

Lokal-Sentrals tilbakemelding på USITs utkast til høringsnotat om standardisering av IT

Lokal –sentral synes notatet fremstår som helhetlig og i god språkdrakt, og liker spesielt den innledende beskrivelsen av hvordan begrepet «standardisering» forstås i notatet. Vi har noen betraktninger på teksten slik den foreligger, men de fleste av våre innspill er knyttet til de tiltakene som tidligere har vært lansert av lokal-sentral, men som ikke finnes i USITs forelagte utkast til høringsnotat.

Vi er selvfølgelig spesielt opptatte av at tiltakene som har kommet til overflaten etter Lokal-sentrals grundige kartlegging og prosessanalyse i 2011 blir godt ivaretatt. Vi mener det er viktig at disse tiltakene kommer til syne i høringsnotatet, slik at UiOs IT-tilsatte kjenner igjen eget materiale. Dette vil kunne styrke lojalitet til forestående endringer i organisasjon, roller/ansvar og arbeidsprosesser.

Under kommer våre tilbakemeldinger i kronologisk rekkefølge. For å gjøre vurderings- og redigeringsjobb enklere har vi formulert forslag til ny tekst der vi avviker fra USITs forslag.

1. Ad «Motivasjon og grunnlag for standardisering»

Selv om det ligger implisitt under kulepunktene om «kvantitativ og/eller kvalitativ begrunnelse», synes vi de kan være hensiktsmessig å være eksplisitt på at standardisering i IT-støtten skal styrke kjernevirksomheten/primærvirksomheten. Dette vil være en positiv understrekning for fakultetsledelsene, samt kunne mykne budskapet for de som blir sterkest berørt av endringene, nemlig IT-tilsatte.

Forslag til ny tekst:

- Standardisering for å levere **mer** til UiOs kjernevirksomhet innenfor **samme** ressursinnsats, alternativt gjøre det **samme** med **mindre** ressursinnsats
- Standardisering for å levere **bedre** til UiOs kjernevirksomhet med **samme** ressursinnsats

2. Ad «Standardisering er beslutning»/ «Hjemmel for beslutninger...»

Lokal-sentrals endringsbeskrivelse knyttet til *strategisk styring* er mer detaljert enn i USITs forslag til høringsnotat. I forslaget fremkommer dette som en hjemmel og det foreslås at skissen som USIT har utarbeidet skal føres frem til vedtak.

Det er et viktig poeng i arbeidet til Lokal-sentral at innholdsansvaret for en slik overordnet IT-strategi ligger hos IT-ledernettverket, med de prosessføringer dette legger for fremtidig utvikling av en sådan.

Videre synes vi det er viktig å tydeliggjøre at den overordnede IT-strategien skal ha sitt samsvar i fakultetenes og følgelig i IT-enhetenes planverk. I dette ligger implisitt at fakultetsledelsen har ansvar for å ivareta IT-tema i eget planverk.

Et siste poeng i argumentasjonen om å ta inn underliggende forslag til tekst i notatet om temaet er knyttet til beskrivelsen av fakultær IT-leders rolle. Her står det eksplisitt at denne skal inngå i fakultetets strategiske planarbeid og delta i overordnet strategisk arbeid gjennom IT-ledernettverket.

Vi foreslår følgende endring i teksten under «Strategi og planverk»:

- Universitetsstyrets vedtak av "Strategi 2020", årsplan- og budsjettvedtak og andre relevante vedtak, samt vedtatte retningslinjer for universitetets virksomhet.
- Universitetsdirektørens vedtak av «Overordnet strategi for universitetets IT-virksomhet». (jmf pkt xxx)

Vi foreslår at følgende tekst tas inn under overskriften «Standardisering av organisasjon» (= «pkt xxx»):

Strategisk styring

Forslag til vedtak: Det etableres en overordnet IT-strategi for UiO som er i tråd med UiOs strategi og som inngår i fakultetenes strategiske og operasjonelle planer. IT-ledernetverket skal ha innholdsansvar for den overordnede strategien. Overordnet IT-strategi vedtas av universitetsdirektør.

Det eksisterer ingen overordnet strategisk retning for Universitetets IT-virksomhet og det er stor variasjon på nivå og innhold i IT-planverk ved de ulike enhetene. For den samlede IT-virksomhet eksisterer da ikke et felles utgangspunkt for dialog rundt viktige veivalg.

For at UiOs IT-virksomhet skal kunne bidra til å realisere UiOs strategiske målsettinger innen forskning, undervisning og formidling, er det viktig at ressursinnsats kanaliseres mot tiltak som bidrar til å støtte dette. En overordnet IT-strategi bør blant annet si noe om UiOs ambisjoner for IT-støtte til forskning, undervisning, formidling, samt generell grunnleggende og administrativ IT-støtte.

3. Ad «IT-ledernetverket»

Vi ser at USIT har dempet Lokal-sentrals beskrivelse av dette. Der vi skrev «IT-direktørens utvidede ledergruppe», står nå «kan fungere som rådgivende». Det har vært et sentralt poeng for Lokal-sentral og styrke IT-ledernetverkets mandat og derved også legge føringer på den fakultære IT-leders ansvar, og følgelig også kompetanse. Dette er også viktig fordi fakultetsledelsen skal avse ressurser til dette nettverket, samt ansette IT-ledere med riktig kompetanseprofil som kan ivareta og balansere fakultære og sentrale strategiske spørsmål.

Forslag til ny tekst:

Forslag til tiltak: IT-ledernetverkets mandat og sammensetning evalueres og styrkes med sikte på å videreføre nettverket på et tydeligere grunnlag.

IT-ledernetverket skal være rådgivende for IT-direktøren. IT-direktøren er ansvarlig for å sette på dagsorden særlig strategiske tema, planer, policy og beslutninger som har relevans for hele IT-virksomheten ved UiO. IT-ledernetverket ledes av IT-direktør og består av fakultetenes IT-ledere og universitetsbibliotekets leder for digitale tjenester.

4. Ad «Koordinering av samhandlingstiltak»

Lokal-sentral kjenner ikke igjen tiltaket slik vi tidligere har fremført det.

Vi har forståelse for at endringsforslaget går tett på USITs pågående omorganisering. Vi vil allikevel argumentere med at tiltaket fremkommer i notatet.

Det er viktig å synliggjøre at også USIT må tilpasse seg organisatorisk for standardisering og etablering av god samhandling lokalt-sentralt. IHR-IT er avsender for høringsnotatet og derfor synes vi endringsforslagene bør påvirke både lokale og sentrale organisasjonsstrukturer.

Videre har det i Lokal-sentrals arbeid fremkommet med svært stor tydelighet at det er behov for at USIT tar ansvar for å involvere lokal-IT i sitt operative arbeid. Vi tror ikke at USIT ikke har til hensikt å etablere en organisasjons som støtter opp under et helhetlig IT-støtte med god og standardisert samhandling mellom lokal-sentral, men mener at ved å understreke i notatet at USIT har dette ansvaret, så vil lokal IT, og prosjektet Lokal-sentral, se at deres innspill tas alvorlig og får konsekvenser for USITs omorganisering. I tillegg vil det være en tydelig føring til USIT fra universitetsledelsen at dette perspektivet er viktig.

Lokal-sentral synes det er et poeng at dagens tjenestegruppe SAMIT ikke nevnes i beskrivelsen av dette tiltaket. Dette fordi arbeidsoppgavene vi mener tilligger en slik ny matrisegruppering er betraktelig mer omfattende og ikke er tjent med å bli assosiert med dagens SAMIT. At dagens SAMIT bør evalueres og denne evalueringen kan tjene som innspill i videreutviklingen er selvsagt, men vi synes ikke det er naturlig å nevne dette i et høringsnotat til fakultetsledelser.

Forslag til ny tekst:

Gruppering for IT-samhandling ved UiO

Forslag til tiltak: USIT skal i sin nye organisering plassere ansvar og ressurser for oppgaver knyttet til operativ samhandling mellom lokale og sentrale IT-ansatte.

USIT skal ha ansvar for å etablere, forvalte og videreutvikle en matrisegruppering i IT-virksomheten for operative oppgaver i UiOs IT-virksomhet. Gruppen skal ha særskilt ansvar for forvaltning og videreutvikling av formelle fagnettverk (se under), forvaltning og videreutvikling av fellestilbudet for kompetanseutvikling i IT-virksomheten (se under), forvaltning og videreutvikling av kommunikasjon internt i UiOs IT-virksomhet (se under), samt bidra i kommunikasjonsaktiviteter med IT-virksomhetens (lokal-sentral) felles interesser.

IHR-IT ser for seg at grupperingen får sitt mandat fra IT-ledernettverket og at IT-ledernettverket også besørger adekvat bemanning. Arbeidsmengden tilsier en leder i 100 % stilling for grupperingen.

5. Ad «Etablering av felles brukerstøttesenter for samtlige henvendelser»

Dette er ikke et tiltak som har fremkommet av Lokal-sentrals kartlegging og analyser. Vi synes allikevel det er en spennende idé.

Vi mener IHR-IT vil være tjent med å dempe forslaget noe da det er helt nytt i sammenhengen og ikke har vært gjenstand for kommunikasjon eller forankring verken hos lokale eller sentrale IT-ansatte eller IT-ledernettverket. Selv om det er fakultetsledelser som er primærmottakere av høringsnotatet, synes vi det er en risiko for at forslaget slik det står her vil skape endringsmotstand. Dette både fordi det er kontroversielt for enkelte, men også fordi forslaget mangler nødvendig utdypende tekst slik det foreligger her.

Forslag til ny tekst:

Forslag til tiltak: Det igangsettes en utredning om etablering av felles brukerstøttesenter for samtlige henvendelser

Et felles brukerstøttesenter vil kunne bidra til økt profesjonalisering av brukerstøttetjenestene med mer effektiv utnyttelse av ressurser og hensiktsmessig videreutvikling. En utredning av forslaget vil

blant annet måtte inneholde vurderinger av gjennomførbarhet, kost/nytte, styringsmodell, implementeringsmetodikk, suksesskriterier, etc.

6. Ad «AV-virksomhet»

Kun små språklige korreksjoner:

Forslag til tiltak: IT-virksomheten overtar ansvar for innkjøp, forvaltning, drift og brukerstøtte knyttet til AV-utstyr ved UiO

IT-virksomheten ved UiO overtar ansvar for innkjøp, forvaltning, drift og brukerstøtte knyttet til AV-utstyr. Dersom IT overtar helhetsansvaret vil blant annet brukerstøtten kunne utvikles og forbedres, samt at vitenskapelige ansatte i større grad vil kunne få råd om bruk av AV og multimediautstyr i undervisning og forskning. Det settes i gang arbeid med utredning knyttet til dette forslaget med vurderinger av blant annet gjennomførbarhet, kost/nytte, styringsmodell, implementeringsmetodikk, suksesskriterier, etc.

7. Ad «Standardisering av prosess og praksis»

Det er to tiltak som har fremkommet i Lokal-sentrals diskusjonsrapport som ikke er tatt med USITs forslag til høringsnotat.

Lokal –sentrals tiltak knyttet til *innovasjonssystem* og *felles tjenestekatalog* bør være med. Begge tiltakene vil kreve mye ressurser fra USIT, men disse to tiltakene har fremkommet om og om igjen i våre prosesser med IT-ansatte og bør tas på alvor. Lokal-sentral mener det ikke er tvil om at dette er god «IHR-standardisering».

Nok engang tror vi ikke at USIT ikke har til hensikt å ivareta disse behovene, men ønsker at forslagene allikevel blir med i høringsnotatet. Dette ikke bare for å vise at IHR-IT tar innspillene fra IT-ansatte og Lokal-sentral alvorlig, men også fordi fakultetsledelser og universitetsledelse kan få mulighet til å mene noe om dette er riktig ressursbruk, og evt gi klare føringer til USIT.

Forslag til nytt tiltak inn i høringsnotatet:

Innovasjonssystem

Forslag til tiltak: Det etableres et system for registrering og evaluering av idéer og innmeldte behov, infrastruktur for konkretisering, utvikling, testing og vurdering av idéer og behov, og rutiner for når og hvordan nye tjenester skal innlemmes i sentral tjenesteportefølje.

Utvikling av IT-tjenester ved UiO foregår både lokalt og sentralt. Det finnes derimot ikke tilstrekkelig felles infrastruktur eller regime for håndtering av nye tjenester fra idé til skalerbar, sikker fellestjeneste. Gode systemer, gode miljøer og god samhandling i IT-virksomhetens innovasjon vil bidra til at brukernes behov vil besvares i større grad og at deres behov blir besvart raskere i form av avklaring, utvikling og etablering av nye tjenester.

Forslag til nytt tiltak inn i høringsnotatet:

Tjenestekatalogen som er omtalt i USITs utkast til høringsnotat inkluderer ikke tjenester som tilbys lokalt. Forslaget fra Lokal-sentral er mer omfattende og krever en grundigere og bredere prosess i utarbeidelsen av tjenestekatalogen. Fordi en slik tjenestekatalog er rettet mot sluttbrukerne primært (og IT-virksomheten sekundært), er det viktig at lokal-IT med sin brukernærhet er representert i arbeidet.

Oversikt over IT-virksomhetens tjenester

Forslag til tiltak: Det utarbeides en tjenestekatalog over samtlige tjenester som tilbys av UiOs IT-virksomhet.

Det jobbes p.t. med en oversikt over USITs fellestjenester for å tilrettelegge for at interessenter kan tilegne seg nødvendig oversikt. Derimot finnes ingen oversikt over samtlige tjenester ved UiOs IT-virksomhet. En slik oversikt vil kunne bidra til effektiv erfaringsdeling, reduserer risiki for dobbeltarbeid, samt muligheten til å gi raskere avklaring på sluttbrukerbehov. En slik oversikt vil også kunne være et startpunkt for innovasjonsprosessen for nye tjenester i IT-virksomheten.

En standardisering av oversikt over IT-tjenester ved UiO og ansvar for prosesser knyttet til forvaltning og videreutvikling av denne, tillegges USIT og eventuelt den foreslåtte gruppering for IT-samhandling ved UiO. IT-direktøren har ansvar for overordnede tema knyttet til IT-virksomhetens tjenesteoversikt er på IT-ledernetverkets dagsorden.

8. Ad «Kommunikasjon»

Lokal-sentral mener tiltaket slik det fremkommer i USITs utkast til høringsnotat blir for vagt og for ubetydelig for et høringsnotat. Hovedpoenget til Lokal-sentral er at USIT må ha ansvaret for å ivareta god kommunikasjon internt i IT-virksomheten og om IT-virksomhetens tjenester. Kommunikasjonsarbeidet involverer både lokale og sentrale IT-ansatte og bør standardiseres i både organisasjon (ansvar) og operativ gjennomføring (plan).

Det er mulig at tiltaket skal sorteres under overskriftene «Standardisering av organisasjon»/ «Formalisert samhandling mellom fakultetene og USIT»

Forslag til tekst:

Forslag til tiltak: USIT skal i sin nye organisering plassere ansvar og ressurser for å etablere, forvalte og videreutvikle gode arenaer for kommunikasjon i IT-virksomheten. Fakultære IT-ledere skal ha medansvar for gjennomføring av kommunikasjonstiltak.

Det eksisterer i dag ikke noe målrettet og helhetlig kommunikasjons- og informasjonsarbeid internt i UiOs IT-virksomhet og mellom IT-virksomheten og deres felles interessenter. Dersom det ble jobbet målrettet med dette, vil det kunne øke gjensidig innsikt i tjenestetilbud, initiativer og utviklingsprosjekter. Videre vil et gjennomtenkt kommunikasjonsarbeid bidra til at universitetets ansatte og studenter møter en mer effektiv og oppdatert IT-virksomhet.

9. Avslutningsvis

Som plangruppen er klar over har Lokal-sentral utarbeidet gode og detaljerte beskrivelser av tiltakene foreslåtte i diskusjonsrapporten. Tiltaksbeskrivelsene ligger som vedlegg til diskusjonsrapporten. Disse beskrivelsene har sitt utgangspunkt i prosessanalysene gjennomført i workshops med IT-tilsatte.

Vi ber plangruppen tenke igjennom hvordan disse best kan bli ivaretatt i det videre arbeidet. Er det ønskelig å legge noen av beskrivelse ved som vedlegg til høringsnotatet? Eller skal vi henvise til beskrivelsene via lenker? Uansett hva dere tenker så gjør prosjektgruppen selvfølgelig det nødvendige redigeringsarbeidet.