

VIRKSOMHETSRAPPORT 2018 OG –PLAN 2019

SEKSJON SERVICE, BRUKERSTØTTE OG INFRASTRUKTUR

Kort om seksjonen

Seksjon for Service, brukerstøtte og infrastruktur ble opprettet 1. august 2018 og har 22.8 årsverk, innberegnet seksjonssjef, fordelt på 23 stillinger.

Seksjonen har ansvar for

- drift, service, bruk og tilrettelegging av Kunsthøgskolens lokaler på om lag 43.000 m2. Møblering og tilrettelegging av rom, hjelp til montering av utstillinger, avfallshåndtering, utskifting av lysrør og andre alminnelige innvendige vaktmesteroppgaver. Forvaltning av gassanlegg og håndtering av VVS og klima (ventilasjon, varme, lys). Videre sikring av bygg, adgangskontroll og brannvern/brannsikkerhet. Hovedkontakt med gårdeiers driftsenhet.
- IKT-brukerstøtte; Brukerstøtte/administrasjon av skolens IKT-løsninger/ samhandlingsplattformen Office 365, anskaffelse og installasjon/oppsett av klientutstyr og mobiltelefon. Videre anskaffelse feilretting og opplæring i AV-utstyr, trådløst og kablet nettverk, lagringsområder, fellesskrivere. Fakturagjennomgang/ varsling ved høyt forbruk av teletjenester
- utlån og rigg av AV-utstyr og bistand til lyssetting av utstillinger
- renhold
- resepsjonstjenester, herunder utstedelse av parkeringstillatelse, lånekort/ adgangskort, bestilling av kveldsvakter og rekvisita, lederassistanse.
- brukerstøtte sak- og arkivsystem, herunder organisering av skolens post.

Seksjonen er, pr i dag, organisert i tre team, Drift og utlån, Renhold, Brukerstøtte IKT.

Hver team ledes av en operativ teamleder. Flere funksjoner og seks ansatte er uten team. Team organisering vil bli vurdert i forbindelse med etablering av servicesenter.

Seksjonen ble opprettet i 2018 slik at budsjettene i dag er delte.

Drift hadde et budsjett på kr xxxx. Pr xx er det et merforbruk på kr xxx

Rapport 2018

(gjelder etter opprettelse av den nye seksjonen og etter at ny seksjonssjef kom på plass 20. august 2018)

- Driften i seksjonen fungerer som normalt og tjenester blir levert.
- Skolen flyttet inn byggetrinn 2 2010, og i byggetrinn 3 2011 (i den senere delen 2014). Da IKT-utstyr og bygninger begynner å bli gamle må det tas høyde for at IKT-utstyr må skiftes ut og at det nå er et etterslep på bygninger, spesielt gjelder dette dører. Det er spilt inn til reinvesteringsfondet.

Diverse avtaler er overført fra gårdeier til skolen og er lagt inn i driftsbudsjettet. Avtalene er på i overkant av kr 180.000,- og vil bli belastet driftsbudsjettet og trukket fra husleiekontrakten.

Det har vært arbeidet med å få innsikt i områder med utfordringer. Noen av utfordringene som er identifisert er:

- Det har ikke vært gjennomført medarbeidersamtaler for ansatte i seksjonen på flere år. Dette med svært få unntak.
- Det har ikke vært gjennomført vernerunder ute på huset for drift og renhold. Driftsteamet har mange utfordringer knyttet til HMS og disse er skriftliggjort, og tatt opp på seksjonssjefmøte. Flere av utfordringene spilt inn til reinvesteringsfondet.
- Det mangler flere avtaler, blant annet for gjenvinning, kjøp av og bistand til AV-utstyr, posttjenester, låsesmedtjenester, elektrikertjenester, bulkleveranse av propan, innkjøp av lyskilder og pianostemming.
- Det mangler generelt flere dokumenterte retningslinjer av nyere dato som også er kommunisert ut til brukerne. Denne mangelen fører til at det blir alt for mange diskusjoner om hva ansatte har krav på ift innkjøp mobiler, klienter. Det samme gjelder festreglementet på skolen.
- Til dels ikke kultur til å forholde seg til registrering av arbeidstid.
- Gjennomgående har systemer som skolen har kjøpt inn ikke blitt tatt skikkelig i bruk. Eksempler er Public 360, Outlook (kalender). Seksjonens avtaler er ikke nødvendigvis gjenfinnbare.
- Problemer med det eksisterende låsesystemet som medfører svekket sikkerhet for brukere, bygg og verdier.
- Gjentakende innbrudd grunnet problemer med låsesystemet og etterslepet i vedlikeholdet av dørmiljøet.

Plan 2019

Seksjonen

- Medarbeidersamtaler gjennomføres for alle
- Vernerunder gjennomføres for drift (og eventuelt andre)
- Etablere servicesenter
- Samle seksjonen «vi følelse» gjennom seksjonsmøter, seksjonsseminar og andre uformelle treffpunkter som fredagskaffe og felles lunch.

Brukerstøtte IKT og arkiv

- Utarbeide nye ev. fornye retningslinjer for kjøp og bruk av IKT-utstyr og få disse kommunisert ut til avdelinger og brukere
- Få på plass avtale om AV-utstyr (må ha bistand fra noen med anskaffelseskompetanse)
- Bidra til at Public 360 tas i bruk og at beslutninger og annen arkivverdig informasjon blir gjenfinnbart.
- Lukke avvik knyttet til informasjonssikkerhet

Drift

- Søke å i størst mulig grad løse HMS-utfordringene
- Foreslå brannvernorganisasjon, dokumentere denne og gjennomføre øvelser
- Atelierhuset: det må vedtas *nye retningslinjer og søknadsdokumenter* og disse må kommuniseres ut. Nivå på leie og depositum må vurderes, liksom en ny vaktmesterordning og renholdsavtale.
- Bidra i arbeidsgruppen som skal se på festreglement på skolen

- Løse utfordringer knyttet til koordinering av ulike ressurser og teknisk bistand ved utstillinger som er en del av stipendiatprogram- og studieprogram og kunstnerisk utviklingsarbeid
- Tilrettelegge for beslutning vedrørende adgangsrettigheter på skolen
- Informasjonssikkerhet: tette avvik/ROS-analyse på adgangskontroll/kameraovervåkning
- Fortsette å lukke avvik knyttet til brannsikkerhet
- Kartlegge låsesystemet?

Renhold

Fortsette som nå - Svært godt renhold av Kunsthøgskolens lokaler. Lite fravær til tross for at de ansatte er godt voksne og har tungt arbeid.

Resepsjonen

- Jobbes med profesjonell holdning til brukerne og effektivisering av arbeidsprosessene. Dette som en del av etablering av servicesenter.

Utviklingsmål

Etablere et servicesenter som skal understøtte kjernevirksomheten på KHiO og tilby sine brukere

- et felles kontaktpunkt med profesjonell holdning og serviceinnstilling
- tjenester som er
 - godt koordinerte
 - smidige
 - effektive
 - tjener sitt formål
- redusert sårbarhet i oppgaveutførelsen

Servicesenteret skal også kunne tilby tjenester på tvers av fag og organisatoriske skiller.