

UNIVERSITETET I OSLO



Organisasjonsutvikling av UiOs IT-
virksomhet, oppfølgings- og
implementeringsprosjektet

Rapport august 2021

Sammendrag

Ny, felles IT- organisasjon på UiO

Førsteutkast til ny organisasjon



Innledning

Dette dokumentet er et sammendrag av rapporten «[Førsteutkast: Beskrivelse av framtidig organisering av en felles IT-organisasjon for UiO – UiO:IT](#)», datert august 2021.

Sammendraget oppsummerer følgende:

- Bakgrunn, mål og hensikt for organisasjonsutviklingsprosjektet samt hvem som har utarbeidet førsteutkastet
- Forslag til formål, visjon, verdier og prinsipper for UiO:IT
- Forslag til organisering og styringsmodell
- Hva blir nytt og bedre i UiO:IT?
- Videre arbeid

Sammendraget gir et overblikk over førsteutkastet. I rapporten gis det mer informasjon om prosjektet, forslaget til organisering og styringsmodell utdypes, samt at ansvars- og oppgaveområder, grensesnitt, samhandling og samarbeid, rammebetingelser mv. beskrives. Dette førsteutkastet skal videreutvikles i samarbeid med IT-ansatte, IT-brukere, fakulteter og enheter.

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-tjenester¹ vil gjøres felles og standardiseres for å frigjøre ressurser som kan benyttes til fagnær IT-virksomhet². Det etableres videre en felles brukerkontakt/servicedesk for alle UiOs forskere, undervisere, teknisk-/administrativt ansatte og studenter. Lokal IT-organisasjon organisert under fakulteters og enheters styringslinje og IT-virksomhet i Avdeling for Studieadministrasjon (SADM) og Eiendomsavdelingen (EA) i LOS (Ledelses- og støtteenheter sentralt), vil vurderes helt eller delvis organisert inn i UiO:IT. USIT inngår som helhet i UiO:IT.

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, tilpassningsdyktig og effektiv.

¹ 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.

² 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).

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

Forslaget til ny IT-organisasjon og organisering av denne er utarbeidet av fire arbeidsgrupper samt prosjekt- og styringsgruppe i OU-IT-OPP-prosjektet. Disse gruppene er bredt sammensatt med både undervisere, forskere, administrativt ansatte og IT-ansatte fra enhetene ved UiO. Styringsgruppen ledes av universitetsdirektøren og prosjekteier er IT-direktøren ved UiO. Arbeidsgruppene har 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. 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.

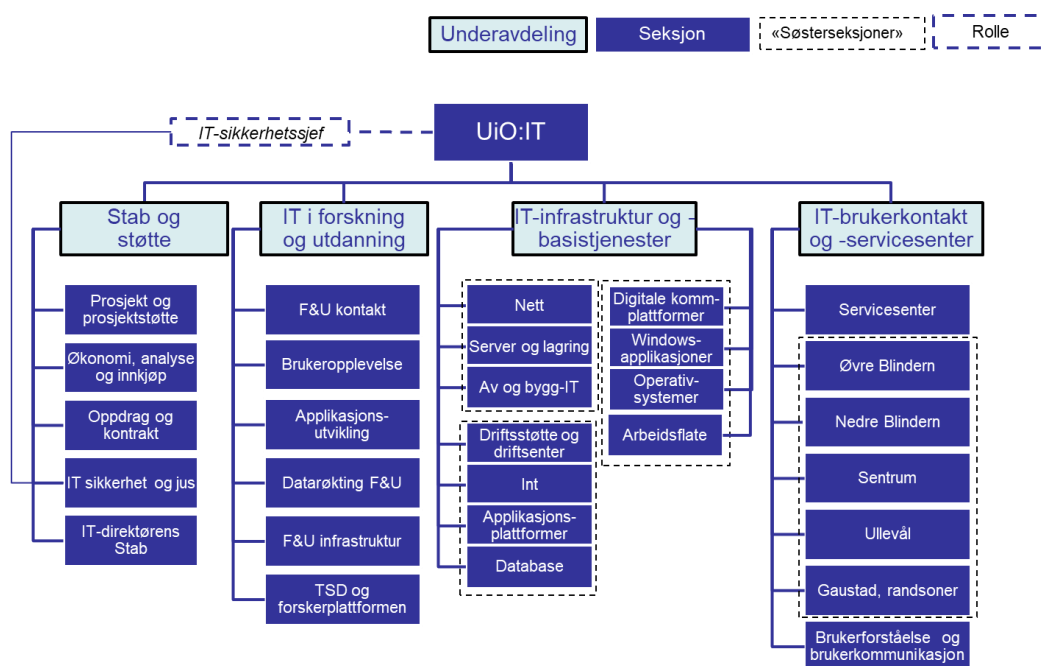
- Vi er en attraktiv, trygg og kompetanseorientert arbeidsplass.
- Både brukerne og de ansatte opplever at hele UiO:IT trekker i samme retning, basert på brukernes behov.
- Våre IT-tjenester er så gode at brukerne i stor grad er selvhjulpne, men vet hvor de får god hjelp hvis de trenger det.
- Verdier
 - 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 det etableres en ny IT-avdeling i administrativ linje under universitetsdirektøren. Den nye IT-avdelingen, UiO:IT, foreslås organisert med fire underavdelinger. Underavdelingene foreslås organisert med seksjoner i en linjeorganisasjon. Noen av seksjonene vil ha spesielt tette samarbeidsflater og har nærliggende og til dels overlappende oppgaver og kompetanse. Disse omtales som «søsterseksjoner» som så inngår i, og samarbeider tett, i et «søsterseksjonsfellesskap».

De fire underavdelingene som foreslås etablert er *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter*, *Underavdeling for IT i forskning og utdanning*, *Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester* og *Underavdeling for stab og støtte*, jfr. figur 1 nedenfor.

I stedet for en sentral IT-organisasjon og flere lokale IT-organisasjoner som jobber med til dels samme oppgaver på noe ulikt vis, samler dette forslaget det som er felles innenfor brukerstøtte og basis-IT, samt eventuelle andre oppgaver enhetene ønsker å overføre. Det som er fagspesifikt kan beholdes hos enhetene. Samtidig legges det til rette for en mer strukturert og bedre oppfølging av den delen av IT-støtte og -tjenester til forskning og utdanning som beholdes hos enhetene. Hva som skal overføres fra enhetene til UiO:IT vil besluttes etter dialog med enhetene.



Figur 1

Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter

I denne underavdelingen svares det ut universitetsstyretvedtaket 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. Brukere vil også kunne ta kontakt direkte med underavdelingene *IT i forskning og utdanning* eller *IT-infrastruktur og -basistjenester*.

Det sentrale servicesenteret vil i hovedsak arbeide digitalt via e-post, Zoom, RT, chat, telefon, brukerstøtte via fjernpålogging mm. Servicesenteret vil løse saker som gjelder basis IT-tjenester (tjenestene som alle bruker) og enkelte andre tjenester som IT-organisasjonen har ansvar for. Henvendelser som gjelder avansert brukerstøtte til forskning og utdanning eller IT-infrastruktur-tjenester, blir viderefremmet til riktig kontaktpunkt i de andre underavdelingene. Videresendingen overvåkes videre av servicesenteret for å sikre oppfølging. Videresending skal ikke påvirke brukerens opplevelse av å ha ett kontaktpunkt, og alle henvendelser følges opp med rutiner for svar, kommunikasjon og avslutning.

Behovet for lokal og fysisk tilstedeværelse av IT-personell har blitt trukket fram som svært viktig gjennom hele prosjektet. Søsterseksjonene i områdenær IT skal ivareta kunnskap om lokale løsninger og behov, og samtidig bygge og formidle kompetanse om ny teknologi og UiOs felle-løsninger, samt bygge kompetanse på IT-sikkerhet. Mange av basis-IT-oppgavene som i dag utføres av lokal IT hos fakultetene, vil bli utført i disse seksjonene. Seksjonene vil stå for tilstedeværelsen nær brukerne, mens servicesenteret vil stå for hjelp i de sakene som kan løses digitalt. Lokasjonene foreslått i områdenær IT er kun foreløpige og må defineres i en senere fase av prosjektet i dialog med fakultetene og enhetene.

Seksjonen IT-brukerkontakt og -servicesenter og seksjonene for områdenær IT, organiseres med vaktrotasjon 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 brukerforståelse og brukerkommunikasjon. Her vil ansvaret for kursing og utarbeidelse av veiledninger ligge. Analyse av brukeratferd vil identifisere behov for endring av tjenester for brukerne. Seksjonen vil ha en viktig rolle i digitaliseringsprosesser, siden tilrettelegging og kursing ved innføring av nye tjenester vil være plassert her.

Underavdeling for IT i forskning og utdanning

Overordnet vil etablering av denne underavdelingen tilrettelegge for mer strukturert og bedre oppfølging av IT-støtte og -tjenester til forskning og utdanning. Det er foreslått å legge ansvaret for IT i forskning og IT i utdanning i samme underavdeling. Dette vil gi en mer sammenhengende virksomhet innenfor feltene, i tråd med UiOs målsetning om forskningsbasert utdanning. Underavdelingen vil ha hovedansvar for leveranser til forskning og utdanning som går ut over basis- og fellestjenestene (som ivaretas av de andre underavdelingene). Det er foreslått en egen seksjon som skal stå for kontakten med brukerne. Denne seksjonen skal ta imot henvendelser direkte fra brukerne om IT i forskning og utdanning, men vil også få overlevert henvendelser av denne typen som kommer inn til andre kontaktpunkt i organisasjonen. Seksjonen vil også utvikle og holde kurs for målgruppen sin. Underavdelingen har ansvaret for kontaktflate mot fagnær IT og bidra til et tett samarbeid mellom IT-organisasjonen og fagnær IT. Avdelingen vil gi råd til UiOs forskere og undervisere om IT-løsninger og -tjenester og bruk av disse sett fra den tekniske siden. Pedagogisk rådgivning er det LINK som har ansvar for. Underavdeling for IT i forskning og utdanning kan også utvikle, tilpasse og drifte løsninger og tjenester når det er behov for det.

Underavdelingen vil også 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 IT-basistjenester

Hovedoppdraget til underavdelingen er å sørge for leveranse av stabile og brukervennlige IT-tjenester 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.

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 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 servicesenteret og *Underavdeling for IT i forskning 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 og saksbehandlerressurser innenfor IT-tjenesteforvaltning, arkitekturråd og utadrettet virksomhet. 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.

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.

IT i forskning 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.

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 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 og utdanning* vil dette bli enklere. Alt personell på 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 og utdanning*. Brukere med saker innenfor forskning og utdanning kan ta direkte kontakt med *Underavdeling for IT i forskning 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 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 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 servicedesken 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 og utdanning.

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.

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 de 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 og utdanning* og 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 få 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 førsteutkast til endelig beslutning

Dette førsteutkastet med forslag til ny organisering av IT-virksomheten på UiO, er ikke det endelige resultatet av arbeidet i dette oppfølgingsprosjektet. Førsteutkastet vil bli lagt fram for prosjektets referansegrupper som skal komme med innspill gjennom en serie med workshops. Når dette utkastet legges fram for referansegruppene, vil det også være åpent slik at også andre kan vurdere og diskutere forslagene. Tillitsvalgte på sentralt og lokalt nivå vil også bli holdt orientert om forslaget og utviklingsarbeidet.

Etter diskusjon og innspill fra referansegruppene vil det bli utarbeidet et oppdatert andreutkast. Dette andreutkastet vil bli presentert og diskutert i en første runde med dialogmøter med fakulteter og enheter. Deretter vil fakulteter og enheter diskutere forslagene internt før fakulteter og enheter i andre runde med dialogmøter foreslår og diskuterer fakultetets/enhetens tilpasning til den nye foreslåtte IT-organisasjonen.

I etterkant av disse innspillene vil det bli utarbeidet et tredjeutkast som deretter skal behandles og diskuteres. Dette forslaget skal drøftes med lokale tillitsvalgte. Det foreslås at oppsummeringer fra de lokale drøftingene er vedlagt tredjeutkastet som drøftes med de sentrale tillitsvalgte (hovedtillitsvalgte). Før endelig beslutning om organisering vil forslag til organisasjonskart blir forhandlet med de sentrale tillitsvalgte og forslag til funksjons- og bemanningsplan vil bli drøftet med de hovedtillitsvalgte.

Forslaget som skal legges fram for beslutning vil inneholde beskrivelse av bl.a. servicenivå, kapasitet, bemanning, kompetanse og økonomiske forhold. Andre vurderinger vil bli gjort eller oppdatert. Det er også foreslått at det i implementeringsfasen og ved oppstart av ny organisasjon, planlegges og utføres aktiviteter for konkret arbeid med organisasjonskultur og lederprinsipper.

For informasjon om prosjektets tids- og aktivitetsplan vises det til prosjektets nettsider samt forslag 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 miste jobben 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 oppgavefokuset og ikke personfokuset. 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 fakultet 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 fakultetet vil også gjøre dette i den nye organisasjonen. Om IT-ansatte er overført til nye organisasjon, finner andre oppgaver de ønsker å ta på seg i stedet for de som de tidligere har utført, vil de også ha anledning til å melde interesse for disse. 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 kompetansetiltak for medarbeiderne der det trengs.

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.

Tentativ 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. I figuren nedenfor vises oppdatert overordnet tidsløp per august 2021, og på prosjektets nettsider vil eventuelle oppdaterte planer legges ut.

Forslag oppdatert overordnet tentativ plan (fra høst 2021)

