



PROJEKTETS TITEL

“Udvikling af samarbejdsevnen hos medarbejderne i det nyoprettede Studieservicecenter på VUCHA”

FORMÅLET MED PROJEKTET

Projektet skulle hjælpe den nye enhed “SSC” med at blive en effektive, samarbejdsvillig og kvalitetsbevidst afdeling. Udover skulle enhedens medarbejdere oplæres i at kunne håndtere vanskelige kursistsamtaler.

BAGGRUND FOR PROJEKTET

Ved igangsættelsen af projektet var Studieservicecenter nyoprettet og skulle rumme medarbejdere på forskellige overenskomster og med forskellige typer af opgaver. Det var ikke nok at sætte studieadministrationen og vejledningen fysisk sammen. Der skulle nye samarbejdskompetencer til for at sikre en velfungerende afdeling. Ledelsen havde fokus effektivitet og at levere kvalitetsservice, men vejen til dette gik gennem forbedring af kommunikationsveje, samarbejde om processer og motivation af sig selv og hinanden.

PROJEKTETS HOVEDAKTIVITETER

- Seminar indeholdt en række teambuilding-aktiviteter; et forløb med kortlægning af afdelingens kritiske processer og et kursus i konflikthåndtering.
- Et andet seminar i foråret 2016 var et kursus i samarbejde og kommunikation, som bl.a. indeholdt arbejde med individuelle arbejdsrelaterede præferencer (efter en foretaget MBTI-test). Seminaret var starten på en fælles kompetenceplan for afdelingen.
- De tre interne workshops var fordelt over projektets forløb og knyttede sig til hvert seminar. Workshopene handlede om kortlægning af de områder i samarbejdet, hvor det var nødvendigt at løfte kvaliteten; gruppearbejde om samarbejde og dets fire aspekter – processer, motivation, koordinering og relationer og gennemførelse af MBTI-test.

RESULTATER OG LÆRINGS-PUNKTER

Der er sket forbedringer på er serviceniveauet og tilfredsheden ved henvendelse til SSC.

Et løbende fokus på videndeling og sparring i teams har øget kendskab til hinandens opgaver og ansvar, hvilket har bidraget til, at enheden fremstår og agerer mere ensartet.

Afdækning af personlige profiler har givet forståelse for, at alle har deres egne personlige præferencer, hvad opgaveudførelsen angår, og at man kan forbedre samarbejdet ved at være opmærksom på andres arbejdsstile.

Institutionen vil arbejde videre med kortlægning af processer tillært på det første seminar, for at kunne identificere kritiske punkter til forbedring.

MBTI-typologien indarbejdes i de professionelle relationer for at øge samarbejdet under opgaveløsninger.

Indførelse af årlig samarbejdsseminarer i afdelingen og jævnligt evaluering på, om alle i afdelingen fortsat er rustet til håndtering af grænsesøgende kursister.