

**SAMARBEID
MELLOM KONTAKTPERSONER OG ANSA's INFOSENTER**

INNHold

- I KOMMUNIKASJONSPLAN MELLOM KPer og
 INFOSENTERET**

- II SAMARBEID MELLOM KPer og INFOSENTERET
 STATUS PER HØST 2008 OG FORSLAG**

I KOMMUNIKASJONSPLAN MELLOM KPer og INFOSENTERET

Ifølge Håndboka for tillitsvalgte (side 16) er den første oppgaven til Nestleder/Kontaktperson-ansvarlig å ”Holde jevnlig kontakt med kontaktpersonene og oppdatere lister over disse og resten av medlemmene”.

Siden landsstyrenes sammensetning varierer, og ansvaret for kontaktpersoner kan ligge hos tillitsvalgte med varierende tittel, er det mest hensiktsmessig at landsledere blir den primære kontakten til Infosenteret (IS) i saker som angår samarbeid mellom IS og KPer.

Ved usikkerhet rundt hvordan utføre en oppgave kan KPer kontakte landsleder, som igjen kontakter ANSA Sentralt. Nedenfor finnes de områdene i KPeres arbeid der Infosenteret blir en naturlig kontakt for KPer. Det er ønskelig å intensivere og pleie kontakten mellom KPer og IS på disse områdene.

Infosenteret ser behovet for å styrke kontakt med kontaktpersonene i forbindelse med følgende arbeidsområder:

1. Infosenterets konsulenter anbefaler dem vi veileder å sjekke lista over kontaktpersoner og sende e-post til en KPer, om de ønsker førstehåndsinformasjon om et lærested. Det er viktig at denne tjenesten fungerer optimalt.
2. Erfaringsrapporter. Disse skal sendes én gang i året til studinfo@ansa.no. Kontaktpersoner sender dem til studinfo direkte. Det er viktig at KPer vet om at det er kun denne adressen de skal sende erfaringsrapporter til Sentralt. Erfaringsrapporter skal ikke legges ut på landssidene.
3. IS trenger gode profiler for våre presentasjoner for elever på videregående skoler. Tidligere studenter brukes ofte av utenlandske universiteter i disses rekrutteringsvirksomhet. IS vil på samme måte satse på den motiverende opplevelsen en utenlandsstudent kan gi elever på videregående skole gjennom inspirerende beretninger basert på førstehåndserfaring fra utlandet. Oppgaven vil bli inkludert i Håndboka for tillitsvalgte. Eventuell deltakelse er frivillig. KPer kan henvende seg til Infosenteret for å tilby sin assistanse eller Infosenteret kan komme med en forespørsel.

All info som gjelder disse tre områdene vil bli sendt fra IS til KPer via landsleder. Henvendelser fra KPer til IS sendes til studinfo@ansa.no med kopi til avdelingsleder ved Infosenteret.

II STATUS PER HØST 2008 OG FORSLAG

1 KPeres oppgaver

Oppgaver pr. i dag, som beskrevet i Håndbok for tillitsvalgte, side 18

- Skrive erfaringsrapport og sende den til studinfo@ansa.no
- Oppfordre medlemmene til jevnlig å oppdatere informasjon i ANSAs medlemsdatabase
- Verve medlemmer
- Holde kontakt med landstyret og delta på landsmøtet og organisasjonskurs
- Holde gruppen oppdatert med informasjon fra landstyret og ANSA Sentralt
- Gi seg til kjenne og ta imot nye studenter. Får du spørsmål du ikke kan besvare videresendes mailen til studinfo@ansa.no (gi beskjed til avsenderen!)
- Informere om ANSAs medlemstilbud
- Arrangere sosiale og faglige samlinger for medlemmene på stedet
- Holde landstyret oppdatert om lokale arrangementer
- Gjøre seg kjent med beredskapsplanen

2 Rapporterte problemer (via landsledere på Europeisk toppmøte i Budapest i oktober 2008 og gjennom korrespondanse med andre tillitsvalgte) og forslag på løsninger

2.1 Tilgjengelighet per e-post og type spørsmål man svarer på

- Den samme mailen blir sendt til flere KPer, og alle svarer

Forslag:

1. IS vil oppfordre interesserte studenter å sende mail til én KP av gangen. Dette forutsetter at KP-lista alltid er oppdatert og at en KP som får en henvendelse per e-post bekrefter å ha fått den overfor avsender, selv om hun/han ikke har tid til å svare på den med en gang. Informasjon om at en henvendelse er tatt vare på er alfa og omega. Ikke bare er det god service ovenfor avsenderen, det kommer også de andre KPene til nytte i form av at de slipper å forholde seg til samme henvendelse.
2. Det kan avtales i et ANSA-land å ha en felles mailboks med tilgang for alle KPer, hvor henvendelsene om å studere i landet og eller en by generelt kan sendes. Det blir en intern fordeling å svare på inkomne mailer. (Landsleder koordinerer.)

- Det finnes til enhver tid en del inaktive KPer på ANSAs nettsider, eller de som blir sendt til Sentralt til registrering ikke blir registrert der

Forslag: Ifølge Håndboka for tillitsvalgte (side 16) er den første oppgaven til Nestleder/Kontaktperson-ansvarlig å "Holde jevnlig kontakt med kontaktpersonene og oppdatere lister over disse og resten av medlemmene". IS vil kvartalsvis sende ut påminnelser om dette via landslederne. Vi vil også sikre denne biten internt. Nye KPer som sendes til registrering til ANSA Sentralt skal kun sendes til: medlem@ansa.no, gjerne med kopi til avdelingsleder ved Infosenteret. Utdrag fra Håndboka for tillitsvalgte, side 5:

”Medlemsservice består av to ansatte. Deres arbeid er rettet mot ANSAs medlemmer. Her kan man få informasjon om blant annet medlemskap og medlemsfordeler som forsikring og diverse rabattordninger. **Medlemsservice har som oppgave å registrere medlemmer** og følge opp diverse medlemstilbud. De utsteder attester til tillitsvalgte og kan distribuere ut diverse brosjyremateriell ved behov.”

Vi oppfordrer landene til å ta bort egne lister over kontaktpersoner på ANSA landenes nettsider. Disse ser ofte ut til å være uoppdaterte. I tillegg bør det ikke være rom for misforståelser om hvilke av listene over kontaktpersoner i et land man skal bruke.

- Muligens er det oppført for mange KPer for enkelte land, som gjør at informasjonstjenesten per e-post er ineffektiv for både brukerne og KPene

Forslag: Å være KP er et frivillig verv og det må være mulig for alle å påta seg dette vervet om de ønsker det. Det er også vanskelig å regulere dette. Likevel, i de land der det er få kontaktpersoner, kan KP-ansvarlig sette inn støt for å verve flere, mens hvor det allerede finnes en god del fra før, behøver ikke disse nødvendigvis legges ut på www.ansa.no med e-postadresse.

- KP'er får spørsmål de ikke kan svare på

Forslag: Som det står i KPenes oppgaver (se øverst) skal disse henvendelser videresendes til studinfo@ansa.no. Det er viktig å gi beskjed om dette til avsender for å unngå misforståelser.

- KP'er får spørsmål som er gjengangere

Forslag: Enkelte landsledere har vurdert å utarbeide eget informasjonsmaterieell (folder). Dette er ressurskrevende og om det er lønnsomt med tanke på stadig behov for å føre det à jour, bør de enkelte landsstyrene ta stilling til. Det er mulig å utarbeide ”Vanlige spørsmål” (jf. www.ansa.no) for et land eller lærested, og legge det inn i en digital kontaktpersonperm (se Kontaktpersonperm i Håndboka for tillitsvalgte, side 20), som alle KPer i et land har tilgang til og kan gå i arv. Ett fint eksempel på et slikt arbeid er wiki'en som ANSA Canada har laget, sjekk:

http://www.ansa.no/ANSALand/ANSA-Canada/Er_i_Canada/Wiki/

En fyldig beskrivelse av KPenes oppgaver finnes i Håndbok for tillitsvalgte under overskriftene:

- Kontaktpersonperm (side 20)
- Hvordan ta imot nye studenter? (side 20)
- Hvordan verve medlemmer? (side 21)

Det er viktig at kontaktpersoner leser Håndboka for tillitsvalgte nøye. Oppgavens innhold er klart beskrevet der, og spørsmålene en KP ev. lurer på finnes i de fleste tilfeller svar på i Håndboka.

2.2 Erfaringsrapporter

- Mange etterlyser en mal. Den som er lagt ut på www.ansa.no er etter sigende for åpen og gir ikke noe pekepinn på hva nøyaktig ANSA Sentralt ønsker å vite om studiestedet.

Forslag: Muligheten om en felles mal ble så smått diskutert på ANSAs Europeiske toppmøte. En felles mal som blir mer detaljert enn den vi har pr. i dag, vil muligens ikke passe til hvert land. Malen som vi har, ser imidlertid ut til å være ikke tilfredsstillende. En mulighet er at landslederne og IS sammen utarbeider kriterier for innholdet i malen. KPene og IS samler de mest stilte spørsmål fra hver sin side, og vi utarbeider en pilot av en ny mal på grunnlag av det.

- Erfaringsrapporter blir ikke lagt ut av IS på ANSAs nettsider

Forslag: Det er viktig å vite at informasjonskonsulentene alltid leser rapportene som kommer frem til dem, og nyttiggjør seg informasjonen de får gjennom dem. Jeg har sjekket rutinene mht. ikke-publiserte erfaringsrapporter. Det ser ikke ut som et systemfeil, men heller som et tysklandsspesifikt problem. Det er mulig at rapportene ikke ble lagt ut av informasjonskonsulenten som den tida hadde ansvar for Tyskland, men det kan også tenkes at de ikke ble sendt til riktig e-postadresse som er oppgitt i Håndboka for tillitsvalgte. Uansett, for å unngå at dette skal skje, vil IS sende ut informasjon periodevis til landslederne med påminnelse om disse rutinene.

VEDLEGG 1

DE SYV BUD for KPer VEDRØRENDE SAMARBEID MED ANSAs INFOSENTER

1. Landsleder i ditt ANSA-land sender samtykkeerklæring til deg som vil bli kontaktperson. Du returnerer dette til landsleder/-styre, som sender opplysningen om at du er ny KP til Sentralt til registrering i vår database.
2. HUSK at det er den e-postadressen du oppga da du meldte deg inn i ANSA som vil komme opp som din kontaktopplysning på www.ansa.no. Sjekk denne derfor jevnlig, selv om du bruker en annen e-postadresse til daglig. Vil du være tilgjengelig på en annen e-postadresse, må du selv endre denne i medlemsdatabasen (gå på "Logg inn" på www.ansa.no).
3. Får du e-posthenvendelse vedr. informasjon om ditt lærested eller studieland, bekreft til avsender at du har fått den, selv om du ikke har tid til å svare på den med en gang. Kan du ikke svare på spørsmålet, sender du den videre til studinfo@ansa.no Gi beskjed om det til avsender! Slik unngår vi at den samme henvendelse blir sendt til flere KPer pga. av manglende tilbakemelding.
4. Lag gjerne en digital kontaktpersonperm (se side 20 i Håndboka for tillitsvalgte). Det er mulig å utarbeide "Vanlige spørsmål" (jf. www.ansa.no) for et land eller lærested og legge det inn i en digital kontaktpersonperm, som alle KPer i et land har tilgang til og kan gå i arv. Du kan også lage en wiki, jf. ANSA Canadas wiki: http://www.ansa.no/ANSAland/ANSA-Canada/Er_i_Canada/Wiki/
5. Erfaringsrapporter sendes til studinfo@ansa.no med kopi til avdelingsleder ved infosenteret. Mal for erfaringsrapporter ligger på www.ansa.no/tillitsvalgte.
6. Ta kontakt med medlem@ansa.no (Medlemsservice ved ANSA Sentralt) dersom du:
 - har spørsmål om registrering og ajourføring som kontaktperson,
 - trenger informasjon om medlemskap og medlemsfordeler som forsikring og diverse rabattordninger,
 - vil få tilsendt diverse brosjyremateriell til bruk i rekruttering eller
 - trenger attest på ditt tillitsmannsverv.
7. Ta kontakt med avdelingsleder ved Infosenteret dersom du kunne tenke deg å profilere1. ditt studieland eller lærested i forbindelse med våre presentasjoner for elever i videregående skole, eller være profil for ditt studieland/lærested i ANSAs håndbok om Utdanning i utlandet.