



Kultur, arbejdsglæde og kommunikation i Servicedesken

Anja Mørck Bredal



AALBORG
UNIVERSITET

slido



Hvilke ord forbinder I med kultur, arbejdsglæde og kommunikation - Tøm hovedet for alt der popper op :)

① Start presenting to display the poll results on this slide.

► Fakta Aalborg Universitet:

- 3700+ ansatte
- 17.722 ordinære heltidsstuderende
- 3152 deltidsstuderende
- 849 Ph.d. studerende

► I alt 25.423 brugere

► Strategi – Viden for verden:

- Vi tror på, at viden kan og skal forandre verden.
- Derfor er AAU et universitet med ambitioner, der rækker langt udenfor murene og ind i kernen af de mest presserende globale og lokale brændpunkter.
- Derfor starter og slutter vores søgen efter viden altid i samspil med omverdenen, orienteret mod reelle problemer.
- Derfor er vi de bedste til at samarbejde med dem, der møder problemerne til daglig. Virksomheder, organisationer og myndigheder. Globalt, nationalt og regionalt.
- Derfor arbejder vi på tværs af fag og fakulteter på alle niveauer. Derfor tager vi en grundlagsskabende, tværvidenskabelig og transformativ tilgang til viden.



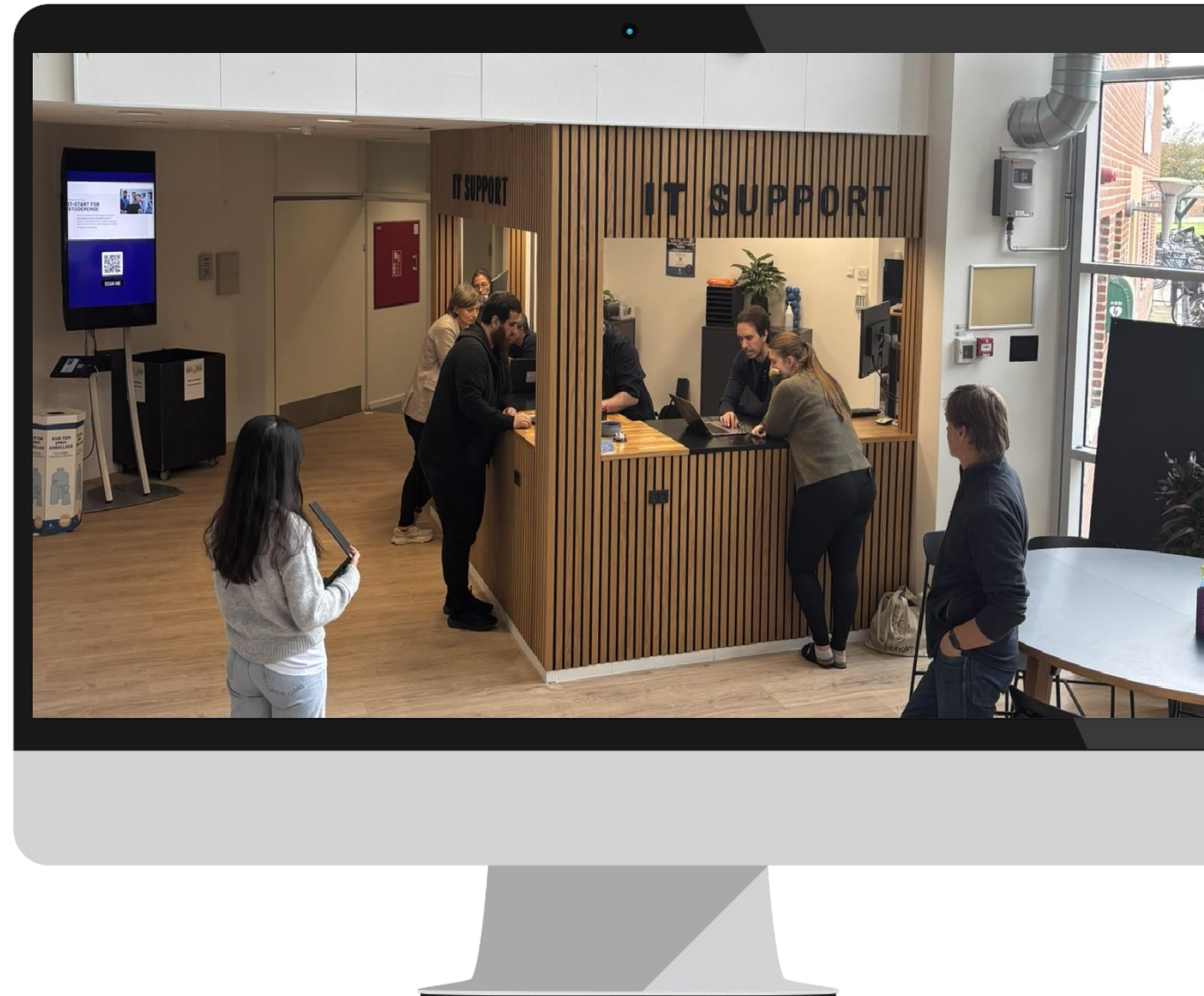
Kerneopgave support

- Sikre en let og effektiv hverdag for vores brugere
- BTU resultat:
 - De seneste 5 år er tilfredsheden steget fra 74,4% tilfredse eller meget tilfredse brugere til 84,5%. (med ITS generelt)
 - 6000 studerende og medarbejdere, heraf en besvarelsesprocent på 25,5.
- Positive bruger udsagn:
 - I er SÅ søde og dygtige i supporten.
 - Jeg føler mig velkommen og mødt uden forbehold
 - Vi bliver virkelig godt hjulpet af jer, og I står altid klar.



Det starter med os...Kultur

- › Vi ændrer den indefra – Vores trivsel driver en positiv brugeroplevelse
- › Ikke et one time fix
- › Det kræver **MOD**
- › Vi er fysisk blandt brugerne – ikke sammen med resten af IT
- › Fundamentet skal være på plads – 5B (tillid)
- › Vi gør op med ”dem og os” kultur.
- › Flade fødder – ingen fine ord og fjern strategi
- › Inkludering og selvstændighed



Det vi gør - Arbejdsglæde

- ▶ Ret menneske på ret plads
- ▶ Ledelsesmæssigt – sæt fri
- ▶ Uformelle buddy systemer
- ▶ Fanebærere
- ▶ Tilpasse forstyrrelser – vi skubber lidt..
- ▶ Projektdeltagelse
- ▶ Inkludering og selvstændighed



Det vi gør - Kommunikation

- ▶ Forventningsafstemning
- ▶ Teammøder 5 behaviors of a cohesive team
- ▶ Service Excellence principper
- ▶ Daglige videndelings møder
- ▶ Workshops og samarbejder på tværs
- ▶ Faste møder på tværs af afdelinger/teams
- ▶ Coaching – faglig og personlig



Vi anbefaler

- ▶ Drop flosklerne, fluff og de store fine taler
- ▶ Man skal tør turde
- ▶ Gør de andre misundelige

