

# UNIVERSITETET I OSLO



Organisasjonsutvikling av UiOs IT-  
virksomhet, oppfølgings- og  
implementeringsprosjektet

Rapport mars 2022

## Sammendrag

## Ny, felles IT- organisasjon på UiO

## Tredjeutkast



## Innledning

Dette dokumentet er et sammendrag av rapporten «Tredjeutkast: Beskrivelse av framtidig organisering av en felles IT-organisasjon for UiO – UiO:IT», mars 2022. Sammendraget oppsummerer følgende:

- Bakgrunn, mål og hensikt for organisasjonsutviklingsprosjektet samt hvem som har utarbeidet forslaget
- Forslag til formål, visjon, verdier og prinsipper for UiO:IT
- Forslag til organisering og styringsmodell
- Fakulteter og enheter sitt forslag til tilpasninger til en felles IT-organisasjon
- Hva som blir nytt og bedre i UiO:IT
- Videre arbeid

Sammendraget gir et overblikk over tredjeutkastet. I rapporten gis det mer informasjon om prosjektet, forslaget til organisering og styringsmodell utdypes, samt at ansvars- og oppgaveområder, grensesnitt, samhandling og samarbeid, dagens IT-organisasjon, rammebetingelser mv. beskrives. Dette tredjeutkastet vil være en viktig del av beslutningsgrunnlaget for ny organisering og tilpasning til en ny felles IT-organisasjon.

## Bakgrunn, mål og hensikt for organisasjonsutviklingsprosjektet

Universitetsstyret besluttet den 9. februar 2021 at det skal etableres en felles IT-organisasjon for UiO i samsvar med beskrevet alternativ 1 (Tilpasset), jfr [V-sak 4 på universitetsstyrets møte 1/2021](#). Den anbefalte organisasjonsmodellen vil medføre endringer i organisering, styringslinjer og personalansvar.

Organisasjonsmodellen innebærer at felles IT-funksjoner organiseres i størst mulig grad i en ny felles IT-organisasjon, kalt UiO:IT. Basis IT-tjenester<sup>1</sup> vil gjøres felles og standardiseres for å frigjøre ressurser som kan benyttes til fagnær IT-virksomhet<sup>2</sup>. Det etableres videre en felles brukerkontakt gjennom et servicesenter for alle UiOs forskere, undervisere, teknisk-/administrativt ansatte og studenter. Lokal IT-organisasjon organisert under fakulteters og enheters styringslinje, samt IT-virksomhet i Avdeling for Studieadministrasjon (SADM) og Eiendomsavdelingen (EA) i LOS (Ledelses- og støtteenheter sentralt), vurderes helt eller delvis organisert inn i UiO:IT. USIT inngår i sin helhet i UiO:IT.

---

<sup>1</sup> Basis IT-tjenester er en samlebetegnelse på grunnleggende, standardiserte IT-tjenester og -løsninger som alle i større eller mindre grad benytter enten de forsker, underviser, studerer eller driver administrativ eller teknisk støtte, eksempelvis drift av PC-er og mobile enheter, IT-infrastruktur, audiovisuelt utstyr (AV) og programvare.

<sup>2</sup> Fagnær IT-virksomhet består i denne sammenheng av IT-tjenester spesifikt innrettet mot forskning, utdanning eller formidling og IT-medarbeidere som har fag-/domenekompetanse (fagområder, fagmiljøer, forskning, forskningssøknader, publisering, åpen forskning, data management, utdanning, enheter, fasiliteter mv) og god relasjon/dialog med brukere (forskere, undervisere, formidlere).

## Mål og hensikt med prosjektet

Organisasjonsutviklingsprosjektets formål er å utvikle en IT-virksomhet, hvis organisering, arbeidsprosesser og kompetanse styrker UiOs posisjon som et internasjonalt ledende universitet for fremragende forskning, utdanning og formidling. IT-virksomheten skal levere høy kvalitet, være fagnær, tilpasningsdyktig og effektiv.

Det er en tydelig ambisjon at arbeidet skal resultere i at UiO fortsetter å være i front innenfor digitalisering og gode IT-tjenester i UH-sektoren i Norge, til beste for UiOs ansatte og studenter.

Det er definert følgende overordnede målsettinger for prosjektet:

- Å bidra til at IT-virksomheten er rigget for kontinuerlig utvikling og forbedring hvor prosesser, ressurser og kompetanse støtter opp om UiOs strategi og mål på kort og lang sikt (herunder tverrfaglighet)
- Å få til mer brukernær IT-støtte til forskning og utdanning gjennom styrket nærvær og tilgjengelighet til IT-kompetanse og IT-tjenester til forskere og undervisere samt at UiO tilbyr alle studenter moderne verktøy og teknologier
- Å tilrettelegge for at IT-virksomheten er fleksibel, responsiv og kan bevege seg med den innovasjonshastigheten som kreves av våre studenter og ansatte (herunder digitalisering)
- Å tilrettelegge for en standardisering, effektivisering og optimalisering av IT-løsninger og IT-tjenester som kan frigjøre økte IT-ressurser til forskning og utdanning. Herunder sikre tilstrekkelig størrelse, kompetanse, ressurser og mulighet for spesialisering i IT-faglige miljøer, redusere sårbarhet i små IT-miljøer samt legge til rette for godt informasjonssikkerhetsarbeid ved UiO.

Ny organisasjonsmodell skal fortsatt sikre nærhet til brukerne på fakulteter og enheter, både når det gjelder basis IT og fagnær IT, fysisk og digitalt. Det skal gjennomføres en dialog med fakulteter og enheter med en reell mulighet for lokale tilpasninger der fakultetenes og enhetenes behov skal være førende for fremtidig organisering.

## Hvem som har utarbeidet forslaget til ny organisasjon

Førsteutkastet med forslag til organisering av en ny IT-organisasjon, ble utarbeidet av fire arbeidsgrupper samt prosjekt- og styringsgruppe i OU-IT-OPP-prosjektet. Disse gruppene var bredt sammensatt med både undervisere, forskere, administrativt ansatte og IT-ansatte fra enhetene ved UiO. Arbeidsgruppene arbeidet på grunnlag av egen erfaring, materiale innhentet fra arbeid i forrige del av organisasjonsutviklingsprosjektet (som workshops i enhets- og faggrupper fra hele UiO, kartlegging av IT-virksomheten ved UiO, sammenligning med andre IT-organisasjoner, teknologiske trender) samt andre rapporter og dokumentasjon.

Førsteutkastet ble framlagt og diskutert med ulike referansegrupper med representanter både fra ansatte innenfor de ulike fagområdene og fra ledelsesgrupperinger (fakultetsdirektørnivå, IT-ledere og USITs ledere). Basert på innspill fra referansegrupper og vurderinger i prosjekt- og styringsgruppe, ble det utviklet et andreutkast med oppdatert forslag til organisering. Andreutkastet ble deretter diskutert i dialogmøter mellom prosjektet og fakulteter og enheter, fakulteter og enheter leverte forslag til egen tilpasning til ny IT-organisasjon samt at USITs linjeorganisasjon ga sine innspill. I dette tredjeutkastet er innspill og forslag til tilpasning fra fakulteter, enheter og USIT vurdert og prosjektet legger fram sitt endelige forslag til ny organisering av UiOs felles IT-organisasjon.

Styringsgruppen ledes av universitetsdirektøren og prosjekteier er IT-direktøren ved UiO. Mer informasjon om deltagere i prosjektet og arbeidsmetoden finnes på [OU-IT-opp-prosjektets nettsider](#).

## Forslag til formål, visjon, verdier og prinsipper for UiO:IT

Det er utarbeidet følgende forslag til formål, visjon, verdier og prinsipper for UiO:IT:

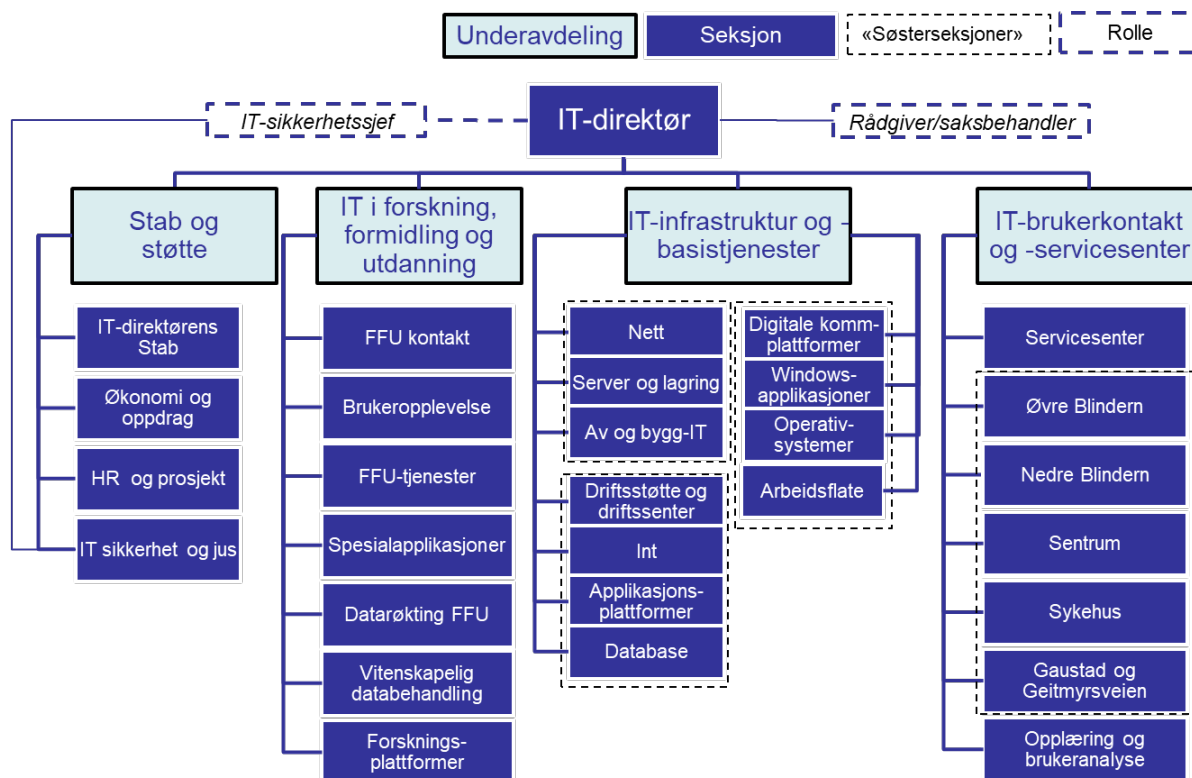
- Formål
  - Vi støtter og leverer formålstjenlige IT-tjenester til UiO, i hele spekteret fra studenten til de verdensledende forskningsmiljøene.
  - Vi muliggjør banebrytende forskning og undervisning.
- Visjon
  - UiOs brukere, samarbeidspartnere og omverdenen opplever UiOs IT-tjenester som gode, ledende og muliggjørende.
  - Vi er en attraktiv, trygg og kompetanseorientert arbeidsplass.
  - Både brukerne og de ansatte opplever at hele UiO:IT trekker i samme retning, basert på brukernes behov.
  - Våre IT-tjenester er så gode at brukerne i stor grad er selvhjulpne, men vet hvor de får god hjelp hvis de trenger det.
- Verdier
  - Vi har brukerne og deres behov i fokus.
  - Vi er inkluderende, har respekt for hverandre, våre samarbeidspartnere og våre brukere.
  - Vi har høy kompetanse og delingskultur.
  - Vi har et godt arbeidsmiljø som bygger på åpenhet, kreativitet og samarbeid.
- Prinsipper
  - Vi setter alltid brukeren i fokus.
  - Vi leverer stabile, brukervennlige, kosteffektive og bærekraftige tjenester.
  - Vi leverer til avtalt tid og med riktig kvalitet.
  - Vi tilrettelegger for helhetlige IT-tjenester med rom for spesialtilpasninger.
  - Vi følger gjeldende lovverk (personvern, informasjonssikkerhet, mm.).
  - Vi følger UiOs etiske retningslinjer.

## Forslag til organisering og styringsmodell

Det foreslås at den nye IT-organisasjonen etableres i administrativ linje under universitetsdirektøren. Den nye IT-organisasjonen, foreløpig kalt UiO:IT, foreslås organisert med fire underavdelinger. Underavdelingene foreslås organisert med seksjoner i en linjeorganisasjon.

De fire underavdelingene som foreslås etablert er *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter*, *Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning*, *Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester* og *Underavdeling for stab og støtte*, jfr. figur 1 nedenfor. Det gjøres oppmerksom på at det pågår et arbeid vedrørende navngivning av den nye IT-organisasjonen og organisatoriske enheter i denne, slik at navngivningen er foreløpig.

I stedet for en sentral IT-organisasjon og flere lokale IT-organisasjoner ved fakulteter og enheter som jobber med til dels samme oppgaver på noe ulikt vis med ulik kapasitet og tilgjengelighet, vil UiO få en felles IT-organisasjon.



Figur 1: Foreslått framtidig organisasjonsmodell for UiOs IT-organisasjon

Nedenfor følger en beskrivelse av noen framhevede elementer i forslaget samt en kort beskrivelse av hver underavdeling. For ytterligere detaljer i forslaget vises det til hovedrapporten.

### Felles brukerstøtte

Det etableres en felles og koordinert IT-brukerstøtte for alle henvendelser. Alle IT-brukere på UiO skal alltid kunne kontakte IT-servicesenteret hvis de trenger hjelp med IT-tjenester, datamaskiner eller annet IT-relatert på UiO. Dette tilbudet vil være tilgjengelig for alle ansatte og studenter ved UiO, og servicesenteret vil ha tjenestetilbud og kompetanse i samsvar med brukernes behov.

Servicesenteret vil i hovedsak arbeide digitalt via e-post, Zoom, RT, chat, telefon, brukerstøtte via fjernpåklogging mm. Det vil være en målsetting at henvendelser skal besvares raskt og at løsningsgraden skal være høy. Servicesenteret vil løse saker som gjelder basis IT-tjenester som alle bruker og andre tjenester som IT-organisasjonen har ansvar for. Henvendelser som gjelder avansert brukerstøtte til forskning, formidling og utdanning eller IT-infrastruktur-tjenester, vil bli videreformidlet til riktig kontaktpunkt i de andre underavdelingene. Videresendingen overvåkes av servicesenteret for å sikre god oppfølging. Videresending skal ikke påvirke

brukerens opplevelse av å ha ett kontaktpunkt, og alle henvendelser følges opp med rutiner for svar, kommunikasjon og avslutning.

Endringer i brukerbehov og behov for justeringer av tjenestetilbudet hos Servicesenteret, vil følges nøye gjennom målinger og tilbakemeldinger. Tjenestetilbudet vil dermed vurderes og oppdateres jevnlig. Erfaringer fra den siste tiden og bedre verktøy for å bistå brukere digitalt, tilsier at andelen brukerhenvendelser som er mulig og ønskelig å løse digitalt fra brukers side, vil øke i tiden fremover. Dette er også en ønskelig utvikling for UiO:IT. Servicesenteret vil ha en robust og tilgjengelig åpningstid (som 8-20 på hverdager samt lørdagsåpent).

Mer avanserte brukerhenvendelser knyttet til forskning, formidling og utdanning kan også rettes til fagmiljøet for dette i *Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning, i Seksjon for forskning, formidling og utdanning Kontakt (FFU-Kontakt)*.

Det vil tilrettelegges for at UiO-ansattes bestillinger av standard IT-utstyr, for eksempel PCer og skjermer, gjøres ved henvendelse til Servicesenteret. Det vil etableres et lager av standardutstyr på UiO, og standardutstyr vil leveres ut til den UiO-ansatte så raskt som mulig, helst samme eller påfølgende dag fra bestillingen er mottatt. Fakulteter og enheter vil betale og beslutte kjøp av brukerutstyr til egne ansatte som i dag, og IT-organisasjonen kan delta i en dialog om bærekraftige innkjøpsplaner for enhetene.

Behovet for lokal og fysisk tilstedeværelse av IT-personell har blitt trukket fram som svært viktig. Seksjonene i områdenær IT skal ivareta kunnskap om lokale løsninger og behov, og samtidig bygge og formidle kompetanse om ny teknologi, IT-sikkerhet og UiOs fellesløsninger. Mange av IT-oppgavene som i dag utføres av lokal IT hos enhetene vil bli utført i disse seksjonene. Seksjonene vil stå for tilstedeværelsen nær brukerne og ved oppstart av ny organisasjon vil områdenær IT være tilgjengelig med de samme IT-medarbeiderne fra de samme fysiske stedene som lokal-IT i dag. Seksjonene i områdenær IT vil samle IT-organisasjonen på tvers av fakulteter og enheter. Dette vil tilrettelegge for en økt kapasitet, tilgjengelighet, robusthet og kompetanseutvikling og -utveksling.

Medarbeidere i områdenær IT vil også bidra i servicesenterets arbeid, slik at kompetanse og kunnskap om løsninger og behov på enkeltenheter deles med og styrker kompetansen hos medarbeidere i Servicesenteret. I tillegg vil det legges til rette for kompetansedeling innenfor og på tvers i IT-organisasjonen, slik at oppdatert kompetanse om bl.a. nye IT-verktøy i de ulike fagområdene kan spres til medarbeidere i Servicesenteret og i områdenær IT. Dette vil inkludere eksempelvis tidlig opplæring i nye tilgjengelige IT-tjenester og UiOs ansattes mulige bruk av disse, nye/oppdaterte drifts- eller infrastrukturverktøy eller endringer/behov for oppdatert kompetanse innenfor IT-sikkerhet og -jus.

## **AV – et prioritert satsingsområde**

Endring i behov og praksis vedrørende AV brukt i undervisning, digital og hybrid undervisning, møtevirkosomhet, samt teknologiutvikling innenfor universitetsfagene i seg selv, gjør at det er avgjørende å dekke behovet for velfungerende AV-utstyr og kompetent og tilgjengelig AV-støtte vesentlig bedre enn i dag. Dette er en gjennomgående tilbakemelding fra alle enheter ved UiO. I den nye IT-organisasjonen vil det prioriteres økt kapasitet for å støtte og tilrettelegge for enhetenes investeringer i AV-utstyr, gode driftsopplegg og overvåking av AV-utstyr, samt økt kapasitet med tilgjengelig personell til AV-støtte både akutt og planlagt. Satsingen vil inkludere en AV-hotline som har høyeste prioritet i Servicesenteret, personell og

kapasitet i områdenær IT og innenfor IT-infrastruktur til sikring av kvalitet, standardisering og brukerorientert tilrettelegging i auditorium og undervisningsrom og kapasitet og kompetanse innen faglig bruk av IT i *Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning*.

IT-organisasjonen vil satse på både spesialisert og generell kompetanse om AV-utstyr til undervisningsbruk, og vil bistå enhetene i det store løftet som må til for å tilpasse alle typer undervisningsrom til moderne undervisning med pedagogisk bruk av AV- og IT-utstyr. Organisasjonen vil drive aktiv kompetanseutvikling og også dra nytte av overføringsverdi av erfaringer mellom enhetene. Dette vil omfatte både kompetanse om infrastruktur som skjermer og annet fysisk utstyr, og også kunnskap om mulighetene som finnes i forskjellige typer programvare og applikasjoner som tilbys på UiO og i bransjen. Det vil også tilbys strukturert og jevnlig AV-opplæring til UiOs undervisere og personell som bistår underviserne.

Økte ressurser til området vil skje ved omdisponering og prioritering internt i IT-organisasjonen samt en økt satsing på AV ved UiO.

En samling av IT-faglige miljøer i større områder innenfor en organisasjon, vil også i seg selv gjøre dagens AV-kapasitet mer robust, tilgjengelig og fleksibel.

### **Fysisk plassering**

Ved oppstart av en ny IT-organisasjon vil medarbeidere være fysisk plassert der de er i dag. Dette vil bidra til å sikre kontinuitet og at overgang til ny organisasjon skjer kontrollert og i god dialog med medarbeidere og enhet. Det vil være en målsetting på sikt å samle medarbeidere i samme område/seksjon fysisk der dette er hensiktsmessig. Fysisk nærhet vil være med på å sikre et godt og robust fag- og arbeidsmiljø. Endringer av fysisk plassering vil skje i dialog med enheter og medarbeidere, slik at samling av fagmiljøene kan skje noe gradvis framover.

Det er avgjørende at en samling av fagmiljøer ikke innebærer en uhensiktsmessig avstand til brukere. I slike tilfeller vil det tilrettelegges for strukturerte samarbeidsstrukturer for å sikre gode fagmiljøer, samtidig som sikring av nærhet til brukere gjør at medarbeidere sitter fysisk spredt.

### **IT-støtte til studenter**

Ved oppstart av ny organisasjon vil etablerte IT-støttetilbud til studentene ved de ulike fakultetene, opprettholdes som i dag. Eventuelle endringer i dagens tilbud vil gjøres etter endring i behov og i dialog med enhetene. I tillegg vil studentene kunne henvende seg til Servicesenteret for å få IT-brukerstøtte. Studenter som er undervisningsassistenter, vil få AV-opplæring fra IT-organisasjonen.

### **Serviceerklæring, målinger og strukturert oppfølging**

Det vil etableres en serviceerklæring som beskriver hvilke IT-tjenester som er inkludert i leveransen fra UiO:IT til det enkelte fakultet og enhet ved UiO. I serviceerklæringen vil også kvalitet og måleparametere beskrives. Serviceerklæringen vil ha en generell del som gjelder basis IT-tjenester og brukerstøtte til alle fakulteter og enheter. Denne vil vise til en tjenestekatalog over inkluderte basis-IT-tjenester, og vil for eksempel angi oppetid for IT-tjenester, åpningstider for IT-servicesenter og mål for brukertilfredshet i brukerundersøkelser.

I tillegg vil serviceerklæringen også kunne inkludere spesifikke leveranser for enkelte fakultet og enheter.

Jevnlige målinger av tjenestekvalitet og brukerundersøkelser vil være en del av grunnlaget for dialog, tilbakemeldinger og oppfølging av leveransene basert på serviceerklæringen. Dette vil sikre en god oppfølging av leveransene til fakultetene og enhetene. Det foreslås at det etableres faste dialogmøter 2 ganger årlig, samt at det i tillegg vil være en strukturert, jevnlig driftsorientert dialog og samhandling mellom fakultet/enhet og UiO:IT. Det kan etableres en rolle hos hver; en rolle som fakultetskontakt hos hvert fakultet/enhet, og en rolle som områdekoordinator ved UiO:IT, som ivaretar driftsdialog og oppfølging. Fakultetskontakten vil ha som oppgave å formidle enhetens funksjonelle behov, men hen behøver ikke å ha teknisk IT-kompetanse om hvordan behovene kan løses. Rollen som fakultetskontakt kan også ivaretas av IT-organisasjonen. Utover dette vil det være øvrige kontaktarenaer for bl.a. forskere og undervisere, jfr. rapportens beskrivelse av samhandling mellom enheter og Underavdeling for forskning, formidling og utdanning.

## **Underavdelinger i foreslått organisering**

### **Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter**

I denne underavdelingen svares det ut universitetsstyrevedtaket om «en felles brukerkontakt/servicedesk for alle UiOs forskere, undervisere, teknisk-/administrative ansatte og studenter». Servicesenteret er et tydelig kontaktpunkt som alle kan benytte for å henvende seg til IT, samtidig som det ikke er det eneste eller tvungne punktet for kontakt med IT-organisasjonen.

Seksjon for servicesenter og seksjonene for områdenær IT, organiseres slik at tilknyttet personell får varierte arbeidsoppgaver med deltakelse i servicesenteret, lokal tilstedeværelse, samt arbeid med oppgaver som krever planlegging og fokus over tid. Det vil legges vekt på og tilrettelegges for kompetansedeling internt i underavdelingen og mellom underavdelingene.

Underavdelingen vil også ha en seksjon for opplæring og brukeranalyse. Her vil ansvaret for kursing og utarbeidelse av veiledninger ligge. Analyse av brukeratferd vil identifisere behov for endring av tjenester for brukerne.

### **Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning**

UiO har i dag IT-tjenester til forskning, formidling og utdanning som er helt i front. Tjenestene er stabile og gode, og består av både innkjøpte løsninger og egenutviklede systemer. IT-tjenestene brukes innenfor alle fagretninger og vekker oppsikt både for brede, anvendelsesområder og nyskapning. Underavdelingen vil ha tjenester i spennet fra nasjonale tungregneanlegg og løsningen ti-tusener av respondenter bruker i koronaundersøkelsen, til løsninger med kunstig intelligens til bruk i språkforskning, og mobilapper og løsninger som kan tilpasses selv små forsknings- og undervisningsmiljøer. Overordnet vil etablering av denne underavdelingen tilrettelegges for enda mer strukturert og bedre oppfølging av både tjenestene og brukerne av tjenestene. Dette vil gi en mer sammenhengende virksomhet innenfor feltene, bl.a. i tråd med UiOs målsetning om forskningsbasert utdanning, og det vil bli en økt kunnskaps- og kompetanseoverføring mellom enheter og innad i den nye organisasjonen.

Underavdelingen vil ha hovedansvar for leveranser til forskning, formidling og utdanning som går ut over basis- og fellestjenestene (som ivaretas av de andre underavdelingene).



Underavdelingen vil gi råd til UiOs forskere og undervisere om IT-løsninger og -tjenester og bruk av disse sett fra den tekniske siden. *Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning* kan også utvikle, tilpasse og drifte løsninger og tjenester når det er behov for det.

Underavdelingen vil ha en egen seksjon som skal ivareta brukeropplevelsen i leveransene og se til at IT-tjenestene er lagt til rette slik at brukerne har effektive, oppdaterte og brukervennlige verktøy.

### **Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester**

Hovedoppdraget til underavdelingen er å sørge for leveranse av stabile og brukervennlige IT-tjenester med høy kvalitet til UiOs brukere, understøttet av nødvendig IT-infrastruktur og andre tjenester/ løsninger. Underavdelingens seksjoner er fordelt i 3 søsterseksjonsfellesskap med en målsetting om å skape effektive beslutningsveier og nærhet mellom enheter som samarbeider tett eller har overlappende fagområder.

Underavdelingen vil blant annet drifte UiOs datanettverk, som alle er avhengige av og som er omtrent uten nedetid. Her driftes også UiOs lagringsløsninger med plass til flere petabyte med data, samt backupløsninger til UiO og flere i sektoren. De har ansvar servere og for alle basis IT-tjenester som epost, kalender klientdrift og utskrift. Underavdelingen har også ansvar for de sentrale løsningene for AV-utstyr, både skjermer og annet fysisk utstyr, og også programvare som Zoom og driftsopplegg for auditoriumsutstyr.

Det skal etableres et driftssenter som en del av underavdelingen. Dette blir underavdelingens viktigste ansikt utad, med en spesielt viktig rolle overfor servicesenteret i *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter*. Driftssenterets oppgave her blir å sørge for oppdatert status på tjenestene som leveres og være en viktig samarbeidspart i forbindelse med utfordringer, problemløsning, nedetid, vedlikehold med mer.

Underavdelingen skal ta imot henvendelser direkte om IT-infrastruktur og IT-basistjenester, og få overlevert henvendelser av denne typen som kommer inn til andre kontaktpunkt som IT-servicesenteret og *Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning*.

### **Underavdeling for stab og støtte**

Underavdeling for stab og støtte skal ivareta fellesfunksjoner og forvalte ansvar som det ikke er hensiktsmessig å plassere i linjeorganisasjonen og som best ivaretas samlet. Dette er funksjoner som HR/personal, kommunikasjon, økonomifunksjoner, oppdragsvirksomhet/salg av tjenester til UH-sektoren samt IT-sikkerhet og –jus. IT-sikkerhet og IT-jus er satsingsområder og denne seksjonen vil samarbeide bredt i hele organisasjonen, i UH-sektoren og nasjonalt. IT-sikkerhetssjefen har en egen definert myndighetsrolle og er IT-sikkerhetssjef for hele IT-organisasjonen og UiO.

Saksbehandlerressurser innenfor IT-tjenesteforvaltning, arkitekturråd og utadrettet virksomhet legges direkte under IT-direktøren.

## **Tilpasninger til en felles IT-organisasjon**

Det har som planlagt vært en dialog mellom fakulteter og enheter og prosjektet om tilpasning og overføring av oppgaver og årsverk til ny IT-organisasjon. Dette inkluderer en dialog og prosess hos USIT. De fleste enhetene er ferdig med sine vurderinger og dialog med prosjektet, mens det gjenstår noen avklaringer og dialog med enkelte enheter.

Enhetene har ikke gitt noen innspill om endringer av det foreslåtte organisasjonskartet. Dette medfører at forslaget til underliggende organisering av UiO:IT i innhold er tilsvarende forslaget i 2. utkastet (noen mindre navnejusteringer). Prosjektet foreslår at alle underavdelinger og seksjoner opprettes slik det er beskrevet i dette tredjeutkastet.

Når det gjelder oppgaver og funksjoner som skal inngå i UiO:IT, så vil dette tilsvare ressurser som overføres. Ved oppstart av ny organisasjon vil utgangspunktet være dagens tjenesteleveranser og oppgaver innenfor IT. I hovedsak vil de ansatte ha de samme oppgavene og være fysisk plassert som tidligere. Samtidig vil det etableres team for ulike fagområder som AV, innkjøp, mv slik at IT-organisasjonen jobber helhetlig, har utstrakt kompetansedeling og finner de beste måtene å jobbe på. I den foreslåtte serviceerklæringen mellom enhetene og UiO:IT, vil oppgaver og kvalitetsnivå for tjenestene avtales.

Den nye felles brukerkontakten for alle UiOs ansatte og studenter foreslås etablert med ressurser som vist i tabell nedenfor. Dette ressursforslaget er diskutert i dialogen mellom enhetene og prosjektet. Konkretisering av ressurser som inngår i IT-servicesenteret vil gjøres i dialog med enhetene. IT-servicesenteret foreslås etablert som en egen seksjon i Underavdeling for IT-brukerkontakt og servicesenter.

	IT- service- senter
Teologi	0,1
JUS	1,1
HF	1,9
MN	2,8
Odont	0,4
SV	1,5
UV	1,1
KHM	0,2
NHM	0,2
UB	0,2
LOS	0,9
<b>Sum</b>	<b>10,3</b>
MED	1,7
USIT	6,5
<b>Sum anslag årsverk</b>	<b>18,5</b>

Videre foreslås det at alle områdeseksjonene i Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter etableres med utgangspunkt i foreslått oppgave- og årsverksoverføring fra enhetene. Forslaget innebærer at ansatte i områdene vil beholde oppgaver som i dag og være fysisk plassert som i dag ved oppstart av ny IT-organisasjon. Det foreslås at enhetene inngår i følgende områder:

- SV og HF: Øvre Blindern
- MN, UV, TF, LOS/USIT: Nedre Blindern
- JUS, KHM, NHM: Sentrum

- Odont, SV, MN, USIT: Gaustad og Geitmyrsveien
- MED: Sykehus

I prosjektarbeidet mellom 2. og 3. utkastet er det kommet forslag om at rollen som fakultetskontakt hos enhetene, enten kan være lagt til en funksjon hos enhetene som ivaretar enhetens funksjonelle behov, eller at fakultetskontakten kan ivaretas av UiO:IT. Dersom rollen som fakultetskontakt legges til IT-organisasjonen, kan fakultetskontakten delta i ledergrupper/andre fora hos enhetene dersom dette er ønskelig. Slike ordninger presiseres i avtalen mellom enheten og UiO:IT (i serviceerklæringens enhetsspesifikke del).

Da organisasjonskartet er nytt, vil forslaget innebære noen endringer i lederstillinger. I tillegg vil det opprettes noen nye stillinger bl.a. på grunn av UiOs AV-satsing. Det vil være jobb til alle i den nye IT-organisasjonen og ingen vil miste jobben. Eventuelle senere endringer i oppgaveløsning og årsverk innenfor områdene, vil gjøres i dialog og samråd med enhetene som har tilført ressurser til områdene.

I det videre prosjektarbeidet vil funksjons- og bemanningsplanen konkretiseres fram mot planlagt beslutning i mai 2022.

## Hva blir nytt og bedre i UiO:IT?

I det følgende oppsummeres noen av de forventede endringene og effekter av den foreslåtte organiseringen. Til sist gis det en oversikt over forventede effekter av endringen for ulike grupper ved UiO (forsker, student, underviser, administrativt ansatte og IT-medarbeider). For ytterligere informasjon vises det til rapporten. Oppsummeringen tar utgangspunkt i at forutsetninger i universitetsstyrevedtaket vedrørende bl.a. samling av basis-IT tjenester følges, slik at en annen tilpasning vil redusere forventende endringer og effekter.

### Brukerstøtte

**Brukerstøtte og kontakt på riktig nivå:** Det vil være et hovedfokus å profesjonalisere og gi god brukerstøtte til UiOs ansatte og studenter. Særlig innenfor forskning, formidling og utdanning har enkelte hatt problemer med å få kontakt med support på riktig nivå. Med en egen seksjon for brukerkontakt i *Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning* vil dette bli enklere. Alt personell på IT-servicesenteret kjenner til hvilke saker som skal løses i servicesenteret, og hvilke saker som skal formidles til seksjon for brukerkontakt i *Underavdeling for IT forskning, formidling og utdanning*. Brukere med saker innenfor forskning, formidling og utdanning kan ta direkte kontakt med *Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning*. Brukere kan også alltid henvende seg til servicesenteret og det skal ikke prioriteres ulikt sammenliknet med de som henvender seg direkte til *Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning*.

**Kunnskap om riktige løsninger:** I en samlet IT-organisasjon vil det være en større bevissthet rundt, og mer kunnskap om, fellesløsningene som allerede tilbys. Disse formidles til brukerne fra både områdenær IT, servicesenteret og kontaktpunktet for forskning, formidling og utdanning. Behov for spesialløsninger vil også raskere bli identifisert og tatt tak i. Etablering av skygge-IT og parallelle løsninger med dobbeltarbeid og påfølgende overforbruk av ressurser vil reduseres.

**En samlet IT-støtte:** En samlet brukerstøtte vil kunne tilby en forbedret tilgjengelighet og sikre jevnere kvalitet på brukerstøtte for flere ved UiO. En felles og større IT-organisasjon muliggjør bl.a. lengre åpningstider og stabilitet i tilstedeværelse.

Det vil bli vurdert om servicesenteret i den nye organisasjonen også kan ta seg av førstelinjehenvendelser om administrative systemer som eies av andre enheter på UiO, og videreformidle til andre- og tredjelinje. Dette kan gi en mer sømløs opplevelse for brukerne og bidra til bedre prosesser mellom IT og administrative systemer.

**Standardisering og innkjøp av utstyr:** I en samlet organisasjon er hensiktsmessig standardisering av utstyr enklere. Det vil anbefales standardutstyr der det er formålstjenlig, men ved behov for spesialløsninger vil det bli tilrettelagt for det.

**Installering av maskiner:** Ny teknologi gir bedre muligheter for automatisert installering av UiO-løsninger og -programmer på nye maskiner. Automatisert installering vil frigjøre ressurser til andre oppgaver, primært innenfor IT-støtte til forskning, formidling og utdanning.

## IT i forskning, formidling og utdanning

Den nye underavdelingen som samler IT i forskning og IT i utdanning vil gi en mer sammenhengende virksomhet innenfor feltene. Dette gir et bedre utgangspunkt for å støtte og utvikle digitaliseringen, der både omgivelsene og verktøyene i økende grad er digitale, og innholdet i fagene påvirkes og endres av digitalisering, den såkalte «[doble digitaliseringen](#)». Samlingen av IT i forskning og IT i utdanning vil også gi UiO:IT et bedre utgangspunkt for både aktiv og responsiv støtte til undervisningsmiljøene som i en tid ikke har hatt noe naturlig grenseflate mot IT-organisasjonen.

I UiO:IT vil det være en gjennomgående satsing på utvikling av den digitale kompetansen både hos brukere og IT-ansatte. Forskere og undervisere vil få et økt tilbud om kurs og veiledning i bruk av digitale verktøy. Tilsvarende vil både kapasitet til tjeneste- og applikasjonsutvikling, og spisskompetanse knyttet til den fagnære IT-virksomheten styrkes.

## Driftssenter

Etableringen av et driftssenter i underavdelingen for IT infrastruktur og -basistjenester vil bidra til en mer helhetlig oversikt over de tjenestene UiO:IT tilbyr og bedre samhandling mellom brukerstøtte og de som leverer tjenestene.

## AV, utstyr og støtte i auditorier

**Innkjøp og drift av AV-utstyr:** I dagens organisasjon er ansvar for innkjøp, drift og support for AV-utstyr i møterom og auditorier fragmentert og vanskelig å finne ut av. I ny organisasjon samles ansvaret for AV og utstyr i auditorier i IT-organisasjonen, og utstyret skal så langt som mulig standardiseres. Standardiseringen vil gjøre det enklere for brukerne å håndtere utstyret siden det i stor grad vil være likt i samme type rom, og innkjøp, drift og support blir mer effektivt. Med automatisert drift blir det enkelt å holde utstyr oppdatert, og supportpersonell kan raskt se hva som er feil og eventuelt hjelpe til via fjernpålogging. Effektene av dette vil være sterkt avhengig av hvilke midler og ressurser som prioriteres til AV, men den foreslåtte organiseringen vil gjennom samling av ansvar og standardisering legge til rette i større grad enn dagens organisering. Den foreslåtte styrkingen av AV-området vil ha en stor betydning for økt kvalitet og brukeropplevelse innenfor fagområdet.

**Fysisk tilstedeværelse og support:** Support for utstyr i møterom og auditorier legges til seksjonene for områdenær IT. Det legges opp til en «hotline» for umiddelbar respons for brukere som står fast i en akutt situasjon, og der det trengs skal supportpersonell komme til stedet raskt. Siden utstyret i stor grad skal være standardisert, og personell i disse seksjonene også har kunnskap om eventuelle lokale løsninger, vil det være tilrettelagt for at problemer kan løses raskt.

## Kompetanse

### **Styrking av kompetanse og strukturert kompetanseheving hos IT-personell:**

Deling og utvikling av kompetanse er enklere innenfor én organisasjon, og i den foreslåtte organiseringen er kompetanseheving lagt inn i strukturen. Eksempelvis vil den foreslåtte vaktordningen for personell i områdenær IT, der flere også har vakter i servicesenteret, sørge for at alle stadig blir oppdatert på UiOs fellesløsninger, og at servicesenteret har informasjon om eventuelle lokale spesialløsninger. Det vil være en kontinuerlig kompetansedeling av beste praksis for IT-tjenestene. Også i kontakt med driftssenteret og i mer langsiktige planleggingsoppgaver vil personell tilegne seg kunnskap både om UiOs løsninger og om teknologitrender ellers i samfunnet.

**Utvikle brukernes kompetanse:** Den nye organisasjonen legger også opp til strukturert arbeid med kursing og kompetanseheving hos IT-brukerne på UiO. Fokuset og struktur vedrørende arbeid med brukeropplevelse og brukerforståelse vil legge til rette for god kjennskap om opplærings- og forbedringsbehov vedrørende UiOs IT-tjenester. Både *Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning* og IT-servicesenteret skal jobbe aktivt med nettsider og kurs (både digitale og med fysisk oppmøte), slik at UiO både kan holde et godt tempo i digitaliseringen og at brukerne føler seg komfortable med IT-verktøyene de bruker.

## Samarbeid

**Samarbeid om IT på UiO:** I den nye organisasjonen vil det tilrettelegges for etablering av gode samarbeidsrutiner og -strukturer innad i organisasjonen og sammen med enhetene og ulike fora på UiO. Strukturert samarbeid både i det daglige og mer langsiktige legger til rette for gode prioriteringer og en hensiktsmessig og transparent utvikling av UiOs IT-tjenestetilbud.

**Samarbeid i UH-sektoren:** UiO:IT vil også ha samarbeid med BOTT, UH-sektoren, SIKT, HK-dir, helsesektoren samt at det vil være en betydelig oppdragsvirksomhet med salg av IT-tjenester til disse. En mer samlet IT-organisasjon vil gi større muligheter for gode interne prosesser knyttet til strategi og prioritering på UiO og en økt enhetlig styrke i dialogen med virksomheter utenfor UiO.

## Attraktiv IT-arbeidsplass

UiO har i dag et av Norges største IT-faglige miljøer. Vi har en IT-organisasjon som både har sitt eget datasenter og som kan utvikle egne løsninger (som for eksempel TSD). UiO har også kompetanse til å tilby sikre IT-tjenester med høy kvalitet til UiO og UiOs samarbeidspartnere. I UiO:IT vil det ligge enda bedre til rette for å gi enkeltansatte nye oppgaver og at ansatte kan ha et langt og variert karriereløp. UiO kan tilby en karriere fra man er student til pensjonering og ansatte vil i større grad kunne ha en dynamisk kompetanse- og karriereutvikling internt. Dette vil gi et bedre utgangspunkt for at personell både vil ønske og får mulighet til å forbli på

UiO. Behov for IT-kompetanse og personell forventes å øke i overskuelig framtid. For UiOs er det svært verdifullt å være en attraktiv IT-arbeidsplass både med tanke på rekruttering og for å beholde god IT-faglig kompetanse.

## Framtidsrettet og responsiv IT-organisasjon

I den nye organisasjonen vil det være en tydelig profesjonalisering av kartlegging av brukerbehov. Ansvar for dette vil ligge i alle underavdelingene, men vil være tydeligst i seksjonen for brukerforståelse og brukerkommunikasjon i *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter*. Det skal søkes aktivt etter udekkede behov blant brukerne, og de ansatte skal holde seg oppdatert om den teknologiske utviklingen i samfunnet generelt og for aktuelle IT-løsninger spesielt. Dette vil gi en IT-virksomhet som både er mer lydhør og responsiv overfor ønsker, og en organisasjon som kan snu seg raskere rundt når nye løsninger skal tas i bruk.

## Effektiv IT

**Effektiv IT-drift:** Etablering av en felles IT-organisasjon er et kvalitetstiltak og ikke begrunnet i et innsparingsbehov. Samling av funksjoner og standardisering, samt det at stadig nye driftsteknologier blir tatt i bruk, vil likevel føre til en mer effektiv IT-virksomhet. Anskaffelser, support, installering og klargjøring av utstyr og mer vil kreve mindre tid og ressurser. I den nye organisasjonen vil det også være mindre dobbelt- og parallellarbeid, noe som innebærer at noen oppgaver som utføres i dag, vil bli endret eller erstattet av nye oppgaver.

**Effektiv faglig utøvelse:** I den nye organisasjonen vil det faglige ansvaret følge de samme linjene som personalansvaret. I tillegg til linjeorganisering foreslås det teamstrukturer for å sikre en god og effektiv samhandling innenfor definerte oppgaveområder. IT-direktøren og IT-sikkerhetssjefens faglige og sikkerhetsmessige ansvar vil også utøves mer smidig i en organisasjon der linjene er mer direkte enn i dag. En direkte faglig linje til hele organisasjonen er viktig for å motvirke «skygge-IT» og sikkerhetsrisiko.

## Effekten av endringene

Nedenfor følger en skjematisk oppsummering av hvilken effekt forskjellige grupper på UiO vil oppleve med ny, felles IT-organisasjon.

Forsker	Enklere tilgang til brukerstøtte. Spesialisert brukerstøtte for IT-løsninger til forskning. Kurs og opplæring i løsninger for forskning. Kompetanse og tjenester på tvers av enhetene ved UiO. Standardisert utstyr i auditorier og møterom. Bedre informasjon om og veiledninger for IT-tjenestene på nett. IT-organisasjon som er mer responsiv til ønsker om nye løsninger. Bedre og mer koordinert informasjonssikkerhetsarbeid.
Student	Enklere tilgang til brukerstøtte. Bedre informasjon om og veiledninger for IT-tjenestene på nett. Raskere introduksjon av nye og moderne tjenester og løsninger. Undervisere som er mer komfortable med IT-løsningene.
Underviser	Enklere tilgang til brukerstøtte.

	Spesialisert brukerstøtte for IT-løsninger til undervisning. Kurs og opplæring i løsninger for undervisning. Standardisert utstyr i auditorier og møterom. Bedre informasjon om og veiledninger for IT-tjenestene på nett. IT-organisasjon som er mer responsiv til ønsker om nye løsninger. Bedre og mer koordinert informasjonssikkerhetsarbeid.
Administrativt ansatte	Enklere tilgang til brukerstøtte, også for administrative systemer. Bedre informasjon om og veiledninger for IT-tjenestene på nett. Bedre og mer koordinert informasjonssikkerhetsarbeid.
IT-medarbeider	Mange vil skifte organisatorisk tilhørighet. Enklere faglig linje. Mulighet for nye oppgaver. Systematisk og kontinuerlig kompetanseutvikling. Økt mulighet for faglig og karrieremessig utvikling. Bedre og mer koordinert informasjonssikkerhetsarbeid.

## Videre arbeid

### Prosess fra tredjeutkast til endelig beslutning

Det vil være videre dialog mellom prosjektet og enhetene om gjenstående avklaringer av forslag til tilpassing. Dette innebærer konkretisering av forslagene til enhetene når det gjelder overføring av funksjoner og oppgaver fra enhetene til UiO:IT. Det vil også være dialog og samarbeid mellom prosjektet og enhetene vedrørende utvikling av forslag til funksjons- og bemanningsplan for UiO:IT. Bemanningsplan skal reflektere de ambisjoner og kapasitetsbehov som er skissert i organisasjons/funksjonsbeskrivelsen. Planen skal gi en kortfattet beskrivelse av fremtidige bemanningsbehov, med sentrale oppgaver og kvalifikasjonskrav knyttet til de respektive stillingene.

Dette forslaget vil bli diskutert i ulike lederfora som dekanmøtet, direktørmøtet og IT-ledernetverket. I tillegg skal forslaget til organisering av UiO:IT, slik det foreligger, drøftes med lokale tillitsvalgte. Dersom enhetene oppdaterer sitt forslag til tilpasning, skal oppdatert forslag drøftes med de lokale tillitsvalgte. Før endelig beslutning om organisering vil forslag til organisasjonskart bli forhandlet med de sentrale tillitsvalgte og forslag til funksjons- og bemanningsplan vil bli drøftet med de hovedtillitsvalgte. Det er universitetsdirektøren som er gitt fullmakt til å gjennomføre etableringen av en felles IT-organisasjon, jfr universitetsstyrevedtak av 9. februar 2021.

For informasjon om prosjektets tids- og aktivitetsplan vises det til prosjektets nettsider samt forslag i rapporten.

Når beslutning er fattet, vil prosjektet bistå med implementering av en felles IT-organisasjon i tråd med beskrivelsene i denne rapporten. Det vil utarbeides en implementeringsplan for dette arbeidet, som skal sikre en rask og sikker implementering. Det er redegjort for noen prinsipper og føringer for dette arbeidet i rapporten.

## Premisser for prosessen

Statsansatteloven, arbeidsmiljøloven, tariffavtaler og individuelle avtaler inngått med den ansatte regulerer den enkelte ansattes rettigheter og plikter, samt hvilke rammer arbeidsgiver har for å gjøre endringer i individuelle arbeidsforhold. Dette rammeverket vil følges ved overføringen av ansatte til UiO:IT.

De IT-ansatte vil holdes informert gjennom fellesmøter og via e-post, samt fra egen ledelse, og alle på UiO har tilgang til oppdatert informasjon på [prosjektets nettsted](#).

Etableringen av den nye, felles IT-organisasjonen er et kvalitetstiltak, ikke et innsparingstiltak. Men nye teknologier som tas i bruk til installering, drift, og support, sammen med effekten av at flere er i en organisasjon, kan føre til at enkelte oppgaver blir mindre eller endret, og at nye kommer til. Det er gjort helt klart at ingen skal bli overtallige eller stå uten arbeid som en følge av etableringen av den nye organisasjonen. Mange IT-ansatte vil få ny organisatorisk tilknytning, men for de fleste vil ikke dette bety vesentlige endringer i arbeidsoppgaver eller fysisk arbeidssted. Enkelte kan få andre oppgaver, men dette vil i tilfelle skje etter forutsigbare og dialogbaserte prosesser, og ingen skal stå uten jobb.

Prosjektet har hele tiden jobbet oppgavefokusert og ikke personfokusert. Det betyr at det er oppgaver og funksjoner som plasseres, og at den nye organisasjon ikke er satt opp etter enkeltpersoners kompetanse eller ønsker. Den er satt opp etter hvilke oppgaver det er som skal løses. I universitetsstyrets vedtak ligger det at felles, basis IT-tjenester skal overføres til ny organisasjon og at andre oppgaver kan overføres der det finnes formålstjenlig. Hele dagens sentrale IT-organisasjon, USIT, overføres til den nye organisasjonen med personell og oppgaver. Hvilke oppgaver som overføres fra enhetene, skal avklares i dialog mellom prosjektet og enhetene.

Det har tidligere vært innhentet informasjon om enhetenes IT-virksomhet, hva slags IT-oppgaver som utføres der og hvor mange det er som utfører oppgavene. Denne informasjonen, med eventuelle oppdateringer, legges til grunn i dialogen med enhetene. Der det overføres oppgaver, skal det også overføres ressurser. Dette er fordi en annen føring fra universitetsstyret er at omorganiseringen skal være ressursnøytral for fakulteter og enheter.

I de tilfeller en enhet vurderer at en oppgave er knyttet til en felles, basis IT-tjeneste, og at oppgaven overføres til UiO:IT, så skal også ressurser for å utføre oppgavene overføres. IT-ansatte som har utført disse oppgavene på enheten vil også gjøre disse oppgavene i den nye organisasjonen. Utgangspunktet er at ansatte har rett og plikt til å følge sine arbeidsoppgaver ved innplassering i ny organisasjon. Det vil gjennom innplasseringsprosessen også bli mulighet for å melde interesse for å ta på seg nye arbeidsoppgaver. Innplasseringsprosessen vil bli gjennomført i henhold til UiOs omstillingsavtale. Den endelige beskrivelsen av hva som inngår i den nye organisasjonen og underliggende organisasjonsstruktur skal inneholde informasjon om oppgaver, fysisk plassering, ansvarsforhold og styringslinjer. Det skal også utarbeides plan for plan for godt tilrettelagte og nødvendige kompetansetiltak for medarbeiderne der det er behov for kompetanseheving.

I samarbeid med lokal ledelse skal det lages en konkret plan for medarbeidere som får en ny organisatorisk tilhørighet. Det skal sikres en god og koordinert dialog mellom lokal ledelse, ledelsen i den nye organisasjonen og den enkelte medarbeider. Det skal videre utarbeides en konkret plan for hvordan medarbeiderne og lederne skal arbeide sammen i ny organisasjon, med særlig oppmerksomhet på etablering av arbeidsfellesskap, organisering av



arbeid/prosesser, daglig ledelse og samarbeidsarenaer. Både det fysiske- og det psykososiale arbeidsmiljøet skal ivaretas på en god og forsvarlig måte.

### **Tids- og aktivitetsplan**

Dette prosjektet er et stort organisasjonsutviklingsprosjekt med mange involverte over en lengre tidsperiode. Bred involvering og et utviklingsprosjekt hvor nye behov og tema kan oppstå underveis, gjør at tidsplanen både har blitt og kan bli oppdatert underveis. Endelig beslutning om den nye IT-organisasjonens funksjons- og bemanningsplan skal etter plan gjøres av universitetsdirektøren i mai 2022. På prosjektets nettsider vil eventuelle oppdaterte planer legges ut.