

Servicemedarbeidere til felles førstelinje

Om stillingene

Ved Universitetet i Agder er det ledig 2 faste 100 % stillinger som servicemedarbeidere i vår nye Felles førstelinje fra 01.08.19. Arbeidssted ved tiltredelse vil være Campus Kristiansand, men den ene stillingen vil etter ett år bli overført til Campus Grimstad.

UiA samler kundemottaket til flere avdelinger under Felles førstelinje. Denne servicefunksjonen vil være UiAs og avdelingene viktige første møte med studenter, ansatte og eksterne, og det stilles høye krav til profesjonalitet og evne til å møte brukerens behov. Brukerperspektivet man opparbeider seg i førstelinjen skal vektlegges i utvikling, forbedring og kvalitetssikring av tjenestene på UiA.

Arbeidet i felles førstelinje krever god kjennskap til digitale løsninger og trygghet for å håndtere varierte oppgaver tett på brukerne. Bredden i oppgaver er stort, og det kreves at man setter seg inn i og holder seg oppdatert på tjenestetilbudet i de ulike avdelingene på UiA.

Arbeidet vil organiseres i en vaktplan, og du vil arbeide i et team. Denne stillingen er fortrinnsvis tiltenkt dagtid.

Det vil bli gitt god opplæring og gode rutinebeskrivelser.

Arbeidsoppgaver

- veiledning og støtte på bruk av ulike IT systemer
- feilsøking og retting på PC og Mac
- medbetjening og veiledning i selvbetjeningsløsninger
- ut og innleveringer av utstyr/bøker/nøkler/adgangskort/materiell mm
- bidra til at fagavdelingene har oppdatert informasjon og selvbetjeningsløsninger på Web
- arbeide med kontinuerlig forbedring i samarbeid med øvrige avdelinger ved UiA
- utlån av lokaler og utstyr
- ivareta og utvikle relevante bibliotekstjenester
- andre oppgaver

Nødvendige kvalifikasjoner

- relevant utdanning på bachelornivå. Fagbrev innen IKT eller Servicefag i kombinasjon med relevant realkompetanse kan erstatte utdanningskravet
- må beherske norsk/skandinavisk skriftlig og muntlig, samt engelsk muntlig og gjerne skriftlig
- digital kompetanse

Ønskede kvalifikasjoner

- erfaring fra tilsvarende stilling ved et kundesenter og kundekontakt
- erfaring fra «service management system» ifm kundekontakt
- erfaring fra kundebehandling/publikumstjeneste (bibliotek, it brukerstøtte e.l.)
- språkkompetanse utover norsk og engelsk

Personlige egenskaper

- god systemforståelse og kundefokus
- nysgjerrig og vitebegjærlig
- positiv og løsningsorientert
- evne å jobbe strukturert, men også være fleksibel
- god til å foreta prioriteringer når det oppstår arbeidspress

Personlige egenskaper og egnethet for stillingen vil bli vektlagt.

Vi tilbyr

- varierte arbeidsoppgaver i en stor, spennende og samfunnsviktig organisasjon
- en stilling med utviklingsmuligheter i et mangfoldig miljø
- moderne lokaliteter og et allsidig velferdstilbud
- fleksibel arbeidstid
- medlemskap i [Statens pensjonskasse](#)

Stillingen lønnes etter Statens lønnsregulativ lønnsplan 90.103, kode 1065 konsulent, kr.376 100-435 500 brutto pr. år. For spesielt godt kvalifiserte søkere kan høyere lønn vurderes. Fra lønnen går det lovfestet innskudd til Statens pensjonskasse.

Generell informasjon

Et godt arbeidsmiljø er preget av mangfold. Vi oppfordrer kvalifiserte kandidater til å søke uavhengig av kjønn, alder, funksjonsevne eller kulturell bakgrunn. Universitetet i Agder er en IA-virksomhet.

Den som ansettes har rettigheter og plikter etter de retningslinjer som gjelder for tekniske og administrative stillinger ved Universitetet i Agder, og må påregne endringer i organisering og oppgaver. Ansettelse foretas av Ansettelsesrådet for tekniske-/administrative stillinger ved Universitetet i Agder.

[Mer om ansettelsesprosessen.](#)

I henhold til offentlighetsloven § 25, 2.ledd kan søker be om ikke å bli oppført på den offentlige søkerlista. Universitetet kan likevel beslutte at navnet på kandidaten skal offentliggjøres. Søker vil i forkant av eventuell offentliggjøring bli varslet.

Søknad

Søknaden og nødvendige opplysninger om utdanning og erfaring (inkl. vitnemål og attester) sendes elektronisk, benytt linken "**Søk stillingen**".

Søknadsfrist: 26.05.19

Kontaktinformasjon

For spørsmål om stillingen:

Beate Andreassen, mobil 482 54 023, e-post beate.andrassen@uia.no

Ida Heggertveit, mobil 488 93 688, e-post ida.heggertveit@uia.no

Universitetet i Agder

Universitetet i Agder har over 1400 ansatte og 13 000 studenter. Det gjør oss til en av Sørlandets største arbeidsplasser. Våre ansatte forsker, underviser og formidler kunnskap fra ulike fagområder. Samskaping av kunnskap er vår felles visjon. Vi tilbyr et bredt spekter av studier innenfor mange arbeidsfelt. Vi holder til på to moderne campuser i Kristiansand og Grimstad.

Vi er et åpent og inkluderende universitet preget av samarbeidskultur. UiA har som mål å videreutvikle utdanning og forskning på høyt internasjonalt nivå.

Jobbnorge-ID: 170243, Søknadsfrist: Avsluttet