

Prosjekt Innlandsuniversitetet (PIU)
Organisering av administrative funksjonsområder, fase 2

Arbeidsgruppe IKT

Rapport 30. september 2011

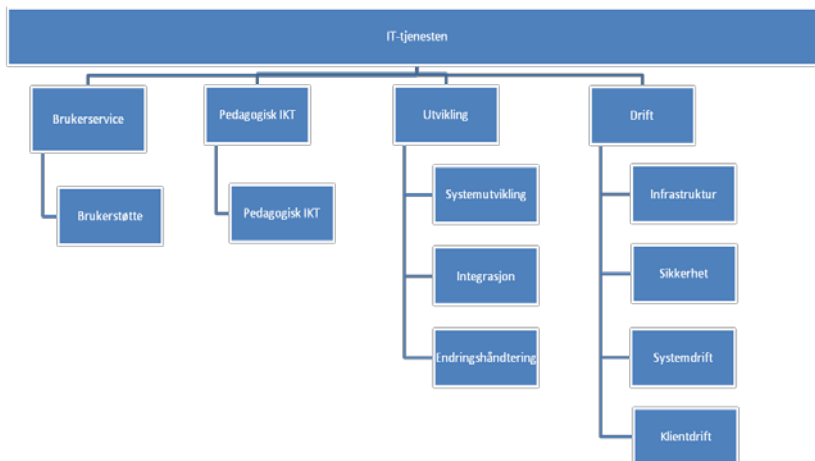
Innhold

Sammendrag	3
Organisasjonsmodell	3
Sentrale elementer i modellen	3
Områder som foreslås lagt til andre funksjonsområder.....	3
Milepælsplan	3
1 Administrativt funksjonsområde IKT.....	4
1.1 Arbeidsgruppe IKT.....	4
1.2 Mandat.....	4
1.2.1 Overordnede prinsipper og føringer	4
1.2.2 Mandat for arbeidsgruppene.....	4
1.3 Metode.....	5
1.3.1 Kunnskapsinnhenting	5
1.3.2 Grunnlag for drøfting	5
1.4 Gruppens arbeid	5
1.5 Rapportens oppbygging.....	6
2 Funksjonsområdet IKT ved innlandshøgskolene i dag.....	7
2.1 Høgskolen i Gjøvik	7
2.2 Høgskolen i Lillehammer	8
2.3 Høgskolen i Hedmark.....	8
2.4 Oppsummering nåsituasjon	9
2.4.1 Funksjoner og oppgaver	9
2.4.2 Organisasjon	9
3 IKT-områdets funksjoner i ny organisasjon.....	10
3.1 Brukerservice.....	10
3.1.1 Brukerstøtte	10
3.2 Pedagogisk IKT	10
3.3 Utvikling.....	11
3.3.1 Systemutvikling.....	11
3.3.2 Integrasjon	12
3.3.3 Endringshåndtering.....	12
3.4 Drift.....	12
3.4.1 Infrastruktur.....	12
3.4.2 Sikkerhet.....	13
3.4.3 Systemdrift	13
3.4.4 Klientdrift	14
3.5 Områder som kan legges ut av funksjonsområdet.....	14
3.6 Oppgaver som vurderes lagt til administrativ campusledelse	14
4 Organisasjonsmodell	15
4.1 Skisse til organisasjonsmodell – funksjonsområde IKT.....	15
4.1.1 Sentrale elementer i modellen	15
4.2 Drøfting av organisasjonsmodellen.....	15
4.3 Presentasjon av et brukerfokus	16
5 Milepælsplan	17

Sammendrag

Organisasjonsmodell

Arbeidsgruppen har skissert en modell for hvordan funksjonsområdet IKT etter vårt syn bør organiseres i Innlandshøgskolen/-universitetet. Modellen er basert på kompetanseområder og fokus på spesialisering, og de prinsipper og føringer som er gitt i mandatet.



Skisse til organisasjonsmodell for funksjonsområde IKT

Sentrale elementer i modellen

- Leder for det administrative funksjonsområdet rapporterer til høskoledirektør.
- Funksjonsområdet har organisatorisk tilknytning på institusjonsnivå, men kan ha tilstedeværelse både på institusjons- og fakultets-/campus-nivå
- Funksjonsområdet IKT deles i seksjonene brukerservice, pedagogisk IT, utvikling og drift, hver ledet av seksjonsledere som rapporterer til leder for funksjonsområdet.
- Brukerservice er en organisatorisk enhet, men også en funksjon som alle leverer til.

Områder som foreslås lagt til andre funksjonsområder

Arbeidsgruppen mener at innkjøp bør vurderes samles i ett funksjonsområde, utenfor funksjonsområdet IKT.

Milepælsplan

Arbeidsgruppen har begynt diskusjonen omkring felles systemer, regelverk og rutiner, men har ikke startet arbeidet med en milepælsplan/kartlegging av kritiske suksessfaktorer.

1 Administrativt funksjonsområde IKT

1.1 Arbeidsgruppe IKT

Strategi- og samordningsmøtet (SSM) satte i møte 24.06.11 ned syv arbeidsgrupper for fase 2 i administrativ gjennomgang i PIU. Gruppene ble sammensatt av en representant fra administrativ ledelse, en fra saksbehandlernivå og en tillitsvalgt fra hver av de tre høgskolene.

Til arbeidsgruppe IKT ble følgende oppnevnt

Brigt Birkeland, IT-leder HH, Kai Gjessing, IT-leder HiL, Stian Husemoen, IT-leder HiG, Tore Rydgren, rådgiver IT-tjenesten HH, Pål Messenlien, IT-konsulent HiL, Kjetil Ophus, systemutvikler HiG

Tillitsvalgtrepresentanter: Stein Erik Bårdseng, Forskerforbundet HH, Geir Ove Thorsveen, NITT HiL, Paul Ole Hegstad, NITO HiG

Arbeidsgruppen har valgt Brigt Birkeland til gruppens leder. Bente Giset, rådgiver HH er arbeidsgruppens sekretær.

1.2 Mandat

Arbeidsgruppen har fått følgende mandat og overordnede prinsipper og føringer for sitt arbeid i perioden 01.08. – 30.09.11:

1.2.1 Overordnede prinsipper og føringer

Det legges til grunn at det skal bygges opp robuste administrative miljøer i den sammenslåtte høgskolen / det nye universitetet, som kan tilby like gode tjenester på alle studiestedene. Lederne for de administrative funksjonsområdene skal ha gjennomgående fag-, økonomi- og personalansvar. Videre skal en økt grad av spesialisering/profesjonalisering legges som en premiss for organiseringen av de administrative enhetene.

Det skal legges til rette for en administrativ organisering som ivaretar institusjonen som helhet, uten at en omfattende og ressurskrevende fysisk flytting av administrativ kompetanse iverksettes.

Det skal i så henseende legges til rette for en aktiv bruk av IKT-baserte kommunikasjonsløsninger. Det vises dog til bestemmelsene vedr. omplassering i Rammeverk for personalomstilling ved sammenslåing av Høgskolen i Hedmark, Høgskolen i Gjøvik og Høgskolen i Lillehammer av 16.11.09.

Arbeidsgruppene skal videre ta utgangspunkt i eksisterende ressursrammer på personal- og infrastrukturensiden. De forslag som fremmes skal følgelig ikke føre til behov for nyttilsetninger eller nybygg. Det vises for øvrig til Rammeverk for personalomstilling ved sammenslåing av Høgskolen i Hedmark, Høgskolen i Gjøvik og Høgskolen i Lillehammer, der det i pkt. 3 om hovedprinsipper bl.a. er nedfelt at sammenslåingen i seg selv ikke skal føre til oppsigelser.

1.2.2 Mandat for arbeidsgruppene

1. Beskrive overordnet hvordan det administrative funksjonsområdet ser ut i de tre virksomhetene i dag.
2. Angi hvilke funksjoner som er fakultetsavhengige, hvilke funksjoner som er fakultetsuavhengige, og hvilke funksjoner som må ligge både på institusjonsnivå og på fakultetsnivå, med utgangspunkt i de overordnede prinsipper for faglig organisering som ble vedtatt i høgskolestyrene 10., 14. og 15. juni 2011. Identifiser herunder det som er typiske lederstøttefunksjoner på fakultets- og instituttnivåene.
3. Angi hvilke funksjoner som er campusavhengige, hvilke funksjoner som er campusuavhengige, og hvilke funksjoner som må ligge både på institusjonsnivå og på campusnivå.
4. Angi hvilke funksjoner som kan defineres som rene 2. linjefunksjoner.
5. Angi for hvilke funksjoner en økt spesialisering er hensiktsmessig.

6. For pkt. 4 og 5 foran: Angi for hvilke funksjoner en distribuert oppgaveløsning kan anbefales, og angi for hvilke funksjoner det må/bør legges opp til en sentralisert oppgaveløsning.
7. Ut fra pkt. 4, 5 og 6 foran: Skissere en organisasjonsmodell for det administrative funksjonsområdet.
8. Foreslå oppgaver som kan vurderes lagt til den administrative campusledelsen.
9. Vurdere om det er områder/funksjoner som burde vært lagt ut som eget administrativt funksjonsområde eller lagt under et annet av de administrative funksjonsområdene, jfr. forslagene til arbeidsgrupper under pkt. 3.1.
10. Utarbeide en skisse til milepælsplan for å få på plass felles systemer, regelverk og rutiner innen 01.01.2013.

1.3 Metode

Arbeidsgruppen har på grunnlag av mandat og tid til rådighet valgt følgende arbeidsmetode:

1.3.1 Kunnskapsinnhenting

Innhentet kunnskap gjennom innrapportering fra gruppemedlemmene og gjennomgang i plenum om hva det administrative funksjonsområdet IKT omfatter og er organisert ved de tre høgskolene i dag.

1.3.2 Grunnlag for drøfting

Ut fra innhentet informasjon og gjennomgang (jfr. 1.3.1) har arbeidsgruppen valgt å drøfte det administrative funksjonsområdet IKT med utgangspunkt i følgende hovedområder:

- Brukerservice
- Pedagogisk IT
- Utvikling
- Drift

I drøftingen legger vi følgende forståelse av begrepene avhengighet (institusjon, fakultet, institutt og evt. campus), 1. og 2. linje, samt distribuert/sentralisert til grunn:

- Avhengighet (ref. mandatets punkt 2.2.2. og 2.2.3):
 - a: avhengighet mht organisatorisk tilknytning, eller
 - b: avhengighet mht fysisk tilstedeværelse
- 1.linje: ”skranke” – første kontakt med ”kunden” (fysisk eller pr telefon/elektronisk). Krever breddekunnskap, ikke spesialisering/dybdekunnskap.
- 2. linje: Spesialisttjeneste, krever spesialist-/dybdekunnskap. Kontakt med kunden fysisk eller pr telefon/elektronisk.
- Distribuert oppgaveløsning: oppgaven besluttes og styres sentralt, men utførelsen skjer distribuert (ved fysisk tilstedeværelse) på flere geografiske og/eller i organisatoriske enheter.
- Sentralisert oppgaveløsning: oppgaven besluttes og styres sentralt, og utøvelsen skjer i en sentralisert enhet.

1.4 Gruppens arbeid

Det har vært avholdt tre felles arbeidsmøter i gruppen:

09.08.11: halvdagsmøte. Sted: Høgskolen i Hedmark, Campus Elverum. Ikke til stede: Stein Erik Bårdseng

25.08.11: heldagsmøte. Sted: Høgskolen i Lillehammer. Ikke til stede: Stein Erik Bårdseng

20.09.11: heldagsmøte. Sted: Høgskolen i Gjøvik. Ikke til stede: Stein Erik Bårdseng

I tillegg har gruppeleder og sekretær hatt arbeidsmøter i for- og etterkant av fellesmøtene.

Arbeidsgruppen har benyttet e-post og fellesrom på Fronter til utveksling av informasjon, utkast og synspunkt/innspill mellom fellesmøtene.

1.5 Rapportens oppbygging

Kapittel 1: Informasjon om arbeidsgruppen og mandat. Gruppens tolkning/forståelse av mandatet, og valgt arbeidsmetode.

Kapittel 2: Beskrivelse av nåsituasjon ved høgskolene (ref. mandat pkt 2.2.1)

Kapittel 3: Beskrivelse og drøfting av funksjoner innen området, ref. mandatets pkt 2.2.2-6 og pkt 2.2.8-9.

Kapittel 4: Presentasjon og beskrivelse av skisse til organisasjonsmodell for administrativt funksjonsområde IKT (ref mandatets punkt 2.2.7).

Kapittel 5: Skisse til milepælsplan, ref. mandatets punkt 2.2.10

2 Funksjonsområdet IKT ved innlandshøgskolene i dag

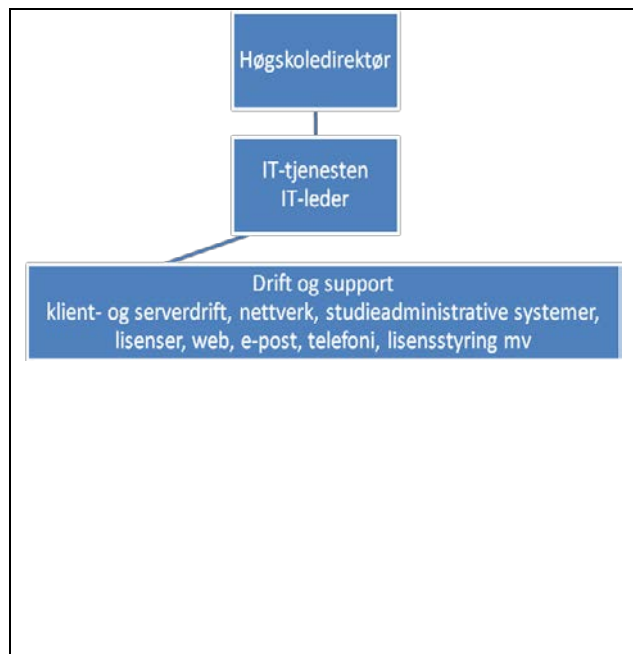
Funksjonsområdet IKT ved høgskolene i innlandet er ansvarlig for at ansatte har tilgang til telefon, PC, nettverk, brukerstøtte og applikasjoner for å utøve sitt arbeid. IKT har også ansvar for at studenter har tilgang til nødvendige IKT ressurser og e-læringsstøtte i sitt arbeid, som PC-laber, tilgang til nettverk og brukerstøtte.

IKT leverer audiovisuelle (AV) hjelpemidler til undervisning og e-læringsplattform inkludert veiledning og brukerstøtte på disse områdene. Og videre også viktige funksjoner for bygnings-sikkerhet (alarmer, adgangskontroll). For å levere disse tjenestene har fagområdet IKT oppgaver innenfor planlegging, prosjektering, implementering, drift, vedlikehold, overvåking og oppfølging.

Vi vil nedenfor gi en kort beskrivelse av hvordan funksjonsområdet IKT er organisert ved de innlandshøgskolene i dag.

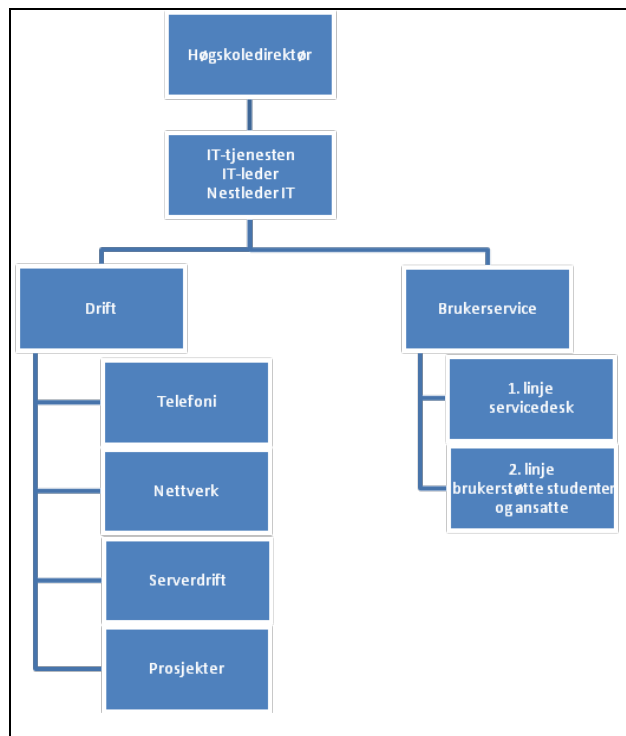
2.1 Høgskolen i Gjøvik

- Totalt 8,6 årsverk hvorav ca. 0,6 deltid, samt en lærling
- IT-leder, som rapporterer direkte til høskoledirektør.
- For øvrig flat struktur, uten klart skille mellom drift og support.
- Ansvarlig for en tjeneste har ansvar for både drift og support, ingen unntatt fra kundekontakt.
- Kundemottak og telefonsupport stort sett primært bemannet med deltidsansatte studenter.
- Henvendelser pr. e-post kommer inn til et ticket-system hvor de enkelte plukker sine saker selv.
- Egen 1-linjekoordinator med myndighet til å overstyre prioritering av saker som har innvirkning på tjenesteleveransen mot brukerne, samt totalansvar for at saker løses innen rimelig tid.



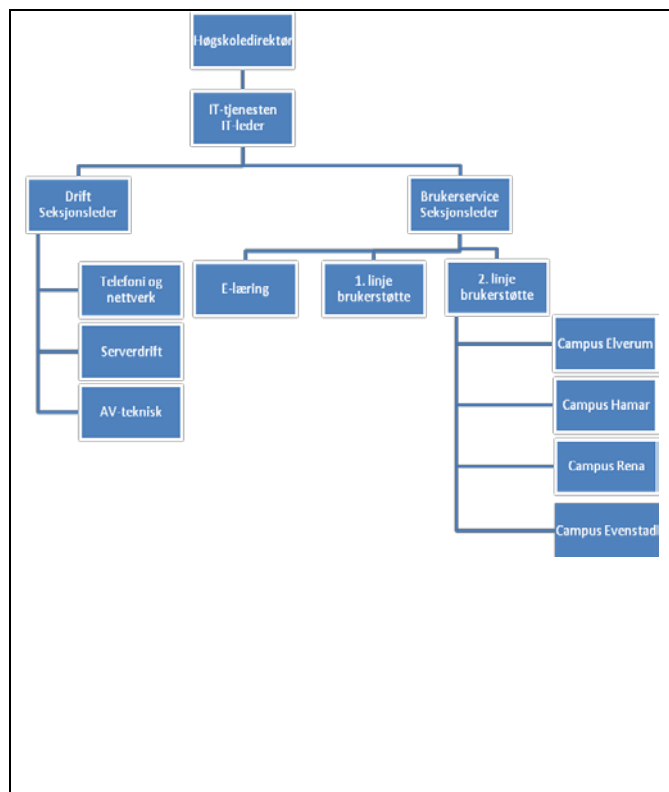
2.2 Høgskolen i Lillehammer

- Totalt består IT-tjenesten av 8 ansatte, samt en lærling og en hospitant.
- IT-tjenesten ledes av en IT-leder og en nestleder. IT-leder rapporterer til høgskoledirektør.
- IT-tjenesten er organisert i to områder: *Drift* og *Brukerservice*.
- Drift har 3,75 årsverk og brukerservice har 3 årsverk. Lærling og hospitant går primært i lære på brukerservice, og betjener servicedesken når de har tilstrekkelig erfaring.
- 1. linje brukerservice bemannes hovedsakelig ved rulling av personell fra brukerservice. 2. linje består av personell fra brukerservice og tildels med personer fra drift.
- Flere av IT-systemene og -utstyret er leid/drifet av eksterne aktører
- På Høgskolen i Lillehammer er det i tillegg til IT-tjenesten to avdelinger med mye teknisk kompetanse som i tillegg til teknisk utstyr rundt film og fjernsyn drifter eget fibernettverk, redigeringsutstyr (svitsjer) og lagringsløsning for film og fjernsyn. Til sammen består de to avdelingene av ca 10 personer.



2.3 Høgskolen i Hedmark

- Totalt består IT-tjenesten av 15 faste ansatte, 1 midlertidig ansatt og 4 lærlinger.
- IT-tjenesten ledes av IT-leder, som rapporterer direkte til høgskoledirektør.
- IT-tjenesten består av to underenheter: *Drift* og *Brukerservice*. Underenhetene ledes av seksjonsleder med fag-, økonomi- og personalansvar.
- Drift har 3 faggrupperinger uten egen definert ledelse. Målet er at personell i disse gruppene er overlappende, men i praksis har man spesialområder med dybdekompetanse og mer generell kompetanse på hele gruppens ansvarsområde.
- Brukerservice er organisert med 3 funksjonsområder. 1. linje er bemannet ved rulling fra ansatte i 2. linje. 2. linje er organisert med geografiske ansvarsområder i tillegg til faglige områder. Campus Evenstad dekkes av personell fra Rena og Elverum.
- E-læring består av systemeierskap Fronter og Ephorus, samt å drive arbeidet med anvendelse av IT-verktøy i undervisning.



2.4 Oppsummering nåsituasjon

2.4.1 Funksjoner og oppgaver

Kartleggingen av nåsituasjonen innen IKT-området ved de tre innlandshøgskolene viser at fagområdene som dekkes og oppgavene som utføres er svært like. Det er noen mindre forskjeller som ikke er avgjørende for hvordan IKT er organisert i dag, eller hvordan IKT kan organiseres i fremtiden.

Under kartleggingen viste det seg at områder som var dårlig dekket ved en høgskole var godt dekket ved en eller to av de andre skolene. Dette gjør at de tre høgskolene utfyller hverandre på en god måte.

2.4.2 Organisasjon

IT-avdelingene ved de tre høgskolene er alle organisert med egen leder, som rapporterer direkte til høgskoledirektør. Hovedforskjellene mellom organisasjonsmodellene i dag er

- a) drift og brukerstøtte: Høgskolen i Lillehammer og Høgskolen i Hedmark har definerte organisatoriske enheter på drift og brukerservice, mens Høgskolen i Gjøvik ikke har et klart skille mellom disse områdene.
- b) distribuert oppgaveløsning: Høgskolen i Hedmark har en flercampusmodell som gjenspeiles i organisasjonen, og
- c) e-læring: Høgskolen i Hedmark er den eneste av høgskolene som har organisert dette som eget fagområde under IT-tjenesten.

3 IKT-områdets funksjoner i ny organisasjon

Fagområdet IKT deles naturlig i tre hovedområder:

- Brukerstøtte og rådgivning på eksisterende løsninger
- Utvikling av løsninger og tjenester
- Drift og vedlikehold av eksisterende løsninger

Arbeidsgruppen har i tillegg valgt å skille ut Pedagogisk IT som et eget hovedområde bl.a fordi SAK-prosjektet *Digitale læringsressurser* i sin forprosjektrapport anbefaler et felles IKT-pedagogisk senter.

Videre i dette kapittelet vil vi drøfte disse hovedområdene med tilhørende fagområder i forhold til

- *avhengighet*, herunder eventuelle lederstøttefunksjon
- *spesialisering*, herunder definerte 2. linjefunksjoner, og
- *distribuert/sentralisert* oppgaveløsning, som angitt i mandatets punkt 2.2.2. – 2.2.6.

3.1 Brukerservice

Hovedområdet *brukerservice* vil bli meget viktig siden det vil være det området som den enkelte student og ansatt vil ha mest kontakt med.

Hovedområdet omfatter kontakt og kommunikasjon med brukere, og er et enhetlig kontaktpunkt for alle henvendelser.

Brukerservice vil ha gjennomgående ansvar og myndighet for saksbehandling av mottatte henvendelser og for kommunikasjonen med brukere. Området vil også være den utførende part på alle henvendelser som krever fysisk tilstedeværelse.

3.1.1. Brukerstøtte

Brukerstøtte inneholder funksjoner som mottak av henvendelser fra brukerne og videre saksbehandling av disse. Kontakt med brukere er primært telefon og e-post. Ved behov foregår kontakt ved oppmøte. For alle saker og spørsmål som kan løses eller besvares raskt, så utføres dette av 1. linje brukerstøtte. Ved lengre saksbehandling, eller ved behov for eksperthjelp (internt eller eksternt), eller ved behov for oppfølging hos brukeren vil saken bli overført til videre behandling hos 2. linje brukerstøtte.

Avhengighet, herunder eventuelle lederstøttefunksjoner

Det er ikke avdekket organisatoriske avhengigheter til fakultet eller institutt på dette området. Organisatorisk avhengighet ligger på institusjonsnivå, mens den mht tilstedeværelse ligger på campusnivå for en rekke 2. linje brukerstøtte oppgaver. Ingen lederstøtte funksjoner er identifisert.

Spesialisering, herunder definerte 2. linjefunksjoner

Oppgavene krever generell kompetanse innenfor IKT, med spesialisering i bredde.

Distribuert/sentralisert oppgaveløsning

De fleste oppgavene innen 1. linje brukerstøtte kan løses sentralisert. Mottak av brukere i skranke må løses lokalt på campus. Enkelte oppgaver i 2. linje brukerstøtte kan løses sentralisert, men de fleste oppgaver vil bli løst lokalt på campus.

3.2 Pedagogisk IKT

Pedagogisk IKT omfatter funksjoner for å støtte undervisning og forskning med bruk av ulike IKT-løsninger, rettet mot organisasjonens kjernevirksomhet.

Disse funksjonene omfatter teknisk/pedagogisk rådgivning, utvikling og opplæring i bruk av audiovisuelt utstyr og applikasjoner for e-læring.

Å samle dette fagområdet synes riktig i et organisatorisk perspektiv, også sett i lys av hva tilstøtende prosjekter konkluderer med. *SAK prosjekt – Digitale læringsressurser* landet også i sin forprosjektrapport på en «organisering av felles IKT-pedagogisk senter» med følgende målsetninger:

- ”Undervisere skal kunne oppsøke dette utviklingsmiljøet for å øke kompetanse og utvikle nye læringsløsninger i samarbeid med teknologer og nettpedagoger
- Faste kurs og inspirasjonsforedrag
- Fokus på opplærings- og utviklingsarbeid”

Avhengighet, herunder eventuelle lederstøttefunksjoner

Det er ikke avdekket organisatoriske avhengigheter til fakultet eller institutt på dette fagområdet.

Organisatorisk avhengighet ligger på institusjonsnivå.

Fagområdet har en lederstøttefunksjon i forhold til strategisk rådgiving inn mot valg og implementering av fremtidige læringsløsninger.

Fagområdet har også klare knytninger mot andre organisasjonsledd som Studieseksjon og Prorektor/dekan for undervisning og læringsmiljøutvalg.

Spesialisering, herunder definerte 2. linjefunksjoner

Opgavene er spesialiserte og bør utføres av spesielt kvalifisert personell. Inndeling i 1. og 2. linjefunksjoner er ikke relevant for disse oppgavene.

Distribuert/sentralisert oppgaveløsning

Størsteparten av oppgaveløsningen er stedsuavhengig og kan derved sentraliseres/distribueres etter behov. Man må se etter en organisering som ivaretar oppgavene inn mot å støtte undervisning og forskning på en best mulig måte.

En enhetlig organisering av dette fagområdet vil også omfatte personalressurser som i dag er sitter i andre organisasjonsledd ved de tre høyskolene. Det er naturlig å samordne disse funksjonene for å skape et konsistent miljø som kan være en pådriver for både teknisk og pedagogisk utvikling inn mot undervisnings- og forskningsmiljøene i Innlandsuniversitetet.

3.3 Utvikling

Hovedområdet utvikling er å gjøre styrte og planlagte endringer på de IKT systemer (f. eks innføring av ny Office-pakke, nye operativsystem) som allerede er i bruk, eller innføring av nye systemer. Utvikling skal sikre at systemene tilfredsstillir brukernes behov. De nye systemene kan enten kjøpes inn fra eksterne leverandører, eller utvikles internt. Arbeidet organiseres generelt som prosjekter med nødvendig prosjektledelse enten innad i- eller på tvers av linjeorganisasjonen.

3.3.1 Systemutvikling

Fagområdet systemutvikling har ansvar for å anskaffe eller utvikle nye systemer som blir vurdert som nødvendig for organisasjonen. Systemene kan enten kjøpes inn fra eksterne leverandører eller utvikles/programmeres av personell i organisasjonen. Dette fagområdet må samarbeide tett med fagområdene integrasjon og endringshåndtering (se 3.3.2 og 3.3.3). Et eksempel på dette kan være at det er nødvendig å lage et eget system for å oppnå en integrasjon mellom to andre systemer.

Avhengighet, herunder eventuelle lederstøttefunksjoner

Det er ikke avdekket organisatoriske avhengigheter til fakultet eller institutt på dette fagområdet.

Organisatorisk avhengighet ligger på institusjonsnivå.

Ingen lederstøtte funksjoner er identifisert.

Spesialisering, herunder definerte 2. linjefunksjoner

Opgavene er sterkt spesialiserte og bør utføres av spesielt kvalifisert personell. Inndeling i 1. og 2. linjefunksjoner er ikke relevant for disse oppgavene.

Distribuert/sentralisert oppgaveløsning

Opgavene innen utvikling er av en slik karakter at de bør løses sentralisert.

3.3.2 Integrasjon

Fagområde Integrasjon omfatter blant annet forvaltning av student- og ansatt data ved identitetshåndtering og overføring av data mellom de ulike systemene (f. eks overføring av data fra FS til Fronter og FEIDE identitetshåndtering).

Dette fagområdet må samarbeide tett med fagområdene systemutvikling og Endringshåndtering (se 3.3.1. og 3.3.3)

Avhengighet, herunder eventuelle lederstøttefunksjoner

Det er ikke avdekket organisatoriske avhengigheter til fakultet eller institutt på dette fagområdet. Organisatorisk avhengighet ligger på institusjonsnivå. Ingen lederstøtte funksjoner er identifisert.

Spesialisering, herunder definerte 2. linjefunksjoner

Opgavene er sterkt spesialiserte og bør utføres av spesielt kvalifisert personell. Inndeling i 1. og 2. linjefunksjoner er ikke relevant for disse oppgavene.

Distribuert/sentralisert oppgaveløsning

Opgavene innen integrasjon er av en slik karakter at de bør løses sentralisert.

3.3.3 Endringshåndtering

Fagområde endringshåndtering skal planlegge og gjennomføre kontrollerte endringer på eksisterende IKT systemer. Dette fagområdet vil måtte samarbeide tett med flere andre fagområder, f. eks Systemutvikling og Integrasjon, samt fagområdene i Drift.

Avhengighet, herunder eventuelle lederstøttefunksjoner

Det er ikke avdekket organisatoriske avhengigheter til fakultet eller institutt på dette fagområde. Organisatorisk avhengighet ligger på institusjonsnivå. Ingen lederstøtte funksjoner er identifisert.

Spesialisering, herunder definerte 2. linjefunksjoner

Opgavene er til dels sterkt spesialiserte og bør utføres av spesielt kvalifisert personell. Inndeling i 1. og 2. linjefunksjoner er ikke relevant for disse oppgavene.

Distribuert/sentralisert oppgaveløsning

Opgavene innen endringshåndtering er av en slik karakter at de bør løses sentralisert.

3.4 Drift

Drift omfatter blant annet funksjoner som ikke er direkte synlig for brukerne, men som er helt nødvendig for at tjenester og infrastruktur skal fungere. Drift har ansvar for at løsninger og tjenester er tilgjengelige for brukerne gjennom overvåkning og forvaltning av servere og applikasjoner. Endring av driftssystemer og rutiner styres av endringshåndtering (jfr.3.3.3).

3.4.1 Infrastruktur

Med infrastruktur menes faste installasjoner som kabler, nettverk, strøm, kjøling, ventilasjon, brannvern, rom og dører osv, i motsetning til systemdrift (jfr. 3.4.4.) som omfatter programvare – software.

Infrastruktur omfatter også telefonsentraler, sentralt- og distribuert nettverksutstyr, servere, lagringsutstyr, lesere og automatikk for adgangskontroll, utstyr for innbrudds deteksjon og varsling, lyd- og bildeutstyr i undervisningsrom inkludert styresystemer.

Avhengighet, herunder eventuelle lederstøttefunksjoner

Gruppens gjennomgang avdekket ikke organisatoriske avhengigheter til fakultet eller institutt på dette fagområdet. Organisatorisk avhengighet ligger på institusjonsnivå. Utøvelsen av funksjonene er imidlertid knyttet til fysiske installasjoner lokalt på campus, og fagområdet har derfor

campusavhengigheter.

Arbeidsgruppen har ikke identifisert egne lederstøttefunksjoner innen dette fagområdet.

Spesialisering, herunder definerte 2. linjefunksjoner

Oppgavene er sterkt spesialiserte og bør utføres av spesielt kvalifisert personell. Inndeling i 1. og 2. linjefunksjoner er ikke relevant for disse oppgavene.

Distribuert/sentralisert oppgaveløsning

En distribuert oppgaveløsning anbefales da installasjonene fysisk er spredt over heleorganisasjonen/institusjonen. Hvis all kompetanse er samlet på ett sted, vil man kunne få en lengre responstid ved feilsituasjoner.

3.4.2 Sikkerhet

Fagområdet sikkerhet dekker i dag to formål: Ett sørger for tilgang til våre IKT-systemer gjennom ulike funksjoner som for eksempel overvåkning, sikkerhetskopiering, og rutiner for rask tilbakeføring av data ved tap.

Et annet er å beskytte og kontrollere adgang til fysiske områder (bygg, korridorer, rom). Dette er i hovedsak administrasjon og drift av adgangskontrollsystemer og innbruddsdeteksjon.

Avhengighet, herunder eventuelle lederstøttefunksjoner

Organisatorisk avhengighet ligger på institusjonsnivå. Utøvelsen av noen oppgaver er imidlertid knyttet til fysiske installasjoner lokalt på campus (f. eks fysisk sikring av utstyr), og fagområdet har derfor campusavhengigheter.

Arbeidsgruppen har ikke identifisert egne lederstøttefunksjoner innen dette fagområdet.

Spesialisering, herunder definerte 2. linjefunksjoner

Oppgavene er sterkt spesialiserte og bør utføres av spesielt kvalifisert personell. Inndeling i 1. og 2. linjefunksjoner er ikke relevant for disse oppgavene.

Distribuert/sentralisert oppgaveløsning

En distribuert oppgaveløsning kan anbefales da en mindre del av installasjonene fysisk er spredt over heleorganisasjonen/institusjonen. Hvis all kompetanse er samlet på ett sted, vil man kunne få en lengre responstid ved feilsituasjoner.

3.4.3 Systemdrift

Med systemdrift menes drift av programvare på nettverk, telefonsentraler, lagringssystemer, servere, utskrift med videre (ikke infrastruktur, ref. 3.4.1).

Systemdrift har også ansvar for og tilgang til fagsystemer der IKT har systemeieransvar, f. eks. e-post, hjemmeområder og utskrift.

Avhengighet, herunder eventuelle lederstøttefunksjoner

Det er ikke avdekket organisatoriske avhengigheter til fakultet eller institutt på dette fagområdet. Organisatorisk avhengighet ligger på institusjonsnivå. Ingen lederstøttefunksjoner er identifisert.

Spesialisering, herunder definerte 2. linjefunksjoner

Oppgavene er sterkt spesialiserte og bør utføres av spesielt kvalifisert personell. Inndeling i 1. og 2. linjefunksjoner er ikke relevant for disse oppgavene.

Distribuert/sentralisert oppgaveløsning

Oppgavene innen systemdrift er av en slik karakter at de bør løses sentralisert.

3.4.4 Klientdrift

Fagområde klientdrift har det hele ansvaret for PC-er til ansatte og for kursrom/datalab. Fagområdet dekker installasjon, drift, inkludert oppdateringer av operativsystem og applikasjoner. Administrasjon av lisenser og oversikt over hvor utstyret er og hvem det disponeres av (inventarregister).

Avhengighet, herunder eventuelle lederstøttefunksjon

Det er ikke avdekket organisatoriske avhengigheter til fakultet eller institutt på dette fagområdet. Organisatorisk avhengighet ligger på institusjonsnivå. Ingen lederstøttefunksjoner er identifisert.

Spesialisering, herunder definerte 2. linjefunksjoner

Oppgavene krever spesialisering i bredde, ikke dybde. Inndeling i 1. og 2. linjefunksjoner er ikke relevant for disse oppgavene.

Distribuert/sentralisert oppgaveløsning

Installasjon og drift av PCer kan skje sentralisert.

3.5 Områder som kan legges ut av funksjonsområdet

Arbeidsgruppen mener at innkjøp bør vurderes samles i ett funksjonsområde, utenfor funksjonsområdet IKT.

3.6 Oppgaver som vurderes lagt til administrativ campusledelse

Arbeidsgruppen har ikke drøftet dette punktet i mandatet i særlig grad, og har dermed foreløpig ikke IKT-relaterte oppgaver som kan vurderes som aktuelle for en administrativ campusledelse.

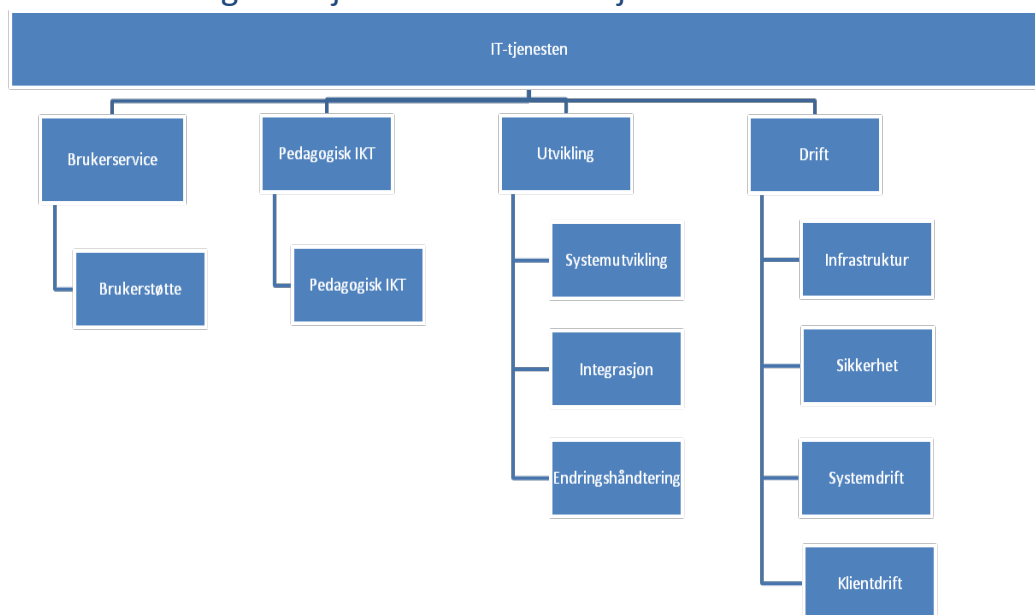
4 Organisasjonsmodell

I dette kapitlet vil vi beskrive og drøfte hvordan funksjonsområdene beskrevet og drøftet i kapittel 3 kan organiseres i Innlandshøgskolen/-universitetet, i forhold til de prinsipper og føringer som er gitt i mandatet. Vi har lagt særlig vekt på robuste administrative miljøer, like gode tjenester på alle studiesteder, gjennomgående fag-, økonomi- og personalansvar og spesialisering/profesjonalisering.

I arbeidet med skissen til organisasjonsmodell har vi også lagt vekt på

- hvordan administrativt funksjonsområde IKT skal se ut for brukerne og organisasjonen,
- hvordan medarbeiderne innen IKT kan kjenne seg igjen i modellen,
- hvordan organiseringen kan legge til rette for effektiv ressursutnyttelse og tjenesteytelse

4.1 Skisse til organisasjonsmodell – funksjonsområde IKT



Skisse til organisasjonsmodell for funksjonsområde IKT

4.1.1 Sentrale elementer i modellen

- Leder for det administrative funksjonsområdet rapporterer til høgskoledirektør.
- Funksjonsområdet har organisatorisk tilknytning på institusjonsnivå, men kan ha tilstedeværelse både på institusjons- og fakultets-/campus-nivå.
- Funksjonsområdet IKT deles i seksjonene brukerservice, pedagogisk IT, utvikling og drift, hver ledet av seksjonsledere som rapporterer til leder for funksjonsområdet.
- Brukerservice er en organisatorisk enhet, men også en funksjon som alle leverer til.

4.2 Drøfting av organisasjonsmodellen

Skissen til organisasjonsmodell er et resultat av en ”sorteringsøvelse” arbeidsgruppen gjennomførte mht funksjoner (ref.1.3). Denne resulterte i identifisering av ni fagområder med spesifikke kompetansekrav, som igjen naturlig sorterer under de fire hovedområdene drøftet i kapittel 3. Disse hovedområdene gjenspeiles i seksjonene i skissen til organisasjonsmodell. Modellen bygger således på et spesialiseringsfokus.

Vi vil i det følgende kommentere/drøfte modellen spesielt i forhold til mandatet og overordnede prinsipper og føringer i dette.

Ledelse og gjennomgående fag-, økonomi- og personalansvar

Modellen legger til grunn at leder for det administrative funksjonsområdet skal ha gjennomgående fag-, økonomi- og personalansvar.

Under leder er det lagt opp til seksjoner med egne seksjonsledere, bl.a. fordi en flat struktur ikke er hensiktsmessig i en avdeling/enhet som samlet vil ha ca 40 ansatte. En struktur med 9 fagansvarlige under leder for IKT anbefales heller ikke.

Robuste administrative miljøer

Et større fagmiljø vil gi robusthet både mht

- duplisering av kompetanse og derved redusert sårbarhet
- muligheter til økt spesialisering og faglig utvikling

Like gode tjenester på alle studiesteder

Modellen legger opp til sentraliserte fagområder, men oppgaveløsningen vil kunne skje distribuert på campus. Dette gjelder for eksempel mange brukerstøtteoppgaver.

Sentralisert organisering gir lik tilgang på tjenester og kompetanse for hele organisasjonen, uavhengig av studiested.

Flytting av administrativ kompetanse

Gjennom distribuert oppgaveløsning, og IKT-systemer som tilrettelegger for dette, vil man kunne beholde effekten av sentralisert organisering uten at det er nødvendig med omfattende og ressurskrevende fysisk flytting av administrativ kompetanse.

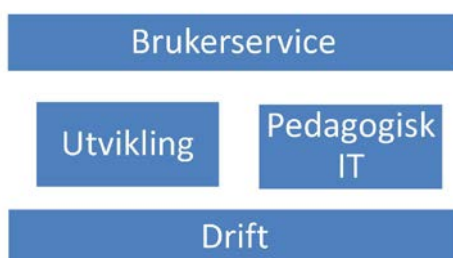
Spesialisering/profesjonalisering

- tydelige fagmiljøer organisert i seksjoner legger til rette for større grad av profesjonalisering og spesialisering, uten at dette er til hinder for samhandling på tvers.
- brukerstøtte organisert i egen seksjon tydeliggjør fagmiljøet i organisasjonen, og kan gi økt profesjonalisering mht for eksempel kundebehandlerkompetanse.

4.3 Presentasjon av et brukerfokus

For å tydeliggjøre hvor viktig brukerfokus har vært i arbeidsgruppens diskusjoner om organisering, vil vi vise en modell for funksjonsområdets tjenesteyting mot brukerne.

Modellen illustrerer at brukerservice er kontaktflaten til brukerne av tjenestene og at brukerstøtte har ”bestillermyndighet” overfor andre IKT-ressurser.



Skisse som viser brukerfokuset

Drift legger grunnlaget for stabil leveranse av eksisterende produkter og tjenester, mens brukerservice er kontaktflaten mot brukerne mht feil og mangler. I den grad brukerservice ikke kan løse henvendelsene, vil man hente ressurser fra de andre fagområdene eller fra eksterne leverandører for å løse sakene.

5 Milepælsplan

For IKT er arbeidet med en skisse til milepælsplan meget omfattende og komplekst. Her ligger det bl.a. store utfordringer med hensyn til sammenslåing av datasystemer fra de tre institusjonene. Arbeidsgruppen har begynt diskusjonen omkring felles systemer, regelverk og rutiner, men har ikke startet arbeidet med en milepælsplan/kartlegging av kritiske suksessfaktorer.