

Profesjonalisering av forskningsadministrasjon gjennom  
bevisstgjøring, samhandling og kompetanseutvikling

# Fra divaer til darlings: Om at være ude af kurs og tage på dannelsesrejse

NINA SCHJOLDAGER, KONTRAKTCHEF



AALBORG UNIVERSITET

# FACTS & FIGURES



## RESEARCH AND EDUCATION

- ▶ Humanities
- ▶ Social Sciences
- ▶ Engineering & Science
- ▶ Health Sciences
- ▶ IT and Design



## STUDENTS

- ▶ 23,000 students (full-time and part-time)
- ▶ 3,300 international students
- ▶ 947 PhD students
- ▶ 186 postdocs



## RESOURCES

- ▶ 2,100 research and teaching staff
  - ▶ 550 international researchers
  - ▶ 1,280 administrative staff
- Total budget EUR 379 million**





# ONE UNIVERSITY - THREE CAMPUSES



**ESBJERG**  
APPROX. 700  
STUDENTS

APPROX. 80  
STAFF



**AALBORG**  
APPROX. 17,000  
STUDENTS

APPROX. 2,850  
STAFF



**KØBENHAVN**  
APPROX. 3,600  
STUDENTS

APPROX. 370  
STAFF



AALBORG UNIVERSITY  
DENMARK  
AALBORG UNIVERSITET

# Kontraktenheden, Aalborg Universitet

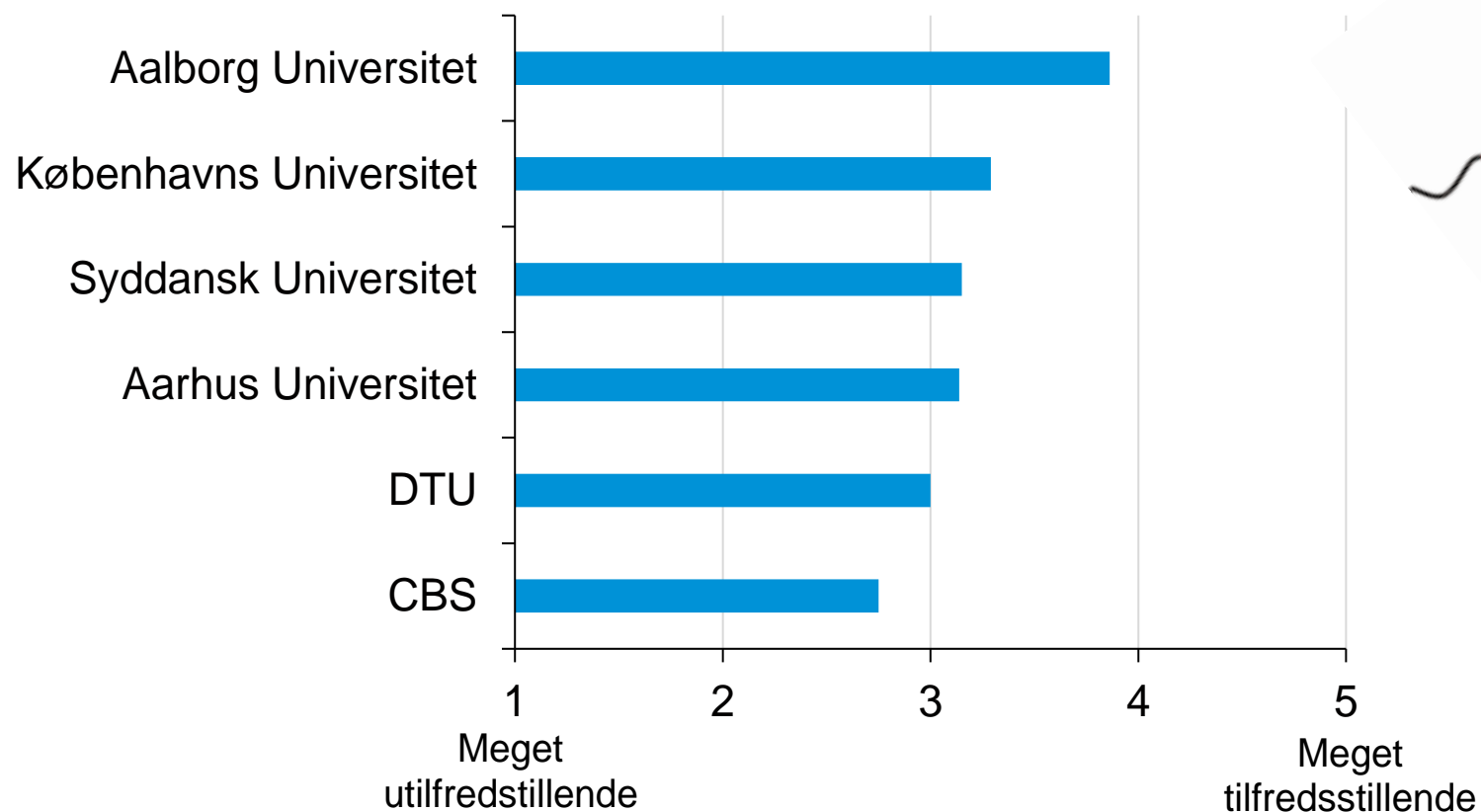
- Etableret 2003
- Juridisk kontor på forskningsområdet
- Forskningsamarbejde og persondata
- Jura ifm. kommercialisering
- Obligatorisk tjeneste
- Ca. 1500 sager / 650 mio. DKK per år

*”Historien om hvordan vi genfandt kompasset og blev en succes i egen organisation”*



# Danmarksmestre i 2016

**Virksomhedernes vurdering af samarbejde med de forskellige danske universiteter i forhold til indgåelse af samarbejdsaftaler**

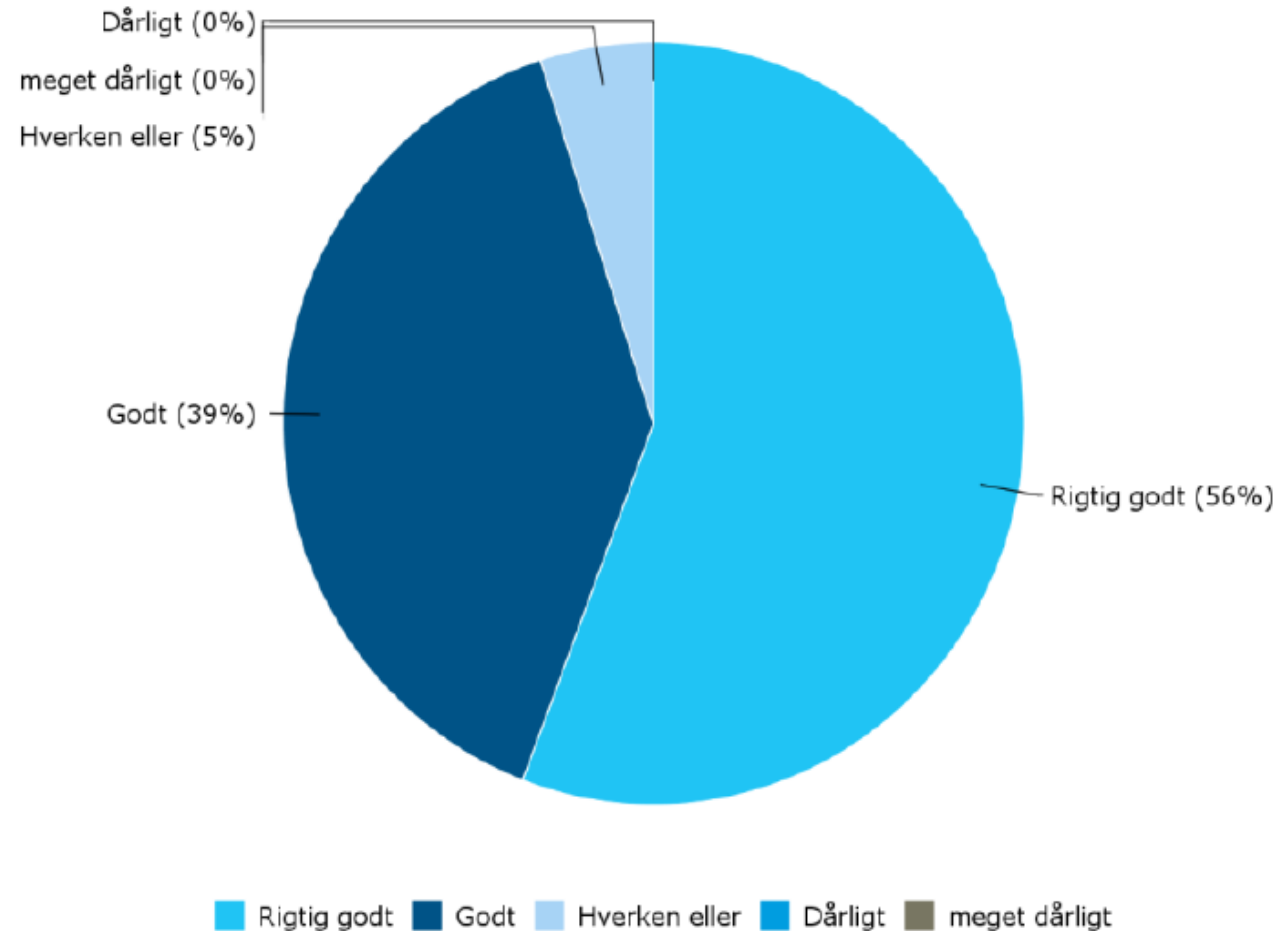


Kilde: DI, 2016.

Note: Vurderinger af RUC og IT-universitetet er ikke medtaget pga. for få besvarelser.

# Tilfredse kunder internt

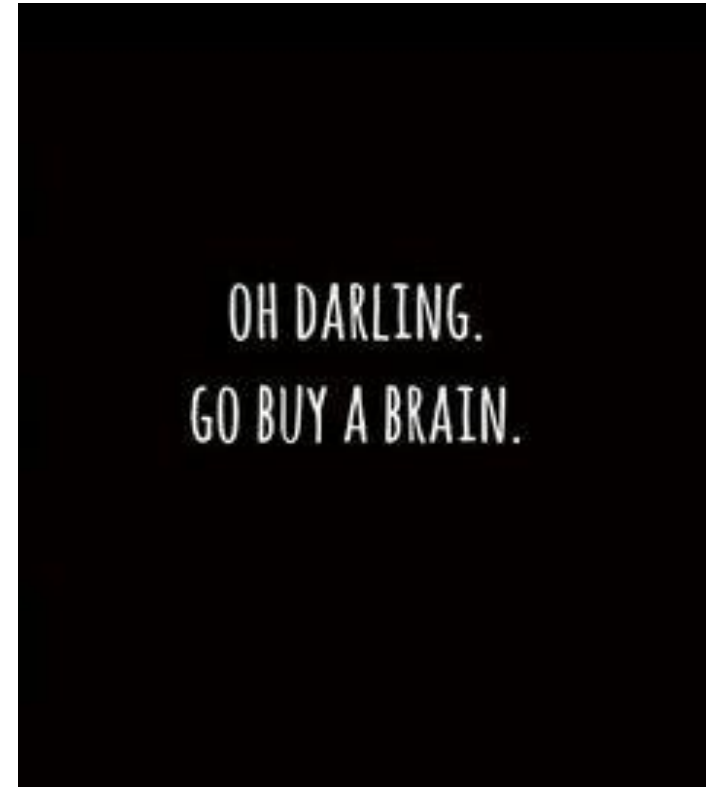
Hvad er din oplevelse af samarbejdet mellem dig og Kontraktenheden



# Hvilke tendenser kendetegnede os i 2005?

7

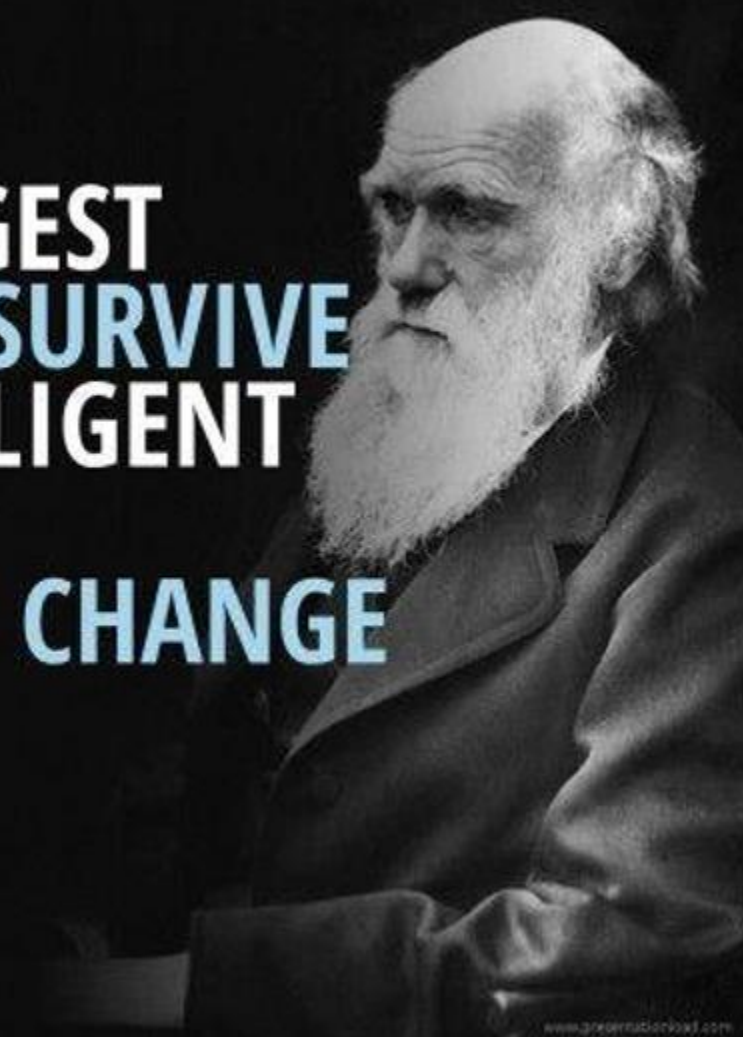
- Kontrollerende
  - Fejlfindere
  - Fluekneppere (flisespikkere)
  - Bureaukratiske
  - Selvcentrerede
  - Selvgode
  - Nedladende
  - Ufleksible
  - Ustrukturerede
- 
- Og vældig dygtige.....
  - Vi var mere optaget af at gøre det rigtig end af at gøre det rigtige!





IT IS NOT THE STRONGEST  
OF THE SPECIES THAT SURVIVE  
NOR THE MOST INTELLIGENT  
BUT THE ONE  
MOST RESPONSIVE TO CHANGE

Charles Darwin (1809 – 1882)

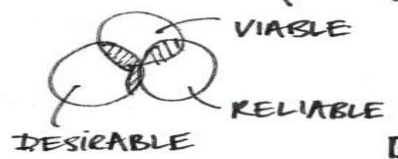




GEORGIE MACK & LYDIA HOWLAND

# DESIGN IN REAL TIME.

IDEA  
HOLISTIC APPROACH TO PROJECTS, (IS IT...?)



@Laurencoleman2



@Foolproof\_UX

INSIGHT -> PRODUCT



SPEAKING TO PEOPLE CREATES GREAT INSIGHT BUT IT'S COSTLY & TIMELY...

COMBINED RESEARCH TECHNIQUE

CREATING AN EXPERIENCE THAT IS REAL AS POSSIBLE

USERS BECOME PEOPLE

NOT RESPONDENTS.

SOMETIMES QUAL & QUANT ISN'T ENOUGH... (SO AZT LIKE A POPUP / STARTUP)

FAKE IT TILL YOU MAKE IT.

- ELEPHANT-TIGER
- PRACTICE THE BUSINESS MODEL
- SERVICE / EMPLOYEES. TYPE & PAYMENT.
- CREATED A BETA VERSION OF THE MODEL.

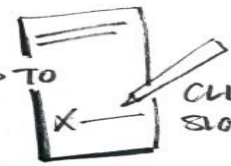
- 1) DON'T BE AFRAID TO GET STARTED.
- 2) ANSWER ONE QUESTION AT A TIME

EXPAND YOUR TOOL KIT

BORROWS SOMEONE ELSE'S, DON'T WASTE MONEY ON CREATING YOUR OWN

DON'T BE AFRAID!

Lydia, STOP TALKING SO FAST!



CLIENTS WILL NEVER SIGN OFF... RISK IS TOO HIGH



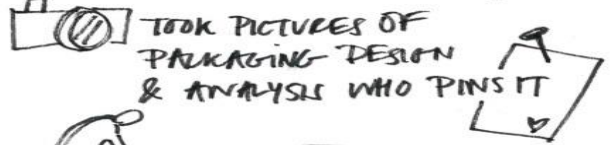
CREATE FAKE PRODUCTS & GAGE REACTIONS



IF YOU HAVE A HUNCH - TEST IT OUT, IF IT WORKS, THEN TELL THE CLIENT!

EXAMPLE

PINTEREST



TOOK PICTURES OF PACKAGING DESIGN & ANALYSI WHO PINS IT & WHAT THEY WANT.



# ”Hvad kendetegner et universitet?”

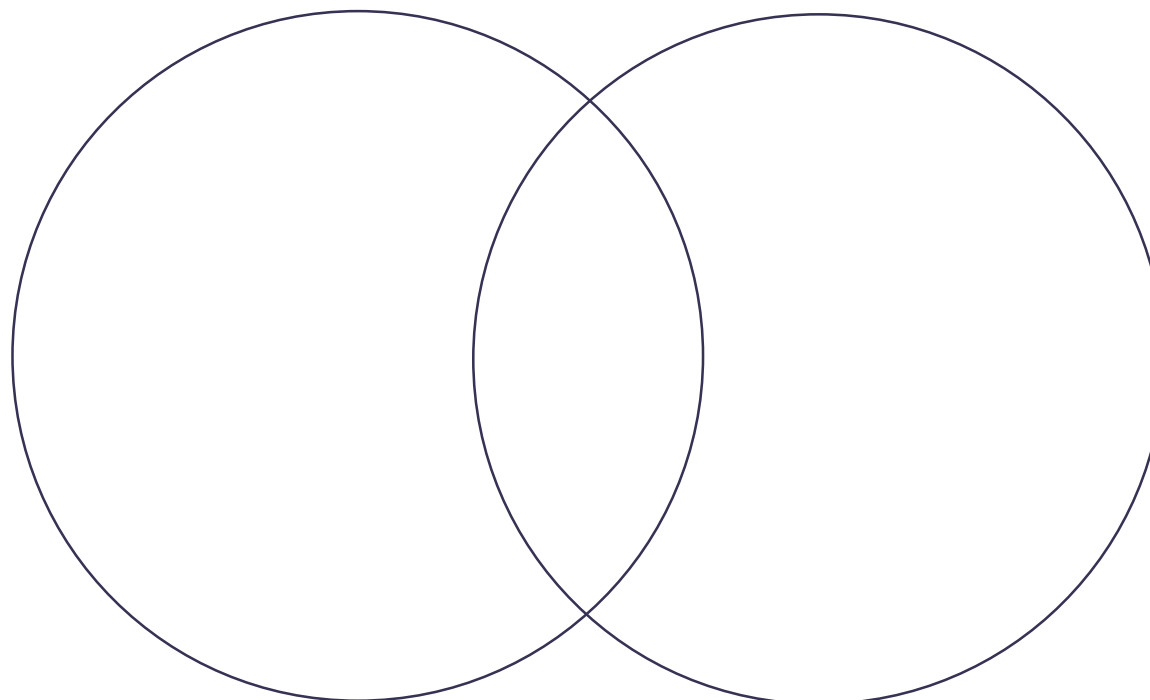
Universitetet er *ikke* som andre institutioner!

- ▶ Universiteterne er ældre end de fleste europæiske stater (Bologna 1088, Oxford 1096, Paris 1160, København 1479)
- ▶ Etableret i oplysningstiden
- ▶ Ledet af akademikere – på alle niveauer
- ▶ Kollegiebaseret - peer society
- ▶ Uformelt globalt samfund
- ▶ Akademisk autonomi
- ▶ Uafhængig af politik og religion



# Modsatninger mødes i fagprofessionelle organisationer

- Vinderkultur
- Mestrene og organisationens udgangspunkt
- Tillid, indflydelse og anerkendelse tjenes
- Undre, kritisere og debattere
- Svar og løsninger skal findes og begrundes
- Tjene pengene selv
- Formel og uformel magt



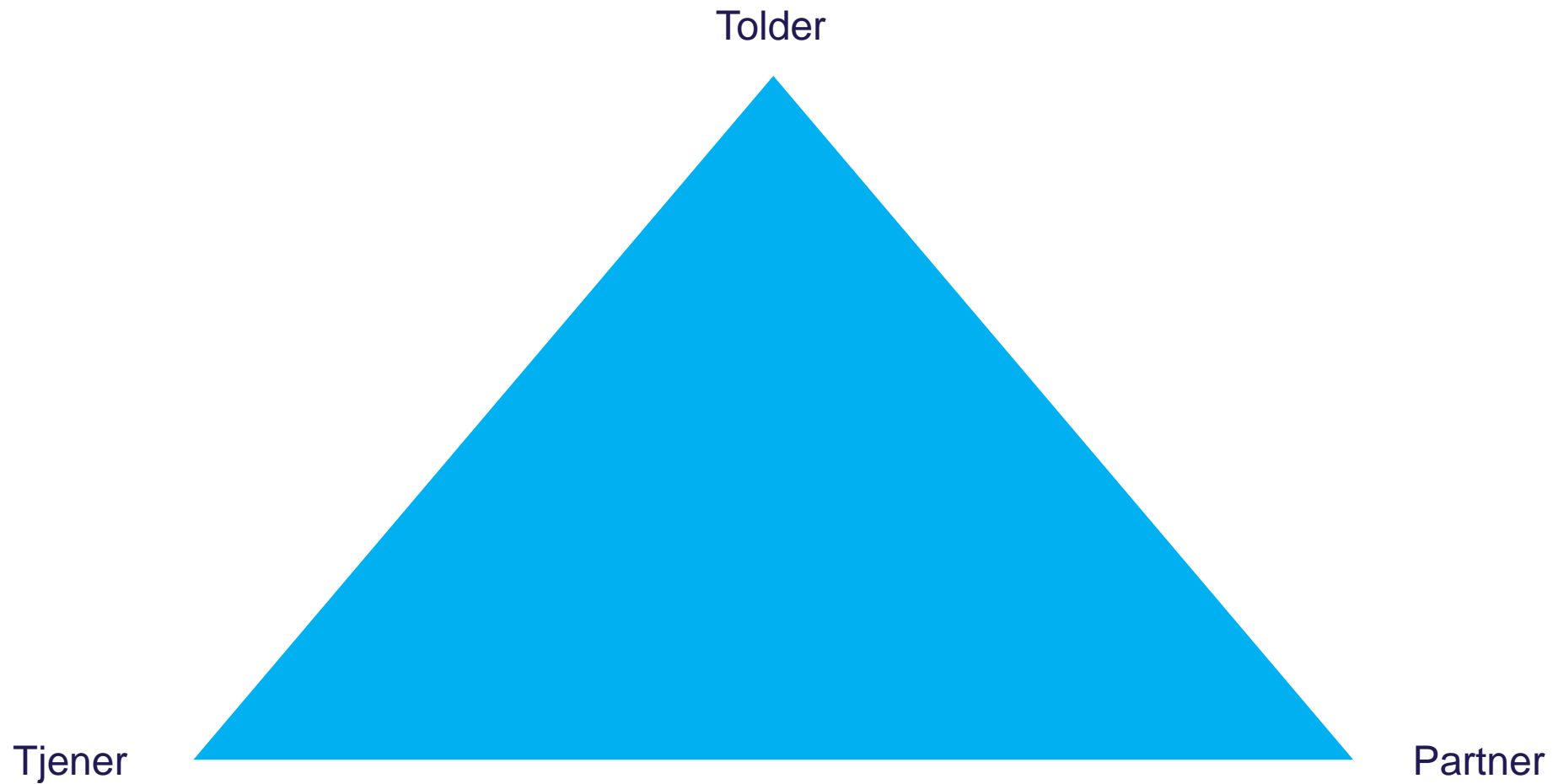
Akademia

Administration

- Organisere, standardisere, effektivisere
- Indflydelse og anerkendelse qua funktion
- Formel magt
- Regelorientering
- Fejlfinderkultur - korrigere
- Skaber rammer som andre skal tilpasse sig



# Positioner



# Ny organisering

- ▶ Alle institutter og fakulteter har deres egen jurist hos os
- ▶ Vi har fælles postkasse til nye sager
- ▶ Vi sidder i storrumskontor og blander os i hinandens sager
- ▶ Vi dobbeltdækker på hinandens sager/institutter
- ▶ Vi kan altid træffes
- ▶ Vi sidder hos institutterne på deltid i perioder
- ▶ Vi har standardaftaler, processer og systemer
- ▶ Vi definerer værdi for kunderne sammen med kunderne
- ▶ Vi forlader kontoret og tager ud til kunderne
- ▶ Vi optimerer på marginalerne: det der er positivt videreudvikles og kultiveres



# Formål, orientering og organisering

## Formål og orientering

- ▶ Sikre gode og effektive juridiske rammer for samarbejdsprojekter
- ▶ Fleksible aftalemodeller – fokus på kvalitet, rettidighed, afvejning af risici
- ▶ Orienteret mod forskernes og samarbejdspartneres behov
- ▶ Vi er løsningsorienterede i vores tilgang

## Service

- ▶ Servicerer alle institutter, fakulteter og ledelse

## 15 medarbejdere

- ▶ 13 jurister
- ▶ 2 sekretærer





# Kundeorientering

- Vi ser vore kollegaer som kunder vi skal tilfredsstill
- Fokus ikke blot på AAU men også på AAU's samarbejdspartnere
- Vi fokuserer på kommunikation: mundtlig, skriftlig, kropssprog
- Vi starter som tjenere og arbejder derfra: service, service, service
- Tillid skal tjenes: vi skaber og værner om relationer
- Hvis juraen sætter forhindringer, skal der findes en anden løsning
- Vi siger sjældent "nej" – det er en retorisk øvelse
- Vi er kreative, fleksible og tilgængelige
- Kritik modtages som en gave

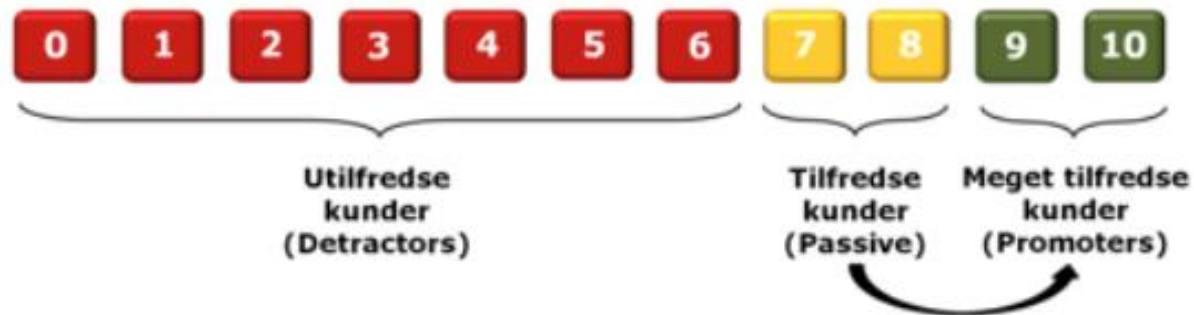
We  our  
customers

kill them  
-WITH-  
kindness

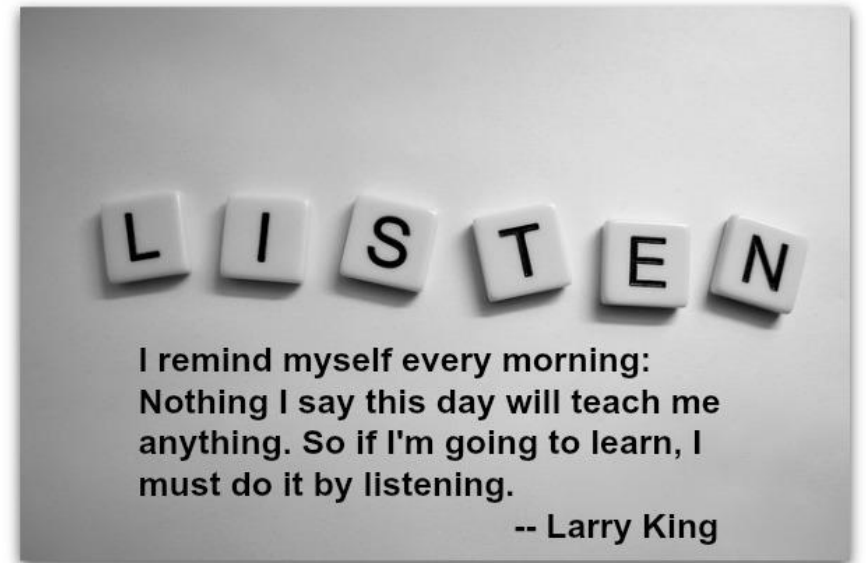


# Ta' kunderne på alvor!

- Almindelig tilfredse kunder er skønne – men passive
- Utilfredse kunder snakker – vidst nok med flere end 12 – flyt dem!
- Meget tilfredse kunder er "promotors" – dine ambassadører og sælgere
- "Promotors" er fans som kan dyrkes



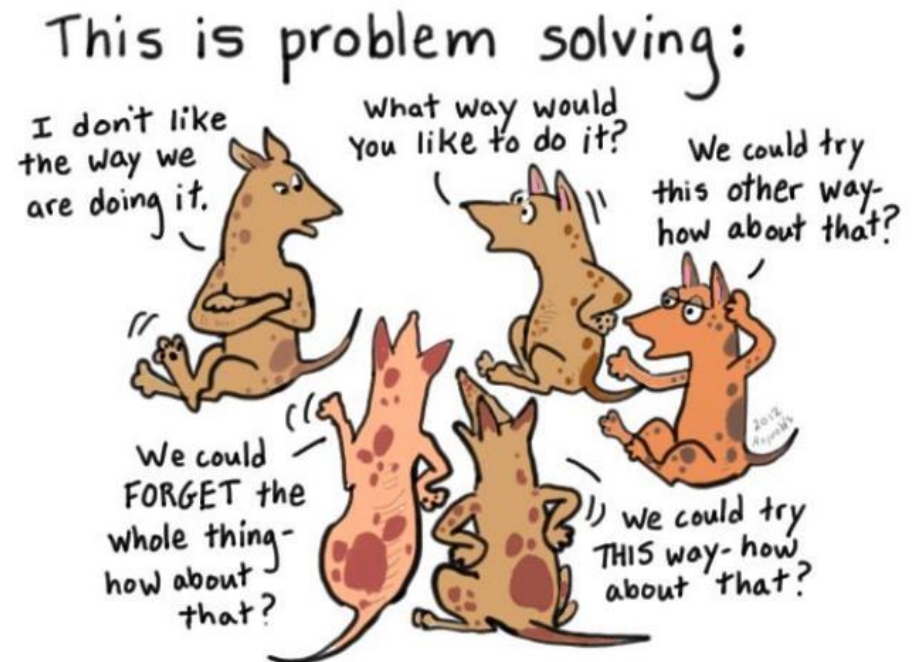
Kilde: Temkin Group, Klaus Lund & partners





# Udfordringer i dag

- ▶ Hurtighed vs. kvalitet
- ▶ Tillid og forenkling af aftalevilkår
- ▶ Nye opgaver presser ressourcerne
- ▶ Effektivisering
- ▶ Fra KPI til reelle forandringsmål; gennemløbstid.
- ▶ Transparens – track and trace
- ▶ Digitalisering – hvad er fremtiden?
- ▶ Brugerinvolvering i sprint



# Hvis man vil flytte sig

- Find et spejl og led efter selvindsigt og selverkendelse
- Bliv kunde i egen butik
- Lyt til kunderne indtil ørene falder af
- Tag al kritik alvorlig
- Indtag tjenerpositionen og arbejd derfra
- Begynd med dem der kan og vil – vind dem en ad gangen
- Optimer på marginalerne
- Flyt de utilfredse kunder og skab fans
- Kreativiteten opstår når man er under pres og på kanten af sine kompetencer – benyt anledningerne!



Tak for opmærksomheden

