VIRKSOMHETSRAPPORT 2019 OG -PLAN 2020

SEKSJON SERVICE, BRUKERSTØTTE OG INFRASTRUKTUR

Kort om seksjonen

Seksjon for Service, brukerstøtte og infrastruktur ble opprettet 1. august 2018 og har 22 ansatte.

Seksjonen er organisert i tre team, drift, renhold, brukerstøtte-IT og har følgende ansvarsområder.

- drift og indre vedlikehold av skolens bygningsmasse på 43.000 m2 (brutto).
- sikring av bygg
- brannvern
- drift og vedlikehold av Atelierhuset ved Paris
- forvaltning av regelverk
- bistand til avgangsutstillinger
- service til studenter og ansatte

- mobiltelefoniløsninger
- klienter
- brukeradministrasjon
- backup- og e-postløsning
- lisensadministrasjon – og inventarføring
- 1. og 2.linje service

- renhold, også hovedrengjøring, på verksteder, dansestudioer, gallerier, scener, studentarbeidsplasser og kontorer

- resepsjonstjenester, herunder utstedelse av parkeringstillatelse, lånekort/ adgangskort, bestilling av kveldsvakter og rekvisita, lederstøtte med mer
- brukerstøtte sak- og arkivsystem, herunder håndtering av skolens post/e-postmottak
- utlån og bistand til bruk av AV-utstyr
- utlån av lys og bistand til lyssetting

Noen er ikke organisert i team, men det er under fortløpende vurdering.

Rapport 2019

- Et Servicesenter, som var et av tiltakene i omorganiseringen av fellesadministrasjonen, ble etablert i juni 2019. Som et resultat av dette har skolen nå ett kontaktpunkt for henvendelser, og tjenestene er mer koordinerte og effektive. En stilling, ved naturlig avgang, ble også tatt ned i forbindelse med etableringen.

- Utstillingskoordinator, som var et av tiltakene i omorganiseringen av fellesadministrasjonen ble etablert i januar 2019. Utstillingskoordinator har ansvar for koordinering og teknisk produksjon for utstillinger på visuelle studieprogram

- Ny organisering av brannvernarbeidet, herunder ny organisering hvor seksjoner og avdelinger deltar i forhold til internkontroll og evakueringer. Plan for brannøvelser 2019/2020.
- Lukket avvik i forhold til brannsikkerhet (gamle avvik)?

- Medarbeidersamtaler er gjennomført for alle ansatte i seksjonen
- Utfordringer knyttet til HMS for drift ble høsten 2018 skriftliggjort. Utfordringene ble tatt opp på AMU februar 2019 og følgende utfordringer er tatt tak i:
    - Ny brannvernorganisasjon ble etablert oktober 2019 herunder plan for brannøvelser høst 2019/vår 2020.
    - Innkjøp av personløfter/lift – investeringssøknad 2020
    - Bygging av lager til liten lift – investeringssøknad 2020
    - Beredskap; kompetanseheving/trening for 1. linje i håndtering av vanskelige situasjoner/personer.

Plan 2020

- Investeringsforslag ift AV-utstyr i auditoriet
- Investeringsforslag på skallsikring av dører (nødåpner med alarm)
- Investeringsforslag knyttet til HMS (jekketralle, lift med mer)

- 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.
- Problemer med det eksisterende låssystemet som medfører svekket sikkerhet for brukere, bygg og verdier. Forprosjekt
- Gjentakende innbrudd grunnet problemer med låssystemet og etterslep i vedlikehold av dørmiljøet.
- Tilrettelegge for beslutning vedrørende adgangsrettigheter på skolen
- 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 av PC'er og Mac'er. (Det samme gjelder festreglementet på skolen?).
- Informasjonssikkerhet: tette avvik/ROS-analyse på adgangskontroll/kameraovervåkning MKF påstartet - avventer personvernombud
- Samle seksjonen «vi følelse» gjennom seksjonsmøter, seksjonsseminar og andre uformelle treffpunkter som fredagskaffe og felles lunch.
- Ferdigstille prosjekt skilting

<u>Resepsjonen</u>

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

Utviklingsmål

Etablere et servicesenter fase-2

- profesjonell holdning og serviceinnstilling
- tjenester som er
    - enda bedre koordinert
    - smidige

○ effektive ○ redusert sårbarhet i oppgaveutførelsen • implementere flere tjenester som er etterspurt av avdelinger og seksjoner