kan dere gjøre?

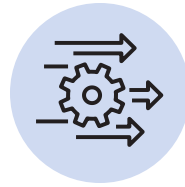
# **VIDERE ARBEID MED MALER OG SKJEMA**

# Utarbeidelse av maler og skjema er avgjørende for en sikker innføring av NTNU Sak



## Økt saksbehandler effektivitet

- Forbedret arbeidsflyt for saksbehandlere
- Sikker dataflyt mellom prosess-steg
- Bedre prioritering av viktige saker
- Kontinuerlig og gjenkjennbar saksbehandling



## Forbedret systemytelse og tilgjengelighet

- Full utnyttelse av SRU-modulen
- Tilgang til historisk saksinformasjon
- Redusert dobbeltarbeid i flere systemer



## Smidig brukerovergang og bedre brukervennlighet

- Sømløs overgangsopplevelse
- Økt automatisering og effektivitet
- Økt brukertilfredshet
- Unngår bruk av skyggesystemer
- Optimaliserte og standardiserte arbeidsmetoder for Ett NTNU
- Høyere nytteverdi for brukerne

# Maler og standardtekster

## Mal

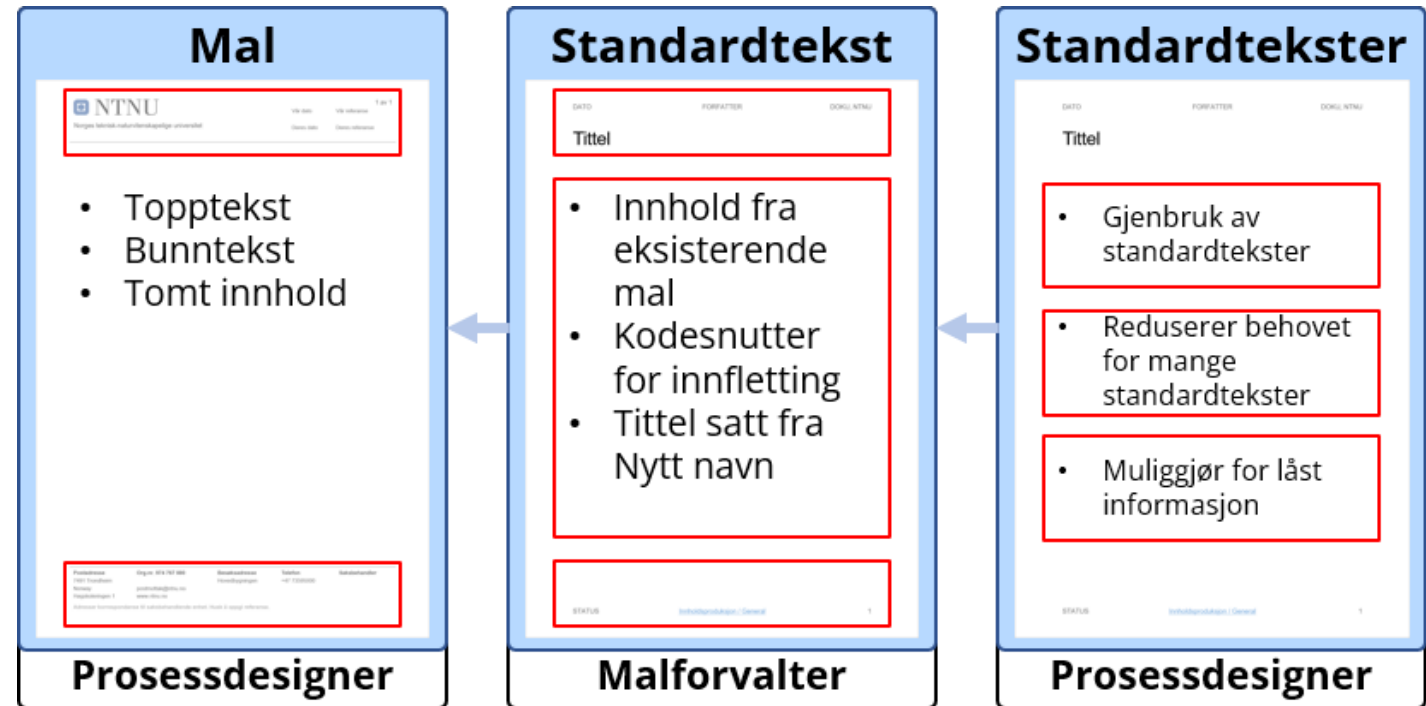
- Definerer en utforming (layout)
  - F.eks. i Word, PowerPoint, PDF
- Brukes på nesten alle dokumenter
- Standardisert oppsett av grafisk profil og metadata
  - I topp- og bunntekst
  - Kan variere mellom enheter og nivåer
- Endres sjelden, og av svært få

## Standardtekst

- Innholdsteksten i dokumentet
- Spesifikk for hver enkelt prosess/dokumenttype
- Varierer ut fra type vedtak og dokument
- Standardtekst kan redigeres etter dokumentet er opprettet
  - ePhorte: Tilbud om stilling har felter med nedtrekkmenyer som man velger f.eks. stillingsbetegnelse og org.enhet.
  - ServiceNow: Metadata kan hentes inn i standardtekst slik at brevmalen er felles for hele NTNU

# Standardtekster kan gjenbrukes

- Det finnes i prinsippet bare én mal for det som sendes ut fra NTNU
- Alle *maler* er variasjoner i standardtekster, altså innholdet
- **Innholdet er faglig bestemt** og juridisk bindende



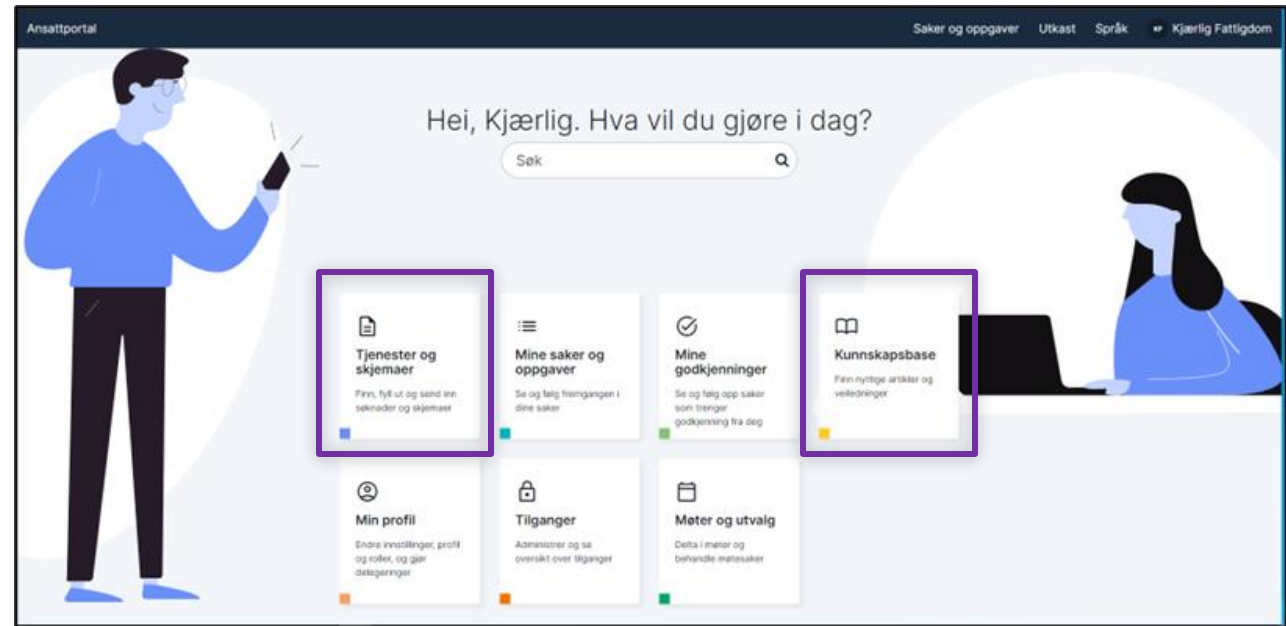
# Skjema og hjelpetekster

## Skjema:

- Første kontaktpunkt for en tjeneste
  - Som oppretter en sak i NTNU Sak
- Samler inn informasjon til saken ved behov

## Hjelpetekster:

- Forklaring til hvert felt i skjemaet
  - Hva som skal fylles inn
  - Hvilke dokumenter som skal legges ved



## Kunnskapsartikler

- Selvstendige forklaringer knyttet til skjema
- Helhetlig forklaring for bruker av hvor skjemaet går, behandlingstid, osv.

# Oversikt maler og skjema ved NTNU

1

	Navn	Nytt navn	Merknad innhold	Eksisterende standardtekst	Utgått	Dokumenttype i ePhorte	Maltype i ePhorte
1	Svarslipp tilbud ansettelse	Attachment	Det må vurderes om denne er	Ja	MÅ ha	Utgående brev	2 Felles standardbrev
2	Avvisning klage sensur	Avvisning av klage på sensur NN		Ja	MÅ ha	Utgående brev	begrunnelse
3	Avvisning krav begrunnelse	Avvisning av krav om grunningving for sensur NN		Ja	MÅ ha	Utgående brev	begrunnelse
4	Avvisning klage sensur	Avvisning av klage på sensur		Ja	MÅ ha	Utgående brev	begrunnelse
5	Avvisning krav begrunnelse	Avvisning av krav om begrunnelse for sensur		Ja	MÅ ha	Utgående brev	begrunnelse
6	Bokmål - Begrunnelse for sensur	Begrunnelse for sensur NB		Ja	MÅ ha	Utgående brev	begrunnelse
8	Brev rektor - bokmål	Brev fra rektor		Nei	MÅ ha	Utgående brev	1 Felles dokumentmaler
9	Brev - bokmål	Brev NB		Nei	MÅ ha	Utgående brev	1 Felles dokumentmaler
10	Brev - nynorsk	Brev NN		Nei	MÅ ha	Utgående brev	1 Felles dokumentmaler
11	Brev engelsk - Endret sensur	Changed examination result		Ja	MÅ ha	Utgående brev	begrunnelse
12	25 - Declaration of confidentiality (EN)	Declaration of confidentiality		Ja	MÅ ha	Utgående brev	2 Felles standardbrev
13	Brev engelsk - Avvisning klage sensur	Dismissal of appeal for new grading		Ja	MÅ ha	Utgående brev	begrunnelse
14	Brev engelsk - Avvisning krav begrunnelse	Dismissal of request for explanation of grade		Ja	MÅ ha	Utgående brev	begrunnelse
15	Brev nynorsk - Endret sensur	Endra sensur		Ja	MÅ ha	Utgående brev	begrunnelse
16	Brev bokmål - Endret sensur	Endret sensu	Både på NN og NB	Ja	MÅ ha	Utgående brev	begrunnelse
17	Brev engelsk - Begrunnelse for sensur	Explanation of grade awarded		Ja	MÅ ha	Utgående brev	begrunnelse
18	Foreløpig svar - bokmål	Foreløpig sv	DOKU	Ja	MÅ ha	Utgående brev	begrunnelse
19	Foreløpig svar - nynorsk	Forebels sv	DOKU	Ja	MÅ ha	Utgående brev	begrunnelse
20	Brev nynorsk - Begrunnelse for sensur	Grunngiving for sensur		Ja	MÅ ha	Utgående brev	begrunnelse
21	19 Brev - Vurderings samtale skikkethet	Innkalling til vurderings samtale om skikkethet		Ja	MÅ ha	Utgående brev	2 Felles standardbrev
22	Notat - engelsk	Internal memo		Nei	MÅ ha	Ja	Internt notat uten oppfølging
23	Notat - engelsk	Internal memo		Nei	MÅ ha		1 Felles dokumentmaler
24	Notat - rektor engelsk	Internal menlikke mal		Nei	MÅ ha		1 Felles dokumentmaler
25	Notat - bokmål	Internt notat		Nei	MÅ ha		1 Felles dokumentmaler
26	Notat - rektor bokmål	Internt notat	Ikke mal	Nei	MÅ ha		1 Felles dokumentmaler
27	Notat - rektor nynorsk	Internt notat	Ikke mal	Nei	MÅ ha		1 Felles dokumentmaler
28	Notat - nynorsk	Internt notat NN		Nei	MÅ ha		1 Felles dokumentmaler
29	Brev - engelsk	Letter		Nei	MÅ ha	Utgående brev	1 Felles dokumentmaler
30	Brev rektor - engelsk	Letter from rector		Nei	MÅ ha	Utgående brev	1 Felles dokumentmaler
31	Møteinnkalling - bokmål	Møteinnkalling NN		Nei	MÅ ha	Internt notat uten oppfølging	1 Felles dokumentmaler
32	Møteinnkalling - nynorsk	Møteinnkalling NN		Nei	MÅ ha	Internt notat uten oppfølging	1 Felles dokumentmaler
33	Møtereferat - bokmål	Møtereferat NB		Nei	MÅ ha	Internt notat uten oppfølging	1 Felles dokumentmaler
34	Møtereferat - nynorsk	Møtereferat NN		Nei	MÅ ha	Internt notat uten oppfølging	1 Felles dokumentmaler
35	Brev bokmål - Ny sensur	Ny sensur	Både på NN og NB	Ja	MÅ ha	Utgående brev	begrunnelse
36	Brev nynorsk - Ny sensur	Ny sensur NN		Ja	MÅ ha	Utgående brev	begrunnelse
37	05 Brev - ENGELSK Tilbud vitenskapelig stilling	Offer of emp	Må vi ha denne? Eksisterer	Ja	MÅ ha	Utgående brev	2 Felles standardbrev
38	06 Brev - ENGELSK Tilbud rekrutteringsstilling	Offer of emp	Må vi ha denne? Eksisterer	Ja	MÅ ha	Utgående brev	2 Felles standardbrev
39	04 Brev - ENGELSK Tilbud tek. adm. stilling	Offer of employment for technical-administ		Ja	MÅ ha	Utgående brev	2 Felles standardbrev
40	Oppfølgingsskjema etter framdriftsrapport	Ph.d. - Framdrifts mal		Nei	MÅ ha	Internt notat uten oppfølging	2 Felles standardbrev
41	Rektor-vedtak	Rektorvedtak	(Utvalg)	Ja	MÅ ha	Internt notat uten oppfølging	1 Felles dokumentmaler
42	Saksfremlegg	Saksfremlegg	Kun mal	Nei	MÅ ha	Saksfremlegg/innstilling	1 Felles dokumentmaler
43	23 - Sluttattest	Sluttattest		Ja	MÅ ha	Utgående brev	2 Felles standardbrev
44	20 Brev - Søknad uførepensjon	SPK uførepensjon - opphør av lønn		Ja	MÅ ha	Utgående brev	2 Felles standardbrev
45	24 - Taushetserklæring (NO)	Taushetserklæring		Ja	MÅ ha	Utgående brev	2 Felles standardbrev
46	Foreløpig svar - engelsk	Temporary rd	DOKU	Ja	MÅ ha	Utgående brev	begrunnelse
47	10 Brev - Tilbud pensjonistvilkår	Tilbud om ansettelse på pensjonistvilkår		Ja	MÅ ha	Utgående brev	2 Felles standardbrev
48	21 Brev - Tilbud forlengelse midl. tilsetning	Tilbud om forlengelse på midlertidig stilling		Ja	MÅ ha	Utgående brev	2 Felles standardbrev
49	03 Brev - Tilbud midlertidig tilsetning	Tilbud om m	Må vi ha denne? Eksisterer	Ja	MÅ ha	Utgående brev	2 Felles standardbrev
50	03 Brev - Tilbud rekrutteringsstilling	Tilbud om re	Må vi ha denne? Eksisterer	Ja	MÅ ha	Utgående brev	2 Felles standardbrev
51	09 Brev - Tilbud studentassistent	Tilbud om stilling som studentassistent		Nei	MÅ ha	Utgående brev	2 Felles standardbrev
52	02 Brev - Tilbud vitenskapelig stilling	Tilbud om vitenskapelig stilling		Ja	MÅ ha	Utgående brev	2 Felles standardbrev
53	01 Brev - Tilbud tek.-adm. stilling fast/midlert.	Tilbud teknisk-administrativ fast/midlertidig		Ja	MÅ ha	Utgående brev	2 Felles standardbrev
54	Tomt dokument med lønn	Tomt dokument		notat	MÅ ha	Utgående brev	1 Felles dokumentmaler

1

Innhold (maler, skjema, kunnskapsartikler) for:

- Styrer, råd og utvalg
- Innsyn
- Kompetanseopprykk
- Godkjenning av utdanning
- Basis saksbehandling

2

Prioritert for tjenesteutvikling (pr.feb.2022):

- Søke om 4. og 5. gangs eksamen
- Få innsyn i egne opplysninger (GDPR)
- Levere taushetserklæring
- Søke om studiepermisjon
- Søke om praksisplass ved særlige behov
- Søke om vitnemål på papir

3

Det dere prioriterer av maler og skjema i deres prosesser ut fra MÅ, BØR, KAN

Disse malene ligger i ePhorte i dag og blir prioritert for produksjon FØRST (MÅ, BØR, KAN)



# Forslag til kriterier for prioritering av maler og skjema

## GO / NO-GO Kriterier

### 1. Eksisterende Skjema:

Vi vurderer tilgjengeligheten av et eksisterende skjema.

### 2. Standardisering

Vi evaluerer om skjemaet er i samsvar med standarder.

### 3. Klart prosesseierskap

Vi undersøker om det er et tydelig definert ansvar og eierskap for prosessen knyttet til skjemaet.

## Ytterligere prioritering

### 1. Virksomhetskritisk

Vi vurderer skjemaets kritiske betydning for NTNU.

### 2. Tidspunkt for Implementering:

Vi tar hensyn til tidspunktet for implementering av skjemaet (høst, våren, før eksamen osv.)

### 3. Skjema som finnes på papir

Vi sjekker og prioriterer skjemaet som eksisterer i fysisk papirformat.

### 4. Skjema som skal samle inn sensitiv informasjon:

Vi vurderer om skjemaet inneholder sensitive opplysninger som krever spesiell håndtering.

### 5. Tilgjengelige fagressurser

Vi undersøker om vi har nødvendige fagressurser tilgjengelige for å støtte utviklingen av skjemaet

### 6. Antall innsendinger

Vi vurderer forventet volum av skjemainnsendinger.

# Hvordan prioritere?



1

## Forslag til prioritering

**For ditt prosessområde**  
(funksjonsområde,  
underfunksjonsområde)

- Få oversikt på maler og skjema som ligger i skjemaet
- Mangler det noen så legg dem inn
- Vurder maler og skjema og utarbeid et forslag til prioritering (MÅ, BØR, KAN)

2

## Vurder og beslutt prioritering

- Bruk interessentanalysen din for å vurdere hvilke interesser du skal involvere og informere om forslag til prioritering
- **Prosesseier beslutter endelig prioritering** ihht. Delegasjonsreglementets mandat om prosesseierskap

3

## Informert om besluttet prioritering

- Marker maler og skjema i excelark med MÅ, BØR, KAN etter endelig prioritering
- Informer interesser om prioritering
- **Meld inn til produksjon** via skjemafabrikkenes bestillingsskjema
- Frist 6.januar 2024



Får jeg skjemaet mitt lagd til vi skifter system?

# Hva lurer du på?

# Prosesseierskap og prosessorganisering på Innsida

< Påmønstringsprogram for prosessansvarlige

Påmønstringsprogrammet er et tilbud til alle som har fått rollen prosessansvarlig. Denne rollen er nærmere beskrevet i egen wiki (under arbeid).




Diagram illustrating the program's focus areas:

- Rolleforståelse, prosessanalyse, innsikt
- Prosessarbeid, utvikling
- Innhold til NTNU Sak

Innholdsfortegnelse [-]

- Samlinger høsten 2023
  - Samling 1
  - Samling 2
  - Samling 3
- Forventninger til deg som deltaker
- Tjeneste- og prosessutvikling i bølger

Programmet er en støtte til å komme i gang i rollen som prosessansvarlig, og følger tre hovedspor:

- Rolleforståelse, prosessanalyse og innsikt
- Prosessarbeid og -utvikling
- Arbeidet med innholdsproduksjon til NTNU Sak

Gjennom påmønstringen vil prosessansvarlige få oversikt over prosessen(e) man er ansvarlig for, få opplæring i verktøy for prosessforbedring, og samtidig få på plass nødvendig støttemateriale for prosessen i form av maler og skjema til NTNU Sak. Overordnet vil dette bidra til standardisering og kvalitetsheving i saksbehandling ved NTNU.

### Samlinger høsten 2023

Programmet gjennomføres første gang med tre samlinger høsten 2023, og vil bli fulgt opp av et kompetanseprogram for prosessforbedring i 2024.

#### Samling 1

4. september - hel dag, fysisk

[Se presentasjon fra samling 1 \(PowerPoint\)](#)

[Gå til Excel-fil for arbeid med skjema og maler \(forarbeid til samling 2\)](#)

#### Samling 2

16. oktober - halv dag, digitalt

#### Samling 3

# Plan for høstens påmønstringsprogram

Ramme:  
16 timer  
samlinger + lokal  
oppfølging



Primo september  
Samling 1 (fysisk):  
Maler og skjema

•**Forarbeid: oversikt over**

- prosessbeskrivelser
- prosessportefølje
- eksisterende maler og skjema

•**På samling:**

- Hvordan ta rollen som prosessansvarlig?
- Brukerforståelse og rammer for prosessanalyse i arbeid med maler og skjema i NTNU Sak

•**Hvordan få oversikt over maler og skjema?**



Medio oktober  
Samling 2 (digital):  
Brukeren i sentrum

•**Forarbeid:**

- Få **oversikt** over maler og skjema som hører til din(e) saksprosess(er), i samarbeid med relevante nettverk
- Interessentkartlegging
- Oversikt og analyse av egen prosessportefølje

•**På samling:**

- Interessentanalyse
- Brukerreisen
- Hvordan prioritere og melde inn maler og skjema til produksjon**



Ultimo november  
Samling 3 (digital):  
Prosessledelse

•**Forarbeid:**

- Melde inn maler og skjema for produksjon i skjemafabrikken
- Rammeverk for prosessledelse
- Arbeidsprosesser i videre forstand

•**På samling:**

- Prosessledelse og planarbeid
- Nettverksarbeid
- Videre utviklingsløp i NTNU Sak (ServiceNow)

Tidspunkt

Uke 36

4. september 08:30-15:45

Uke 42

16. oktober kl. 12-15:45

Uke 48

27. november kl. 12-15:45



Takk for i dag!

