

Københavns Universitets bestyrelse

**SAGSNOTAT**

25. SEPTEMBER 2025

**Vedr. Forslag til opfølgning på administrationsreformens
pejlemærker**

**Rektoratets Stab
Strategi, Udvikling og Styring**

Opfølgning på de kvalitative pejlemærker

Afrapportering på pejlemærkerne *Brugerorientering*, *Fælles servicekultur* og *Tilgængelighed og nærhed foreslås at ske* med udgangspunkt i en vurdering af tre aspekter af den administrative service: *Serviceniveau*, *Kvalitet i understøttelsen* og *Samarbejde*, der tilsammen dækker de tre pejlemærker.

KRYSTALGADE 25
1172 KØBENHAVN K

DIR 29 35 69 40

llj@adm.ku.dk

Pejlemærket *Trivsel og udviklingsmuligheder* afrapporteres med udgangspunkt i centrale parametre om trivsel og udviklingsmuligheder fra APV- og trivselsmålinger.

Koncept for opfølgning på de kvalitative pejlemærker benytter forskellige datakilder, og dataindsamlingen henvender sig til flere målgrupper.

Datakilde 1: Campusadministrationernes (CA) statusmøder

Campusdirektørerne gennemfører statusmøder med lederne i fakultets- og institutstabe samt koncernenheder. Møderne tager udgangspunkt i ledernes scoring af tre aspekter af den administrative understøttelse, *Serviceniveau*, *Kvalitet i understøttelsen* og *Samarbejde*, på en fem-trins-skala. Det bemærkes, at i pilotrunden for statutmøderne på CA Frederiksberg+ var der nogle institutter, som ikke var parat til at sætte tal på oplevelsen af den administrative understøttelse.

Risiko/status ift. eventuel opgaveglidning ud mod VIP indgår som et fast dagsordenspunkt på statusmøderne. På statusmøderne aftales, hvilke opfølgende handlinger der er behov for at igangsætte. Skemaet nedenfor viser, hvordan data afrapporteres fra statusmøderne. Den skriftlige afrapportering til bestyrelsen vil suppleres med en mundtlig præsentation af kvalitative indsigter.

CA-statusmøderne gennemføres hvert halve år og indgår med de nyeste data i hver afrapportering.

SIDE 2 AF 6

Skema 1: Afrapportering fra CA-statusmøder

	Aspekter af den administrative service, der tilsammen dækker pejlemærkerne <i>Brugerorientering</i> , <i>Fælles servicekultur</i> og <i>Tilgængelighed og nærhed</i>		
Adm. områder	Serviceniveau	Kvalitet i understøttelsen	Samarbejde
Bygning	[1-5]	[1-5]	[1-5]
Forskning	[1-5]	[1-5]	[1-5]
HR	[1-5]	[1-5]	[1-5]
Innovation	[1-5]	[1-5]	[1-5]
It	[1-5]	[1-5]	[1-5]
Jura	[1-5]	[1-5]	[1-5]
Kommunikation	[1-5]	[1-5]	[1-5]
Ph.d.	[1-5]	[1-5]	[1-5]
Uddannelse	[1-5]	[1-5]	[1-5]
Økonomi	[1-5]	[1-5]	[1-5]

Datakilde 2: VIP-surveys

Der foreslås gennemført surveys blandt VIP om tilfredshed med *Serviceniveau*, *Kvalitet i understøttelsen* og *Samarbejde*, ligesom ovenfor, inden for administrative services.

VIP-undersøgelsen har fokus på understøttelse af ekstern bevilling, rekruttering og uddannelsesområdet, i hvert indtil videre. Der spørges også til eventuel opgaveglidning ud mod VIP.

VIP-populationen sammensættes randomiseret og segmenteret med proportional fordeling efter fakultetsstørrelser og stillingstyper (Faculty VIP/ikke-Faculty VIP). Surveys forestilles udsendt til omkring 400 VIP pr. gang.

VIP-surveys gennemføres hvert halve år og indgår med de nyeste data i hver afrapportering. Skemaet nedenfor viser, hvordan data fra VIP-surveys tænkes afrapporteret.

Skema 2: Afrapportering fra VIP-surveys

SIDE 3 AF 6

	Aspekter af den administrative service, der tilsammen dækker pejlemærkerne <i>Brugerorientering</i> , <i>Fælles servicekultur</i> og <i>Tilgængelighed og nærhed</i>		
Adm. områder	Serviceniveau	Kvalitet i understøttelsen	Samarbejde
Ekstern bevilling	[1-5]	[1-5]	[1-5]
Rekruttering	[1-5]	[1-5]	[1-5]
Uddannelse	[1-5]	[1-5]	[1-5]

Datakilde 3: TAP-surveys

Der foreslås tillige gennemført surveys blandt TAP om tilfredshed med *Serviceniveau*, *Kvalitet i understøttelsen* og *Samarbejde* inden for administrative services.

TAP-populationen sammensættes randomiseret og segmenteret med proportional fordeling efter fakultetsstørrelser og stillingstyper (TAP-AS/TAP-FU). Det er kun TAP i kerneforretningen, der indgår. Surveys forestilles udsendt til omkring 400 TAP pr. gang.

TAP-surveys gennemføres hvert halve år og indgår med de nyeste data i hver afrapportering. Skemaet nedenfor viser, hvordan data fra TAP-surveys tænkes afrapporteret.

Skema 3: Afrapportering af TAP-surveys

	Aspekter af den administrative service, der tilsammen dækker pejlemærkerne <i>Brugerorientering</i> , <i>Fælles servicekultur</i> og <i>Tilgængelighed og nærhed</i>		
Adm. områder	Serviceniveau	Kvalitet i understøttelsen	Samarbejde
Bygning	[1-5]	[1-5]	[1-5]
Forskning	[1-5]	[1-5]	[1-5]
HR	[1-5]	[1-5]	[1-5]
Innovation	[1-5]	[1-5]	[1-5]
It	[1-5]	[1-5]	[1-5]
Jura	[1-5]	[1-5]	[1-5]
Kommunikation	[1-5]	[1-5]	[1-5]

Ph.d.	[1-5]	[1-5]	[1-5]
Uddannelse	[1-5]	[1-5]	[1-5]
Økonomi	[1-5]	[1-5]	[1-5]

SIDE 4 AF 6

Datakilde 4: Måling af tilfredshed med studievejledningen

Opfølgning på de studerendes vurdering af den administrative service sker ved at anvende den eksisterende måling af de studerendes tilfredshed med studievejledningen på en fem-trins-skala. Dataindsamlingen foretages blandt alle studerende, der har været i kontakt med studievejledningen.

Måling af tilfredshed med studievejledningen afreporteres årligt og indgår i hver anden afreportering. Skemaet nedenfor viser, hvordan data fra studenter-surveys afreporteres.

De studerende spørges om, hvordan de er blevet vejledt, og vurderer herefter på en fem-trins-skala, om de har fået svar på deres spørgsmål og tilfredshed med vejledningen.

Skema 4: Studenter surveys

Fik du svar på dit spørgsmål?	Tilfredshed med vejledningen
[1-5]	[1-5]

Datakilde 5: Sagsbehandlingstider for dispensations- og meritansøgninger

Der gennemføres løbende målinger af sagsbehandlingstider for dispensations- og meritansøgninger med henblik på om KU overholder den fælles standard for sagsbehandlingstider på seks uger.

Datakilde 6: Temperaturmålinger

Som supplement til ovenstående gennemføres der ad hoc temperaturmålinger blandt VIP, TAP og studerende med fokus på tilfredshed med udvalgte elementer af den administrative understøttelse af kerneforretningen. Der tages løbende stilling til, hvilke emner der er behov for at få særskilt information om. Dataindsamlingsmetode, sammensætning af respondentgrupper og afreporteringsformat tilpasses ift. undersøgelsesemnet. Der er allerede gennemført en temperaturmåling af forskningsunderstøttelse og uddannelsesadministration, som vil blive præsenteret på bestyrelsesmødet.

Temperaturmålinger gennemføres ad hoc og indgår med de nyeste data i hver afreportering.

Datakilde 7: APV-/trivselsundersøgelser

Ift. opfølgning på pejlemærket *trivsel og udviklingsmuligheder* anvendes resultaterne fra APV-undersøgelserne i 2025 og 2028, hvor de relevante dele herfra vil blive udfoldet. I 2026 anvendes resultater fra en forandrings-APV. I 2027 er det hensigten at gennemføre en trivselsmåling. Fastlæggelse af konceptet udestår, men ambitionen er et lettere format end APV-undersøgelserne.

Ovenstående suppleres med sygefraværstatistik og personaleomsætning for TAP-AS.

Opfølgning på det økonomiske pejlemærke

Opfølgning på besparelser på 300 mio. kr. årligt

Administrationsreformen skal frigøre ressourcer for 300 mio. kr., som kan investeres i styrket forskning, uddannelse, innovation og samarbejde. Af de 300 mio. kr. frigøres ca. 255 mio. kr. ved konkrete budgetreduktioner, hvor midler kan omprioriteres, mens de ca. 45 mio. kr. frigøres via frigørelse af administrative m2, som omprioriteres til brug for kerneforretningen eller afvikles.

Ud af de 255 mio. kr. er ca. 105 mio. kr. (helårseffekt i 2026) realiseret ved reformens første fase, mens den resterende del skal frigøres i anden fase. Ved forelæggelsen af budget 2026 på bestyrelsesmødet den 11. december 2025 præsenteres et bud på, i hvilken takt den resterende del af de 300 mio. kr. i indfries. Desuden vil universitetsledelsens overvejelser om anvendelse af provenuet blive præsenteret. I de kommende års budgetter vil bestyrelsen kunne følge anvendelsen af de frigjorte midler.

Fsva. de frigjorte administrative arealer sker opfølgningen ved data omkring Universitetsadministrationens m2-anvendelse pr. medarbejder og dermed overholdelsen af de fastsatte normer, jf. den måde, som besparelsen oprindeligt er udregnet. Dette sikrer, at der er sket frigørelse af administrative m2.

Opfølgning på udviklingen i de administrative udgifter, herunder til løn

For at fastholde effektiviseringen på det administrative område er der brug for at kunne følge op på de administrative omkostninger. Derfor har universitetsledelsen besluttet nye principper for styring og dermed opfølgning på de administrative omkostninger, herunder særligt de administrative årsværk:

- For Universitetsadministrationen styres og følges op på de samlede omkostninger til løn og drift.

- For fakulteter styres på lønomkostninger til TAP-AS¹ årsværk på universitetets almindelige virksomhed (DR10)². Der følges i den forbindelse op på, at fakulteterne indfrier de indbudgetterede besparelser på TAP-AS-løn i budget 27.

Tal herfor vil tilgå bestyrelsen. Det bemærkes, at der i fremadrettede økonomiopfølgninger (Ø1, Ø2 og ifm. årsrapport) udarbejdes separate opgørelser af årsværk og omkostninger på DR10 på VIP, TAP-AS og TAP-FU.

Det bemærkes, at der er behov for ledelsesmæssigt at kunne justere på størrelsen af administrationen afhængigt af nye behov. Når der er udvikling i kerneopgaverne eller ændrede krav til den administrative understøttelse, kan det betyde, at det er nødvendigt at ændre dimensioneringen af de administrative opgaver.

Som eksempel kan nævnes udviklingen i den eksternt finansierede virksomhed, som øger trækket på administrationen (og som også alt-andet-lige indebærer øgede overhead-indtægter til formålet), nye krav til sikkerhed og compliance samt universitetets målrettede strategiske satsninger på bestemte områder, fx innovation.

Udvidelse af omkostningerne (DR10) til de omfattede administrative opgaver hertil kan kun ske ved ledelsesmæssige beslutninger, der er grundigt forberedt og belyst med henblik på at fastholde den effektivisering af administrationen, der er forudsat ved bestyrelsens beslutning om administrationsreformen.

Beslutninger om ændring i ressourcerne til de administrative opgaver skal registreres, så der kan redegøres for dette, herunder i opfølgninger over for bestyrelsen.

¹ TAP-AS er teknisk/administrativt personale, der som hovedopgave har administrative opgaver, som var omfattet af reformen (dvs. økonomi, HR, uddannelses, bygningsdrift. etc.) indirekte understøtter universitetets hovedformål". TAP-FU er "teknisk/administrativt personale der udfører direkte støttefunktioner indenfor forskning og uddannelse". Som led i de nye styringsprincipper skal gennemføres en mere præcis praksis for registreringen på de to kategorier.

² I praksis vil universitet også følge med i udviklingen af TAP-AS på andre delregnskaber, herunder eksterne bevillinger, men fokus på administrationsreformen har været den almindelige virksomhed, da det er her, at der er mulighed for at omprioritere midler til andre formål.