

IHR Plangruppe for IT
Fra: Kjetil Johnsen
Til: Gruppen
Dato: 20 september 2011
Versj: 1.0

Applikasjonseier-rollen

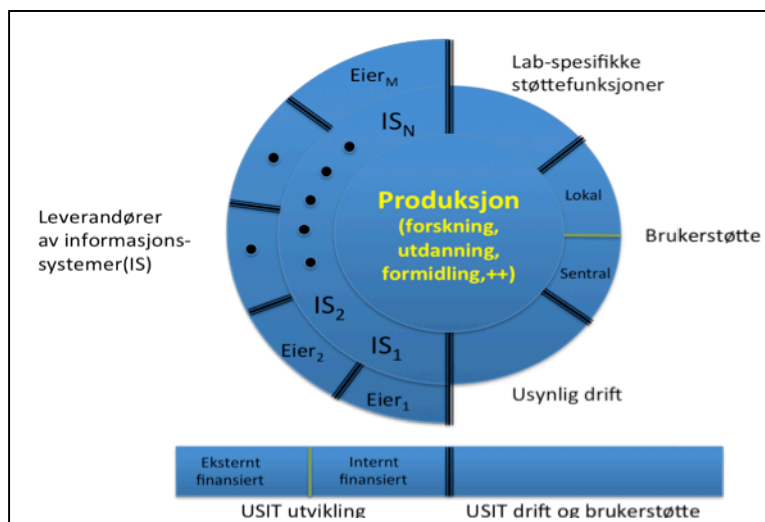
1. Innledning

I møtet 12 september 2011 diskuterte Plangruppen rollen "Applikasjonseier". Det fremkom en rekke synspunkter og problemstillinger i møtet. Gruppen ble enige om at Kjetil Johnsen skulle oppsummere synspunktene – hvilket er forsøkt gjort i dette notatet. (Det er viktig å understreke at synspunktene som fremmes er basert på notater fra møtet og ikke nødvendigvis er gir uttrykk for "forfatterens" oppfatninger). Dokumentet distribueres til gruppen som grunnlag for videre arbeide.

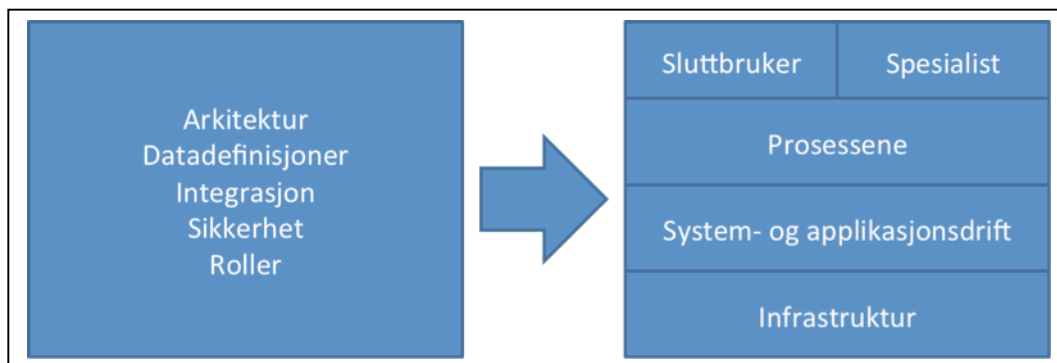
2. Applikasjonseier-rollen.

2.1. Modeller.

Applikasjonseierrollen er tidligere blitt diskutert som del av Morten Ds modell. Rollen (merket "Eier 1 – m" i modellen under) har først og fremst viktige grensesnitt mot systemleverandørene, men er også avhengig av å kommunisere med produksjonsmiljøet, og (direkte eller indirekte) mot brukerne.



I siste møte presenterte Lars O en modell som supplerer modellen over. Modellen beskriver prosesser og ansvarsområder knyttet til forvaltning av applikasjoner:



Begge de to modellene illustrerer, med noe forskjellig innfallsvinkel, applikasjonsforvaltningens betydning i forhold til å oppnå effektiv utnyttelse av de sentrale IS-systemene ved UiO.

2.2. Applikasjoneier – rollen mm.

Det synes å være en omforent forståelse i gruppen av hva funksjonen applikasjoneier omfatter. Men det gjenstår å enes om en formell definisjon, og likeledes en beskrivelse av hvilke prosesser applikasjoneieren skal ha ansvaret for, eller inngå i.

En mulig liste over applikasjoneiers ansvarsområder kan være som følger:

- Behovsvurdering
- Bestillerrolle mot USIT
- Bestillerrolle mot systemleverandør
- Systemvurdering
- Avtaler
- Ansvar for Brukerstøtte (2/3 orden)
- Anskaffelser
- Budsjettdekning

Det er mye som tyder på at applikasjoneierrollen ikke er godt nok forstått pr i dag. Dette gjelder hos både Universitetets ledelse og hos den enkelte applikasjoneier (i den grad denne rollen er implementert). En viktig del av det videre arbeidet blir derfor å sikre en omforent felles forståelse av rollen.

Et hovedproblem er at applikasjoneieren ikke ser bredden av sitt ansvarsområde. Eksempelvis har den enkelte applikasjoneier for dårlig forståelse av hvordan det enkelte system i prinsippet inngår i en total datamodell for hele UiO. Dette gjelder både i forhold til egenutviklede applikasjoner, men kanskje først og fremst i forhold til mer eller mindre standardiserte innkjøpte systemer.

Det er mange problemstillinger knyttet til datamodeller, og særlig når man skal vurdere dette på tvers av systemer. Viktige problemstillinger er f.eks.

- Hvem (hvilket system) eier de forskjellige datatypene
- Hvordan skal man sikre korrekt (såkalt) replikering fra et system til et annet. Dvs. hvordan sørger man for at avledede data oppdateres når originale data endres, slettes når originale data slettes osv.
- Hvordan skal man sørge for at sikkerhet ivaretas på tvers av systemer.
- Hvordan sikre konsistens mellom systemer over tid
- mm.

En applikasjonseier har også et sentralt ansvar i forhold til systemfunksjonalitet. Dvs man skal sørge for å definere hvilken funksjoner et system skal dekke og hvordan disse skal gjøres tilgjengelig for brukerne. Dette medfører bla.a. at man må (være i stand til å) vurdere både sentrale spesialisters og sporadiske desentrale brukeres behov. Dette blir en stadig større utfordring etter som IS-systemene gjøres tilgjengelig for større brukergrupper.

Et tredje og stadig viktigere område som applikasjonseieren må håndtere er forholdet mellom systemfunksjonalitet og forretningsprosesser (Kanskje er administrative prosesser et mer dekkende uttrykk innen en offentlig virksomhet som UiO). Så langt har applikasjonseiere hatt en tendens til å fokusere for mye på system, og for lite på de prosessene som systemet skal understøtte (Dette er en påstand ;-)).

Et siste område som applikasjonsierern må beherske er bestillerrollen som sådan, dvs. at man må forstå hva det innebærer å være en bestiller. Sentrale spørsmål er:

- Hvordan bestiller man?
- Hva er konsekvensen av en bestilling?
- Hva er en leveranse?
- Hvordan følger man opp leveranser?
- Mm.

I gruppen har vi tidligere påpekt en del hovedutfordringer knyttet til IT-forvaltning ved UiO. Mange av disse utfordringene vil være nært knyttet til applikasjonseierrollen. Opplistingen under er illustrerende eksempler (klippet fra tidligere notat):

- En hovedutfordring er mangelen på klare mål og forventninger til systemene.
- Det er en utfordring å balansere arbeidet med en langsiktig systemstrategi og samtidig identifisere tiltak som gir rask gevinst med begrenset ressursinnsats
- Kommunikasjonen mellom miljøene innen Universitetet er for dårlig. Mange av problemene oppstår på grunn av manglende forståelse mellom universitetets ulike administrative nivåer.
- Det er viktig og utfordrende å etablere realistiske brukerforventninger. Det ettelyses bedre kvantitative mål på brukernes opplevelser.
- Organisasjonen beveger seg i retning av mer desentral datafangst. Dette gir mange utfordringer både teknologisk og organisasjonsmessig.

- Det er utfordrende å få organisasjonen til å se sammenheng mellom funksjonalitet og investeringsvilje. Omlegging av komplekse systemer medfører investeringer i ny / tilpasset programvare. God brukervennlighet og integrering av nye systemer i en helhet er tid- og ressurskrevende og forutsetter bruk av rett kompetanse.

2.3. Applikasjoneier – kompetanse.

Som antydnet i foregående avsnitt, så er det betydelige kompetansekrav knyttet til det å være applikasjoneieren. Dersom man skal lykkes med rollen er det helt avgjørende at man definerer kompetansekrav og sørger for at applikasjoneierne oppfyller disse kravene. Kravene fremgår implisitt av gjennomgangen over, men kan kort oppsummeres som følger:

- Forståelse for hva som er viktig funksjonalitet på forskjellige nivåer
- Forståelse av forretningsprosessene (adm. prosesser)
- Forholdet mellom systemfunksjonalitet og forretningsprosesser
- Tilstrekkelig systemforståelse til å kunne ivareta bestillerrollen ift leverandører.
- Tilstrekkelig kompetanse til å kunne ivareta bestillerrollen ift USIT
- Brukerforståelse

2.4. Organisering.

Som antydnet innledningsvis er det langt på vei konsensus i gruppen om at applikasjoneierrollen er viktig i forhold til en effektiv IKT-forvaltning. Også når det gjelder rollens innhold og kompetansekrav synes det å være sammenfallende synspunkter – skjønt dette er kanskje farlig å slå fast før man har prøvd å definere rollen mer formelt.

Et hovedspørsmål som så langt ikke er diskutert i detalj er hvordan applikasjoneierfunksjonen skal organiseres. Her er det mange muligheter og tilsvarende mange fallgruber.

Det synes naturlig at det formelle applikasjoneierskapet må forankres på høyt nivå i den enkelte fagavdeling. Når det gjelder det operative ansvaret er det vanskeligere å være konkret. Det må tas stilling til om vi skal foreslå at dette skal være en dedikert stilling, eller om det skal inngå i en mer omfattende stillingsinstruks. Videre må man gjøre seg opp en oppfatning av hvor omfattende oppgaven vil bli.

Et hovedproblem knyttet til applikasjoneierrollen er koordinering mellom de enkelte applikasjoneiere. Dette var vel på mange måter den rollen som var tiltekt IS-direktøren, uten at dette noen gang ble skikkelig implementert. Det er nokså åpenbart at vellykket håndtering av koordineringsrollen langt på vei er en kritisk suksessfaktor.