

Oppsummering: IHR seminar om Lokal Sentral 27.02.2012

Intro

Lars Lomell UV, Jan Bjorli Medfak – opplevelse av sin hverdag

Lars Lomell (Kontorsjef Intermedia – digitale medier, læring IKT)

Utg.pkt – Mange er fornøyd med veldig mye – Dette er viktig å få med seg.

IT tilbudet preget av å være “Perler uten snor” – mye bra, men isolert. Henviser til strategi for fleksibel læring – som ga mye god info om samkjøringsbehov (rapport av Nifu)

http://www.uio.no/for-ansatte/organisasjon/ikt_laring/fleksibel-laering/nifu_step/evaluering.pdf

http://www.uio.no/for-ansatte/organisasjon/ikt_laring/fleksibel-laering/nifu_step/org_modeller.pdf

Ref Perler – Se dette som en “løk”: Basis i midten med utviklingssoner rundt som f.eks. forskningsstøtte og enda mer perifere aktiviteter – mellom disse lagene er det barrierer – de er viktig å identifisere og finne løsninger på. Noen brukere vet å overvinne de barrierene, de vet hvem og hvor de skal gå – andre vet ikke, og stanger dermed i veggen. Det trengs kontaktpunkter mellom lagene – samspillsløsninger – sikre at det som faktisk er felles deles av alle og det som er forskjellig får være det. Legge til rette for en lærende organisasjon

Eksempel: Intermedia har en egen utviklingslab som driver med forskningsstøtte. De lager ting for forskerne, er med å skrive søknader og jobber med forskerne – “Agile development”

Suksess basis: Ref Web-prosjektet Her var det “sense of urgency” – med raske iterasjonssykluser – stadig ny funksjonalitet – mye nyttig – godt driv!

Ikke like suksessfullt Basis: Classfronter – noe kan være vanskelig i møtet med Usit. Usit har et prosjekt men ingenting skjer – ofte alt for sen responstid.

Forskningsstøtte – skjer lite på IT rundt deres oppgaver bortsett fra på Web. Dette området er under utvikling og burde være det – f.eks. knyttet til skriving av søknader.

Innspill til rapporten – Veldig omfattende. Derfor et varsko fra UV – Skap tette soner med stor utviklingsglød – ikke for mye strategi – det som det også trengs mye av er smidig utvikling/utviklingssoner – ref “Agile development”.

IS-systemer: Hvor brenner det i dag? Simuleringsverktøy for budsjettering (Excel vs Oracle)
Prosjektstyringsverktøy

Behov for IKT-strategi. Hvorfor trengs en IT-strategi?

IKT er en egen ferdighet – men IT må kobles på som en del av fagene – mao. en slags invertert strategi hvor IKT flyter tvers igjennom fagstrategier – som en rød tråd. IKT strategi må være Bottom up!! IKT må inn fra starten av.

Jan Bjorli. Medfak: Instituttleder, med faglig bakgrunn som grenser opp mot IKT.

Viktig med sense of urgency – for å få til noe – må ha/skape.

Web – prosjektet – godt eksempel med sense of urgency – har nå problemer fordi en ikke løste alt i starten. Bl.a. dette med forskningsformidling. Der er det for dårlig funksjonalitet. Hvis en ikke får det på plass sentralt må en kanskje gjøre det lokalt.

Er vi unike? Skal ikke overdrive forskjellene, men det ER noen forskjeller – Ikke alt burde være likt.

-Store vs små institutter –Store er like store som fakulteter også driftsmessig

-Kompetanse/Kontroll - Lav kompetanse og lav grad av kontroll – gjør det umulig å få til en god driftssituasjon uansett.

USIT – svært kompetent på IKT – hvordan bruke dett mot Univ. organisasjonen. (Ref lok sentr) i adm ved medfak. Ansvar og roller – jo det trengs å rydde opp.

Lokal IT – Ved Medfak – må være forankret ved inst. Instituttene vil ha kontroll med IT for å kunne bruke ressurser på det de oppfatter som viktig. Viktig å koble problemopplevelse med ansvar og mulighet til å kunne gjøre noe med det. Koble ansvar – ref AV og auditorier.

Homogen organisering (s 14 i rapporten) – Instituttbasert vs Fakultetsbasert organisering. Bjorli er bekymret for begge.... Ideene med å ha en IT-leder ved fak. vil ikke fungere for store institutter. Nyttten av en evt. sammenslåing er dermed avhengig av størrelse.

Synspunkter på presentasjon av rapporten

Er internt dokument for It organisasjonen - hvor er sluttbruker i rapporten? En svakhet at dette mangler. Savner også fokus på formidling.

Savner svar på hvordan skal klarere linjer gi bedre IT-tjenester for sluttbruker?

Finansiering - universitetet er i ferd med å gå over fra en intern til en ekstern finansiering - hvor er pengestrømmen i rapporten? USIT står i den gamle tradisjonen men må etter hvert inn i en ny betalingsmodell. (Bjorli)

Sårbare organisasjonsmodeller - personavhengig. Burde man heller hatt (dynamiske) teamledere? Personkjemier påvirker resultatene uavhengig av hva som f.eks. står i arbeidsinstruks.(Bjorli)

USIT som superbrukere der lokal-IT mangler kompetanse - blandede erfaringer. Vanskelig å finne ut hvem i USIT som sitter på spesialkompetanse (og også om det ligger i USIT i det hele tatt eller om det kanskje ligger i fagavdelinger). Ønskes en intern rydding hos USIT og en avklaring mot sentraladministrasjonen. (Lillian Almaas)

Brannslukking - hvem skal gjøre det? Bra at det brukes mye tid på basis. Strategi skal man bruke litt tid på en gang i blant. (Anita Sandberg)

Unikhet - må slutte med det individuelle og gå over til å tenke grupper, seksjoner, institutter. Må klare å håndtere både det som er likt og det som er ulikt. (Teis Daniel Kjelling)

Hvor mye IT-støtte per ansatt bør man kunne forvente? Bruker enhetene for lite penger på IT hvis den enkelte IT-ansatte bruker mesteparten av tiden på drift og veldig lite på kompetanseheving? (Teis Daniel Kjelling)

Kan en vurdere en arbeidsdeling mellom USIT og lokal-IT - f.eks. at USIT driver IT-støtte til forskning, mens lokal-IT kun driver med basis. (Inger-Johanne Ullern)

Skal fagdirektører ha forskjellige grenser for ansvar? Kontrasterer her det sentrale vs det sentraliserte universitetet. Hvilke prinsipper skal gjelde?

Det er kompetansebarrierer – mellom vitenskapelig linje og IKT. Det er viktig med kommunikasjon og kompetanse på tvers. En sentralisert modell skaper en fare for å bygge opp dobbeltkompetanse.

IHR- perspektivet i rapporten – mye styrking og mye større bruk av ressurser – hva er egentlig effektivitetsgevinten? (IP – frigjøring av ress. til primærvirksomheten er godt IHR arbeid)

IHR – kan vi gjøre mer for mindre ressurser – snu på ulikheten og fokusere på likheten

Oppsummering gruppediskusjoner

"Hva er de viktigste utfordringene knyttet til IT- lokal/sentral?"

Om organisering

Argumenter mot egen linje for IT:

Usikker på kost/nytte effekt ved behov for rekruttering av IT-ledere med høyere utdannelser i lederstillinger.

IT er ikke så spesielt at det skal være en egen organisering; nettverk er en bedre vei å gå.

Ser behov for tydeliggjøring av ansvar mellom USIT og Lokal IT

Argumenter for egen linje for IT:

Vanskelig for kontorsjef å være god IT-faglig leder.

lokal-it ønsker at det legges til rette for bedre karriereutvikling

Argumenter for spesialisering:

Dagens løsninger med lokal-it ansvarlige fungerer bra men synes kostbar der IT ansvarlige må fordele oppmerksomheten mellom mange ansvarsområder.

En spredt organisering gir lite mulighet for spesialisering, særlig innen forskningstøtte. IT-ansatte vet ikke hva forskningstøtte er, og har ikke nødvendigvis nok kompetanse.

Det ble satt spørsmål om det var effektivt ”å ha en lokal IT som sitter å vente på at det bankes på”

Det er viktig å standardisere/ spesialisere IT-støtten.

Det var delte mening om forskningstøtte bør skilles fra vanlig drift men enkelte mente at det var viktig.

Viktig med en driftstjeneste der IT ansvarlig er fornøyd med drifting. Det er viktig å rekruttere folk som er fornøyd med drift.

Argumenter mot spesialisering – behovet for bredde i kunnskap øker med antallet plattformer og applikasjoner og måter å bruke IT på.

Om samhandling

Erfaringsdeling på tvers – behov for erfaringsbank

Samhandling er ikke bare isolert til IT organisasjonen - men også mot sentraladministrasjonen, studieadministrasjon og forskningsadministrasjon.

Om lokale utfordringer

Manglende kompetanseutvikling og kompetansedeling på lokal IT fordi personal og ressurshåndtering ikke har kompetanse til å passe på dette

Avstand mellom toppen og bunn,- topp kjenner ikke mulighetene som er tilgjengelig og derfor ikke tilstrekkelig ressursprioritering

Lokal IT bør kunne alt om hva som er tilgjengelig tjenester, eller i det minste ha mulighet til raskt å orientere seg. De vitenskapelige vil snakke med lokal IT først.

Viktig at lokal-IT tar ansvar for informasjon og kompetanse ut til brukerne.

Om tjenester

Viktig å klart definere hvilke tjeneste man leverer, hvilke tjenester som er standard.

Det viktigste å få på plass var opplæring av nyansatte lokal-it.

Litt for mange lokale løsninger innen IT støtte, mer burde kunne standardiseres.

Usit må være mottakelige for innspill utenfra – trenger klart et bedre mottaksapparat

Hva er forskningstøtte? Hvor mye skal fakultetet hå å gjøre med alt som har med forskningstøtte.

Lokal-IT har ikke administratorrettigheter på enkelte systemer –kan dermed ikke hjelpe.

Mer brukerfokus:

Det er språk mellom det IT ansvarlig ønsker å gjøre og det bruker ønsker at lokal-IT skal gjøre.

Viktig å se på hva som er viktig for bruker.

Viktig å bygge systematisk opp brukers digitale kompetanse til en bestemt nivå. Og stille krav til digital kompetanse hos bruker.

En utfordring å få brukere på kurs når dem ikke ser umiddelbar gevinst .

Savner et tydelig grensesnitt mellom IT og vitenskapelig linje

IT må også være proaktiv uttad å markedsføre nye tjenester.

Hva når andre enn Lokal IT trenger hjelp hos USIT – Hvordan vet de hvor de skal gå?

Sentralt kjenner en ikke de lokale behovene og spesialbehov må forklares og forsvares om og om igjen i møte med sentralt støtteapparat

Strategi

Har bruk for strategi? Ja – men forskjellige perspektiv. For forskningsstøtte burde strategi starte nedenfra fra de med behovene.

Strategi er styrende, men kan også være mobiliserende

Det er behov for strategier, men ulike typer: F.eks. for operative hensyn – f.eks. tilbudte plattformer, men også for større ting som f.eks. primærvirksomheten.

Nåsituasjon i rapport vs egenopplevd situasjon

Stort sett rimelig grei grad av gjenkjennelighet

God støtte lokalt.

IT-ansatte ønsker nærhet i brukeren

Hypotese: Motstand mot sentralisering fordi en tenker at en fysisk skal flyttes.

Utfordring å ha kontroll/oversikt på den IT-ansattes hverdag, og vanskelig å henge med på endringer i den IT-ansattes hverdag, ”plutselig sitetr du der med en stor serverpark som du kanskje ikke trenger”

Sluttbruker opplever at en får den hjelpen en trenger, men hva vet vi om forskerens behov, undervisernes behov?

Hvilke gode løsninger har en lokalt?

Lokal IT- SV . hadde god beredskapsløsning for lokal IT

Utviklingsmiljøene på UV – yter god forskningsstøtte

Diskusjon Gruppearbeid

Kommunikasjon mellom nivåer er utfordrende – sprik i forventninger mellom lokal IT- brukerne

Det er et behov for opplæring av nye IT-folk – trenger et tilbud

IT krever mye ressurser ved små enheter – det å tenke større –kan gi mer rasjonell tidsbruk

Hva er forskningsstøtte?? – Alminnelig brukerstøtte skal en fokusere på å få enighet om innholdet i det enighet om det? Få på plass et lokalt tjenestetilbud på basis – og så se på hva en kan levere utover basis.

Ansvar og myndighet – dette er en stor diskusjon – konsekvens av utydelige ansvar og roller har ført til en enorm mengde kompenserende aktiviteter for å få ting til å henge sammen.

Kanskje en skal sortere annerledes – innen basis er det mye vi kan standardisere – samtidig er det masse engasjement knyttet til støtte til kjerne virksomheten – her må vitenskapelig linje inn.

Det er viktig at tjenestetilbudet tydeliggjøres.

Lokal-ITs rolle er viktig – det er de som vet hva brukeren trenger

Mottak – hvem skal få henvendelse – for en bruker er alt IT ikke nødv for IT-org.

Erfaringsutveksling – erfaringsbank – nettverk

Lokale karriereveger: Det er ulike kompetanser om må til på IT området – Utnytte de mulighetene og de tjenester en allerede her – fordi folk vil ha ting som USIT allerede tilbyr

Styrke faglig linje – behov for bedre dialog med faglig linje – må ha dialog ikke bare “bestillerkompetanse”.

Forslaget om enhetlig ledelse – Vanskelig å lede IT folk hvis en selv ikke kan faget. Forskerne stoler mer på instituttlederen enn IT faglig leder?