

Verksamhetsstöd i förändring

*En interaktiv studie av hur verksamhetsstödet kan
möta kärnverksamhetens behov*

Anna Derwinger Hallberg, projektledare

Jenny Ahlén, administrativ direktör

Magdalena Smeds, följeforskare, biträdande universitetslektor

Presentation

Projektgrupp

Kontakt



Anna Thörn
Universitetsdirektör



Anna Derwinger Hallberg
Utrede



Jenny Ahlén
Administrativ direktör, Avdelnin...



Jenny Ewen Waldén
Koordinator

Forskarteamet



Mattias Elg
Professor



Magdalena Smeds
Biträdande universitetsle...



Andreas Wallo
Professor

Bakgrund till arbetet

- Regeringens krav på minskad administration
- SUHF:s analys av ökad kontroll och byråkratisering
- LiU:s övergripande uppdrag att genomföra en översyn av det samlade verksamhetsstödet (centrala och lokala funktioner)



SMART

Samordna

Möjliggöra

Administration

Resurser

Tillsammans

Översikt

SMART

September 2026



Rapport till
rektor med
översyn och
förslag

Utveckla en gemensam
modell för hur LiU
systematiskt fångar upp och
hanterar utvecklings- och
förbättringsbehov inom det
administrativa området

Mål

- Minska administrationen
- Verksamhetsstödet ska bättre kunna möta kärnverksamhetens behov
- Öka effektiviteten inom universitetets samlade verksamhetsstöd

Syfte

SMART är inte ett mål – det är ett verktyg.

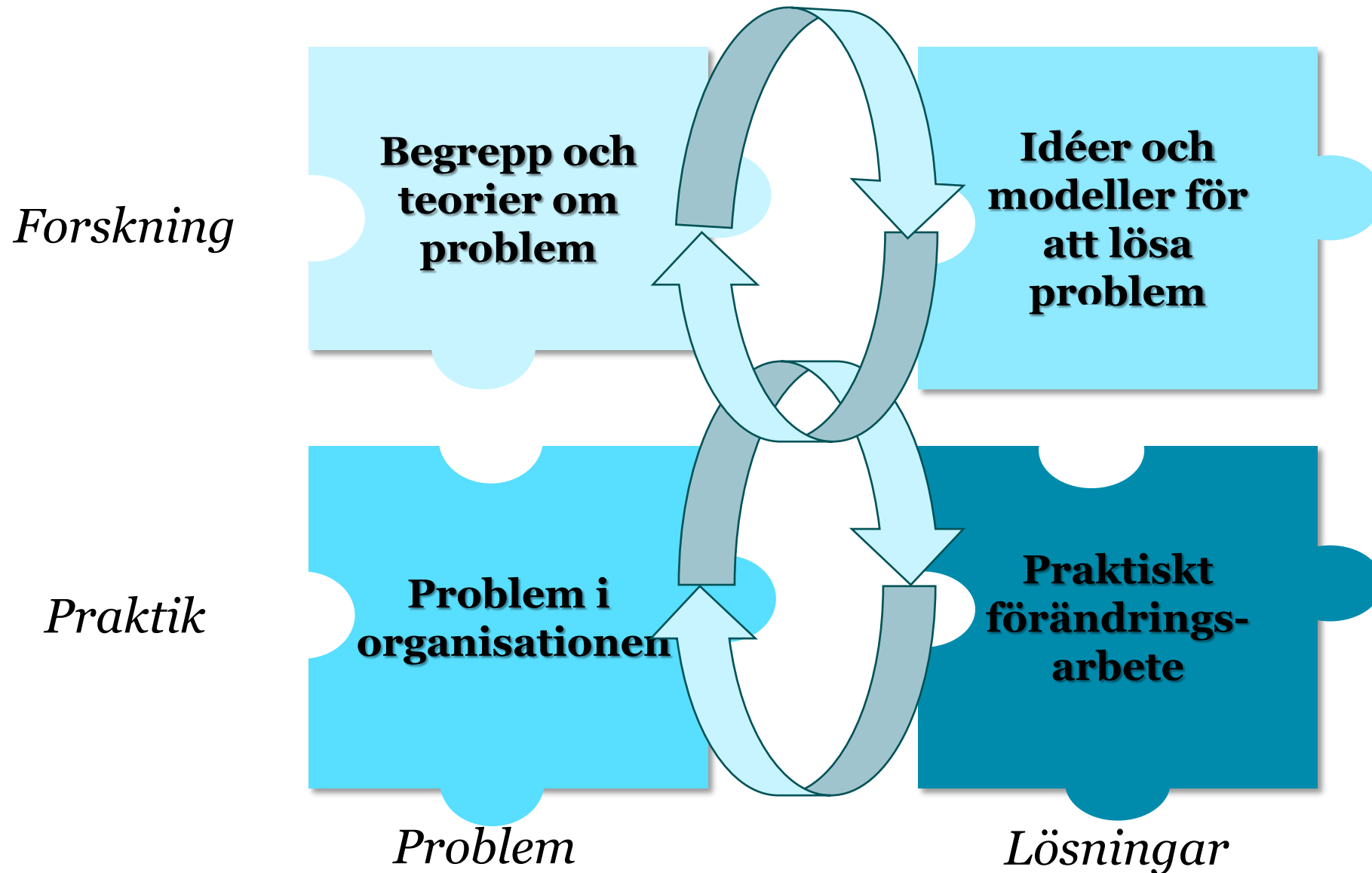
Vi bygger en grund för ett långsiktigt, systematiskt kvalitetsarbete inom det samlade verksamhetsstödet som stärker LiU:s förmåga att möta framtiden.

Verksamhetsstödet är avgörande för att universitetet ska fungera – men det saknas idag systematiska mått och strukturer för att följa upp och utveckla det. Det är här SMART kommer in.

Vi vill:

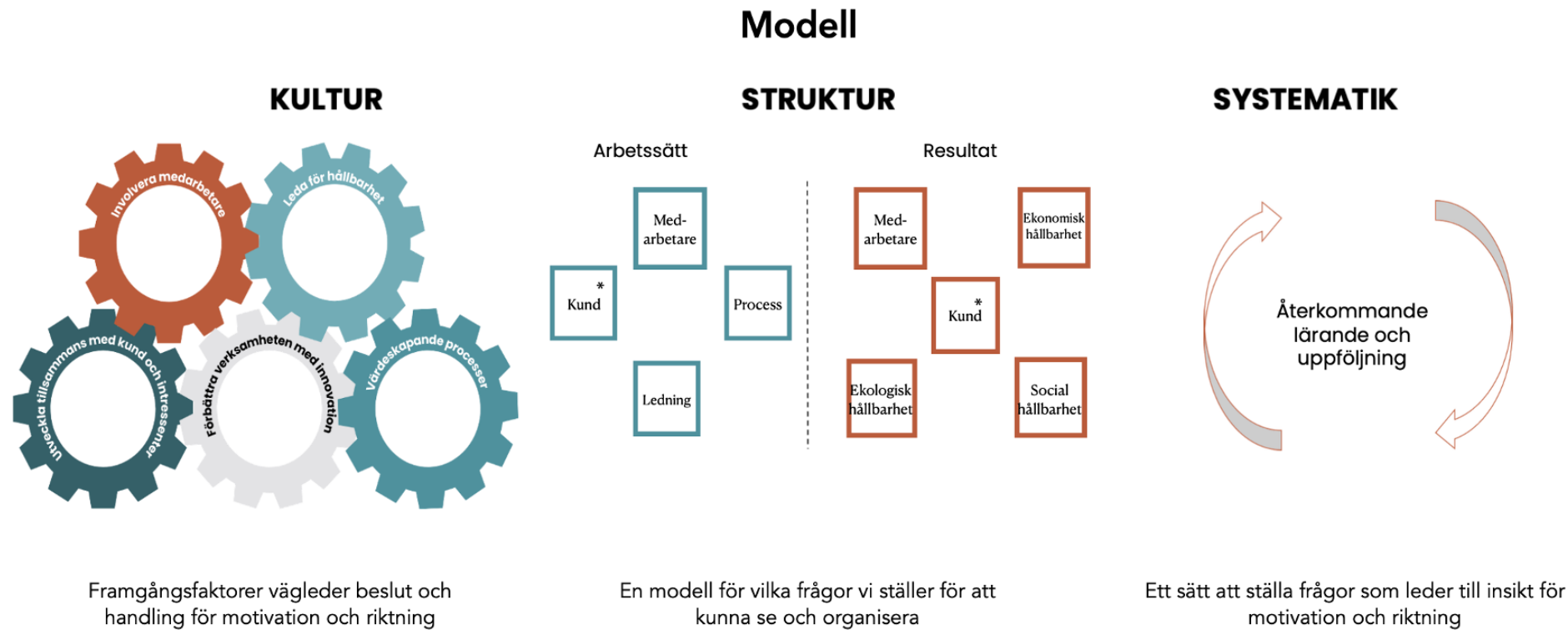
- Skapa mått för administrativa processer
- Bygga en gemensam modell för kvalitet, utveckling och gemensamt lärande
- Påbörja arbetet med en kvalitetskultur
- Lämna en rapport som bygger på data, omvärldsanalys och organisationens erfarenhet

En interaktiv utvecklingsmodell



SiQ modell för kvalitetsutveckling

*de man finns till för



Definition av kvalitet i tjänster

"Kvalitet är att tillgodose behov, både uttalade och underförstådda, och infria realistiska förväntningar hos kunder, medarbetare och uppdragsgivare"

(Bo Edvardsson, 2017)

Datainsamling - intervjuer



Digitala MS Teams intervjuer á ca 30 minuter



Svarsfrekvens 96% (47 av 49)



Universitetsledningen, direktörer, dekaner, prefekter, kanslichefer, administrativa chefer



Dialog utifrån Lewins kraftfält (drivande och hindrande krafter)



Tematisk analys av drivande och hindrande krafter på individ och gruppnivå efter org. tillhörighet

Kraftfältsanalys

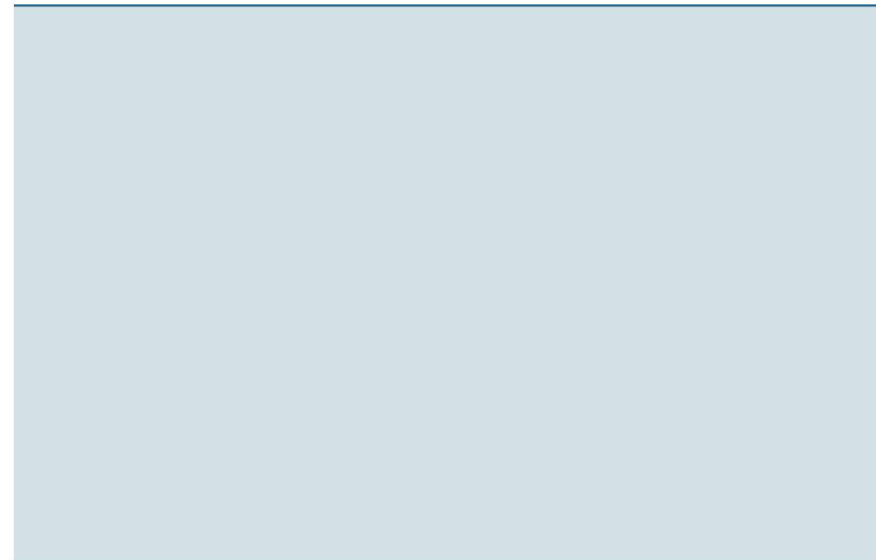
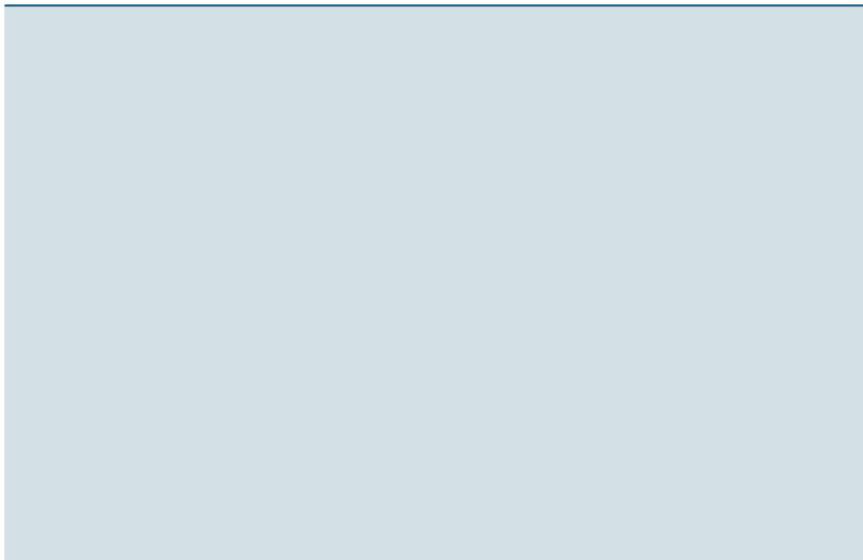
Mål:

- verksamhetsstödet bättre ska kunna möta kärnverksamhetens behov
- minska administrationen
- öka effektiviteten inom universitetets samlade verksamhetsstöd

DRIVANDE KRAFTER



HINDRANDE KRAFTER



Datainsamling – om- och invärldsanalys

Omvärldsanalys Liknande projekt

- Svenska universitet & högskolor
- Öppen information på hemsidor
- Fokus på översyn av VS som helhet
- Inom 5 år

Utfall: KTH, KI, LNU → dialog

Omvärldsanalys Kvalitetsmodeller

- Svenska universitet & högskolor
- Öppen information på hemsidor
- Kvalitetspolicys, vägledningar, kvalitetsmodeller osv.

Utfall: Få tillgängliga kvalitetsmodeller för VS

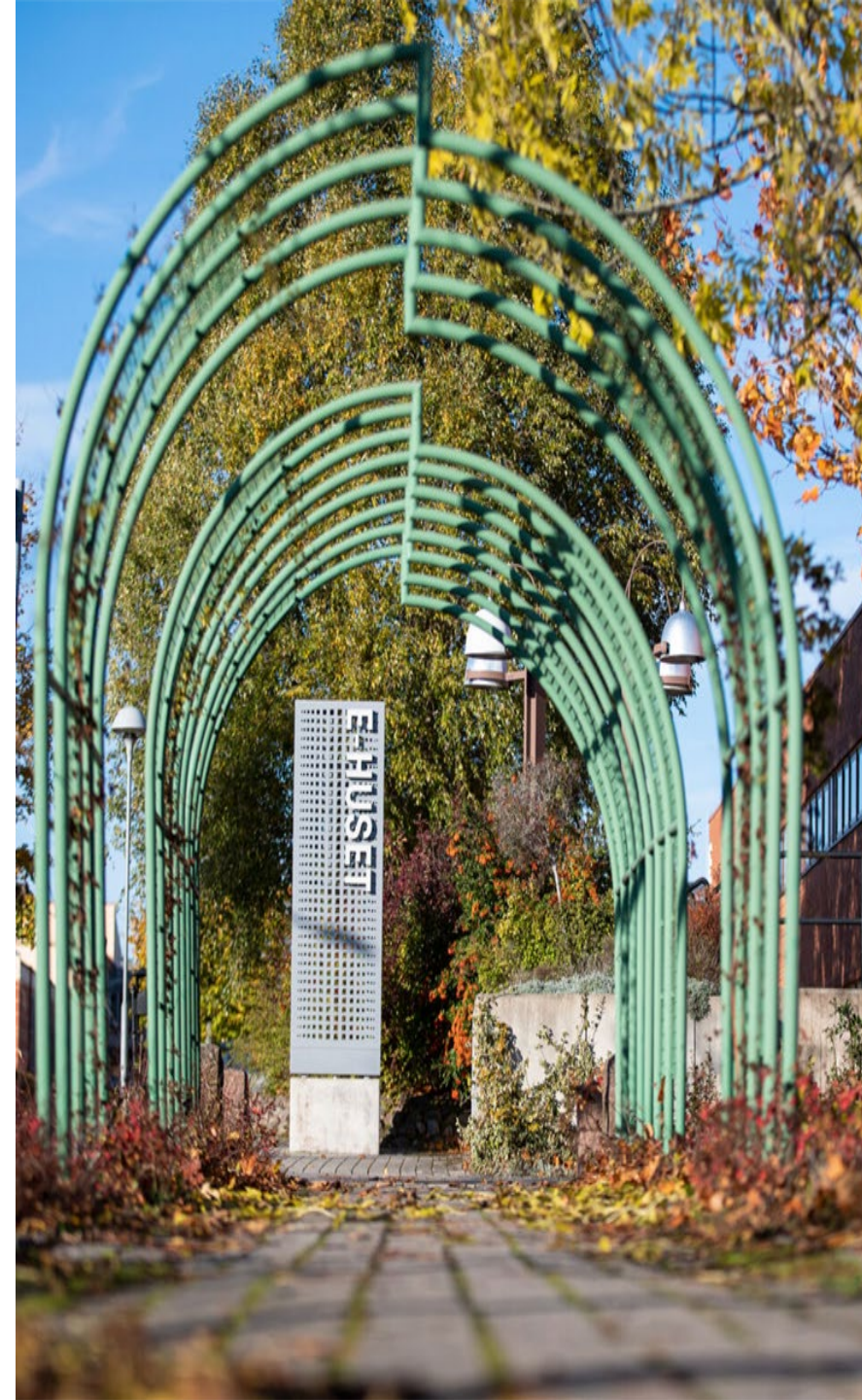
Invärldsanalys

- Genomförda och pågående projekt med fokus på VS vid LiU

Utfall: Lista med flera pågående och genomförda projekt

Vad ska vi göra härnäst?

- Utvecklar mått för processmål:
 - Hur verksamhetsstödet möter kärnverksamheten
 - Effektivitet i administrativa processer
- Utvecklar pilotenkät för mätning av ”Hur verksamhetsstödet möter kärnverksamheten”
 - Utgångspunkt i kända kvalitetsmodeller för mätning
 - Pilottest hösten 2025
 - Slutlig enkät besvaras av representanter för kärnverksamheten
 - Planen är ’före’ och ’efter’ mätningar



Frågor och funderingar?

Tack för er uppmärksamhet!

SMARTprojektet@liu.se

