

# God praksis for administrativt samarbejde

Sigtelinjer og fokusområder  
- et materiale til ledere på KU

10. oktober 2024

KØBENHAVNS UNIVERSITET



# God praksis for administrativt samarbejde

---



Forord, målgruppe og læsevejledning



5 sigtelinjer



Fra 5 sigtelinjer til ledelsespraksis

# Forord

- Det er en forudsætning i KU's strategi 2030, at Københavns Universitet har en sammenhængende administration, der som en integreret del af universitetet bidrager til at løfte kerneaktiviteterne.
- KU's nye administration skal være kendetegnet ved at være brugerorienteret, effektiv samt ved at have en høj faglighed, gode udviklingsmuligheder og en fælles servicekultur. Den fælles servicekultur er ét af de fem pejlemærker for KU's administrationsreform.
- Nærværende præsentation danner rammen for realiseringen af pejlemærket om en fælles servicekultur, som herefter kaldes for "god praksis for administrativt samarbejde".
- God praksis for administrativt samarbejde involverer alle KU's medarbejdere og skal realiseres gennem ledelse - både den akademiske og administrative ledelse. Derfor er nærværende materiale rettet mod ledere, som kan bruge indholdet i deres dialog med medarbejdere.
- God praksis for administrativt samarbejde skal realisere ambitionen om en mere sammenhængende administration og stiller skarpt på samarbejde om den administrative understøttelse i KU's nye organisering. Materialet har dermed fokus på tilrettelæggelse og gennemførelse af administrative opgaver og beskriver altså ikke de formelle samarbejdsfora mellem ledelse og medarbejdere på KU såsom fx hovedsamarbejdsudvalget og lokale samarbejdsudvalg.
- God praksis for administrativt samarbejde knytter sig til KU's ledelsesgrundlag, herunder ledelsestilgangen 'kurs, koordinering og commitment', som i forvejen anvendes bredt på KU.

# Målgruppe

Materialet er målrettet alle ledere på KU, og det kan bruges i dialogen med medarbejdere. Der knytter sig forskelligt ansvar til realisering af god praksis for administrativt samarbejde alt efter, hvor en leder er placeret, og hvilke områder vedkommende har ansvar for. Dette materiale skelner mellem det ledelsesansvar, der påhviler alle ledere og det ledelsesansvar, der specifikt påhviler ledere med ansvar for administrative opgaver og processer.

## **Alle KU's ledere**

Alle KU's ledere har ansvar for at samarbejde, videndele og koordinere på tværs af KU's organisation for at skabe de bedste administrative rammer for kerneaktiviteterne.

## **KU's ledere af administrative enheder**

KU's ledere af administrative enheder har herudover det primære ansvar for administrative opgaver og processer. Derfor adresserer dette materiale også udvalgte steder særskilt denne gruppes særlige opgaver. Det gælder fx et særligt ansvar for ledelse af administrative processer, herunder etablering af velfungerende digitale løsninger.

# Læsevejledning

## Materialet rummer tre elementer

1. Fem sigtelinjer som udpeger en retning for god praksis for administrativt samarbejde på KU.
2. Tre fokusområder for ledelse, der angiver, hvordan sigtelinjernes retning kan realiseres gennem ledelse.
3. Et bilag som rummer en oversigt over, hvordan de fem sigtelinjer og de tre fokusområder for ledelse realiseres i konkrete indsatser. Dette bilag opdateres med relevante mellemrum.

## Hvem er brugerne?

Det afgøres konkret i den enkelte situation og kontekst, hvem administrationens brugere er. Brugere kan altså både være videnskabelige medarbejdere, ledere, eksterne partnere, studerende samt tekniske-, forsknings- og undervisnings understøttende- og administrative medarbejdere.

# God praksis for administrativt samarbejde

---



Forord, målgruppe og læsevejledning



5 sigtelinjer



Fra 5 sigtelinjer til ledelsespraksis

# 5 SIGTELINJER:

## 1: Brugerfokuseret

Administrative ydelser har brugeren i centrum og tager udgangspunkt i kerneaktiviteternes vilkår og målsætninger.

## 2: Effektivt

Administrative arbejdsgange skal være enkle, ensartede og tidssvarende systemunderstøttet, og beslutninger og administrative skøn træffes tæt på brugerne.

## 3: Sammenhængende

Administrative ydelser og arbejdsgange skal hænge sammen på tværs af KU for brugerne, og der tilstræbes ensartethed som fundament for en sammenhængende administration.

## 4: Fleksibelt

I dialog med brugerne sikres det, at administrative ydelser og arbejdsgange tilpasses konkret, når fleksible løsninger er nødvendige.

## 5: Compliant

Københavns Universitet skal være compliant, og det skal være nemt for brugerne at følge regler og retningslinjer.

Sigtelinjerne er sideordnede og skal derfor balanceres i den daglige ledelse.

# God praksis for administrativt samarbejde

---



Forord, målgruppe og læsevejledning



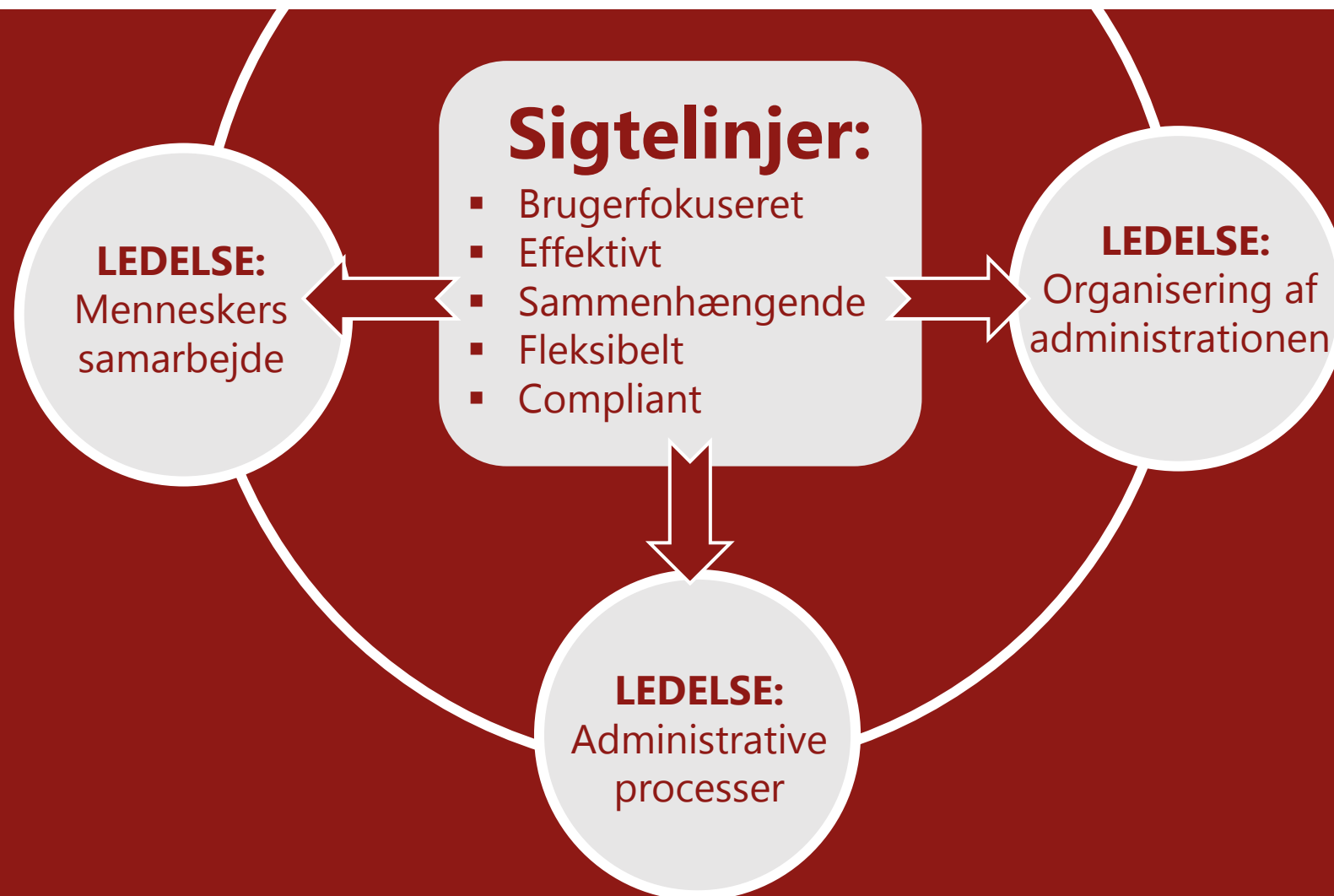
5 sigtelinjer



Fra 5 sigtelinjer til ledelsespraksis



# Fra sigtelinjer til ledelsespraksis



# Ledelse af menneskers samarbejde

## Alle KU's ledere samarbejder om at skabe god administrativ understøttelse ved at:

- Prioritere videndeling på tværs af administration og kerneaktiviteter som forudsætning for at skabe en sammenhængende organisation, der leverer administrativ understøttelse af højeste kvalitet.
- Bidrage til at KU's administrative praksis hviler på et samarbejdsprincip præget af gensidig forventningsafstemning og i mindre grad på nedskrevne aftaler.
- Gå foran i ord og handling som rollemodeller for et tillidsfuldt samarbejde mellem medarbejdere, der udfører kerneaktiviteter og administrativ understøttelse.
- Give konstruktive tilbagemeldinger om både positive og negative oplevelser af administrativ understøttelse.
- Facilitere at medarbejdere kan mødes på tværs af universitetet for at skabe relationer, der kan understøtte KU's samlede administration, så den opleves som sammenhængende og tilgængelig for brugerne.
- Sikre at der på tværs af universitetet er en fælles forståelse af roller og ansvar omkring de administrative opgaver.

# Ledelse af organisering

**Alle KU's ledere samarbejder om at knytte kerneaktiviteter og administrativ understøttelse sammen ved at:**

- Gå i dialog, samarbejde og videndele med andre ledere for at finde fælles administrative løsninger.
- Give medarbejdere adgang til relevant og opdateret viden om kerneaktiviteternes vilkår og målsætninger.

**KU's ledere af administrative enheder sikrer, at brugerne møder en fælles administration ved at:**

- Tage ansvar for, at brugerne guides til det relevante sted i administrationen (no wrong door).
- Organisere roller og funktioner ensartet på tværs af KU, så brugere oplever genkendelighed i administrativ understøttelse på tværs af administrative områder.
- Vurdere konkret, hvordan regler og retningslinjer kan overholdes på en måde, som sikrer KU's kerneaktiviteter så smidige betingelser som muligt.

# Ledelse af administrative processer

## **KU's ledere af administrative enheder tager ejerskab for sammenhængende processer ved at:**

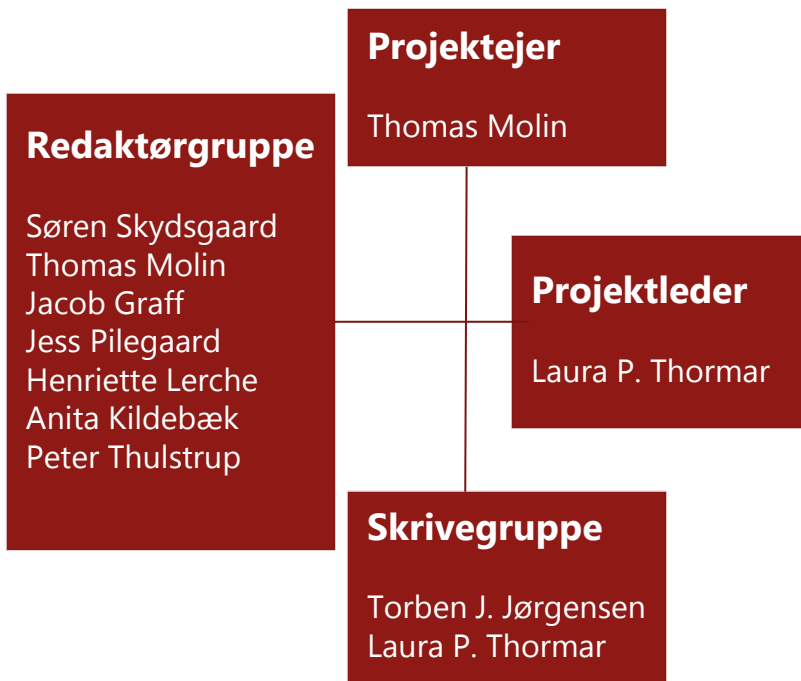
- Arbejde med brugerinvolvering for at sikre brugernes perspektiv.
- Sikre at brugerne ikke skal kende administrationens maskinrum for at kunne løse sine opgaver.
- Fremme processer med færre godkendelsesled og fjerne unødvendige trin.
- Gøre det tydeligt, hvem der har ansvar for specifikke processer i administrationen, så det er nemt at overskue, hvem der kan ændre dem.
- Justere administrative processer gennem dialoger, så administrativ understøttelse tilpasses brugernes behov.

## **KU's ledere af administrative enheder fremmer velfungerende digitale løsninger inden for den fælles it-governancemodel. Det sker ved at:**

- Samarbejde om at gøre processer enkle og sammenhængende på tværs af enheder.
- Implementere digitale løsninger, som er brugervenlige og intuitive.
- Prioritere velafprøvede standardsystemer og løsninger, der kan etableres på KU's fælles it-platforme.
- Vurdere digitale løsningers brugervenlighed med afsæt i systematiske test blandt brugerne.
- Tage ansvar for udbredelse og anvendelse af brugervenlige digitale løsninger.

# Organisering

Materialet er udarbejdet af ledere og medarbejdere i fællesskab



# Inddragelse

Følgende fora har været inddraget i løbet af 2024

- Programstyregruppen for administrationsreformen
- Hovedsamarbejdsudvalget (HSU)
- L80
- Administrativt Lederforum
- HSU-følgegruppe i administrationsreformen
- Administrationsreformens designprojekter

# Godkendelse

Materialet er godkendt af universitetsledelsen



- Materialet blev behandlet i hovedsamarbejdsudvalget d. 19 september 2024 og er godkendt af universitetsledelsen d. 10. oktober 2024.