

# OMSTILLING AV IT-TJENESTER

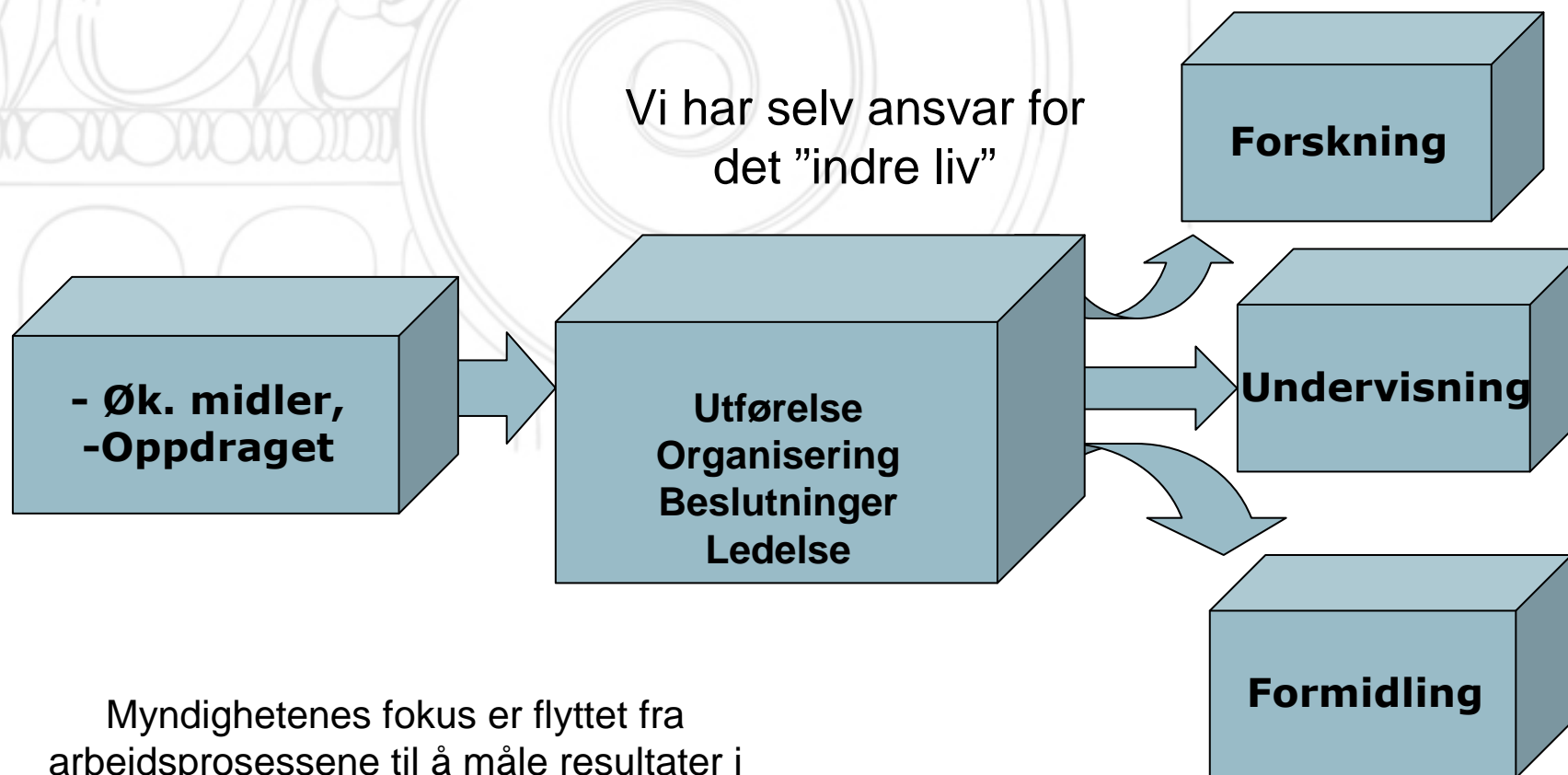
Ved UiB



UNIVERSITETET I BERGEN



- Endrede rammebetingelser, krav og forventninger gjør omstillinger nødvendig og ønskelig
- Det pågår en rekke omstillinger i organisasjonen
  - Trekker disse omstillingene i samme retning ?
  - Får vi den ønskede effekten av disse omstillingene?
  - Bidrar omstillingene til en styrking av primæraktivitetene – enten direkte eller indirekte?



Myndighetenes fokus er flyttet fra arbeidsprosessene til å måle resultater i forhold til ressursinnsats



→ **UiB's relative ressursbruk til administrasjon skal være konstant eller reduseres**

→ **Vi skal hente ut gevinster av omstillingsprosessene i form av økt effektivitet eller bedre kvalitet.**

**Effektivitetsbegrepet:** Ved økt effektivitet kan ressurser frigjøres. Hvordan håndterer vi dette ?

**Kvalitetsbegrepet:** Dette krever en enighet om hva som er god nok kvalitet på støttetjenestene. Hvor skal servicenivået ligge? Har vi for god kvalitet på enkelte tjenester?



## Vurdere ressursbruken på "fritt grunnlag":

Hvilke tjenester trenger grunnenhetene for at de skal løse sine utfordringer knyttet til forskning, undervisning og formidling?

Hvilke standard skal det være på disse tjenestene? Hvilke kompetanse trengs for å utføre tjenestene?

På hvilke nivå er det mest hensiktsmessig å utføre tjenesten?

Hvor stort er ressursbehovet for å få jobben gjort?



## Vitenskapelige årsverk pr hvert administrative årsverk

	1998	2001	2004
UiO	2,2	2,4	2,3
UiB	2,3	2,4	2,6
NTNU	2,6	2,7	3,2
UiTØ	2,1	2,2	2,3
Sum	2,3	2,4	2,6



- For å håndtere kompleksiteten i den enkelte prosess må vi vurdere ulike fagområder for seg;
  - IT
  - Studieadministrasjon
  - Generell administrasjon
  - Økonomiadministrasjon
  - Etc.
- Vi må samtidig ha en samlet oversikt;
  - hvordan påvirker de ulike omstillingsprosessene hverandre?
  - Hvilke effekt får omstillingene på sentraladministrasjon, fakultetsnivå og instituttnivå. Er det enkelte nivå riktig dimensjonert?

Illustrasjon:

Utdanning og studentservice vil kreve flere ressurser. Generell administrasjon mindre ressurser. Hvordan håndterer vi dette?



### **Betydelig investering i ny teknologi**

- årlige it-kostnader på 130 mill
- investering i programvare
- behov for trygge it-systemer

Trekke ut effekten av it-investeringene. Kostnadmessig effektiv drift

**Virkemiddel: sentralisering og standardisering**

Sikre tilstrekkelig kompetanse og kvalitet og oppnå bedre effektivitet gjennom **sentralisering av It-drift og brukerstøtte**

**Nye it-løsninger** (Innføring av elektronisk faktura, bedre utnyttelse av økonomisystemet som er oppgradert til web-grensesnitt, prosjektstyringsverktøy, timeplanlegging, rombookingsystem, saksbehandlersystem, FRIDA) krever en standardisering av administrative rutiner og arbeidsflyt.





## Status pr 01.01.04

- 53 årsverk ved IT-avdelingen
- ca. 50 årsverk utenfor IT-avdelingen
- Regnskapsførte IT-kostnader (eksklusivt lønn) i 2004 var 77 mill. kr, av dette 45 mill. kr ved fakultetene
- 15 lokale IT-grupper (ved fakulteter og institutter)
- God framdrift i standardisering/sentralisering av klient- og serverdrift



## Hvorfor omstilling IT ?

- Ressursbruken til IT-formål må samordnes bedre
- Standardisering og sentralisering skal gi bedre IT-tjenester uten å øke kostnadene
- Alle studenter og tilsatte har krav på brukerstøtte dersom de innretter seg etter gjeldende standarder for basis maskin- og programvare
- De små IT-miljøene gir liten fleksibilitet med hensyn på å styre IT-personalet mot nye oppgaver og endret kompetanse



## Premisser for omstilling

- IT-tjenester som er felles for hele eller store deler av UiB overføres IT-avdelingen
- IT-avdelingen skal levere standardtjenester i forhold til sitt utvidete rammebudsjett
- Det skal utarbeides service-erklæringer
- Fakulteter/institutter kan overføre IT-personell til IT-avdelingen uten lønnsmidler
- Fra 01.01.06 vil fakultetene bli utfakturert med ca. 12 mill. kr. pr. år for å dekke utvidelsen av IT-avdelingen sine tjenester



## Omstillingsmål

- Bedre kostnadseffektivitet
- Høyere sikkerhetsnivå
- Større likhet i tjenestetilbudet
- Økt kvalitet i tjenestene
- Innsparing på 10% av eksisterende IT-kostnader inkludert lønnsmidler



# Omorganisering av IT-avdelingen

- De omorganiseringen berører vil bli holdt godt orientert om alle trinn i prosessen (åpen prosess!)
- ITIL-prosessene for kvalitetstjenester er en grunnleggende forutsetning for ny organisasjon
- IT-avdelingen skal ha en "flat" organisasjonsstruktur med stor grad av frihet under ansvar
- Seksjonslederstillingene skal utlyses eksternt for å sikre konkurranse og høy kompetanse



# Milepælsplan

- Mars: Oppnevning av organisasjonsutvalg
- April – mai: Gjennomføre ITIL prosess som skal munne ut i forslag om organisering av brukerstøtte for faglig tilsatte og studenter
- Juni: Organisasjonsutvalget legger fram innstilling
- Sept. Nye seksjonsledere utnevnes
- Fakultetene avgjør hvem som skal overføres til IT-avdelingen. Medarbeiderne fordeles på de nye seksjonene
- 31.12.05: Omorganiseringen er gjennomført



# Organisasjonsutvalg

Jon Iden (konsulent og 1. amanuensis, leder)

Steivor Bjarghov (gruppeleder ITEA/NTNU)

Gerd Johannessen (PARAT)

Øystein Lunde Iversen (PØA)

Tor Bu

Utvalget vil ha dialog med de omorganiseringen gjelder!