

IT-forum 5/4-2002

SV-fakultetets presentasjon

## **Erfaringer og tanker som innspill i IT-strategiarbeidet ved UiB**

- Tidsforbruk ved datatrøbbel. Skjulte IT-kostnader.
- Hva fungerer ?
- Organisering av IT-tjenester ved UiB.
- IT i undervisnings- og studiemiljøet.
  - Strategi og ønsker.

# Undersøkelse om tidsbruk for datatrøbbel

## Cap Gemini Ernst & Young i 2001 :

- En gjennomsnittlig bedrift med 200 ansatte bruker 6.400.000,- året på datatrøbbel.

Hva med UiB med 2.500 ansatte + 17.000 studenter ?

- Hver ansatt brukte i gjennomsnitt **136 timer** i året på egne og andres dataproblemer (øket fra 125 timer i 1996).

# Skjulte kostnader med bruk av IT

Etter flere år med "IT-problemer" :

- IT er vårt viktigste verktøy. De enkle/grunnleggende tjenestene er viktige for ansatte og studenter.
- Hvis bruker-kompetansen mangler, systemene halter, og brukerstøtten er lite tilgjengelig .....
- Det er store skjulte kostnader med plunder og heft, og hjelp mellom kollegaer. Lokale "guruer" koster.

# Hva fungerer, og reduserer plunder og heft?

**Godt tjeneste-tilbud lønner seg.**

**Både høy kvalitet og stor kvantitet.**

- De fleste er kommet langt hvis de får hjemmekatalog på nettet, klarer å benytte e-post, Word, web-leser, statistikk-program, og får tilgang til en printer.
- **Stabil stordrift av pc-er / nettverk** (krever høy kompetanse).
- **Rask og profesjonell brukerstøtte.** Ikke superbrukere.
- **Direkte kontakt og kort avstand** mellom brukerne og de IT-folkene som har kompetansen og kan løse problemene.

# Hva fungerer, og reduserer plunder og heft?

Bygge på opparbeidet kompetanse.

- **Microsoft Windows og Office** er blitt en "standard".
  - De fleste er kjent med dette (hjemme-pc osv.)
  - Studenter får nytte av det etterpå i arbeidslivet.
- **Det finnes mye kompetanse på drift av Microsoft løsninger, og mye arbeid nedlagt i driftsopplegg.**
- **Brukeropplæring, og mye støtte og veiledning fortløpende.**

# Organisering av IT-tjenester ved UiB

## Som hovedregel en IT-gruppe på fakultetsnivå

- Styring/ledelse på fakultetsnivå.  
Passende avstand til brukerne.
- 4 personer i en IT-gruppe er nok for å oppnå "kritisk masse".
  - Stordriftsfordeler.
  - Faglig miljø.
  - Mulighet for bred kompetanse, og litt spesialisering.
  - Duplisering av kompetanse.
  - For vår type arbeid er det ikke så veldig mye å oppnå med store avdelinger.

# Organisering av IT-tjenester ved UiB

## Fakultet – Sentral IT-avdeling

- Lokal tilgang til sentrale verktøy/systemer for teknisk administrasjon.
  - F.eks.: SEBRA, adm. av e-læring systemer, osv.
- Samarbeid og informasjonsutveksling med andre fakultet og den sentrale IT-avdelingen.
- Fokus på standardisering ved UiB, og bruk av felles systemer, brukerdatabaser, e-læring m.m.
- Økende bruk av felles / sentrale systemer.
  - Formalisering av IT-driftsansvarliges deltagelse i beslutningsprosesser for drift/organisering, etc.

# IT i undervisnings- og studiemiljøet ved UiB

## Strategi og ønsker

**1. prioritet : Stabil drift, god og rask brukerstøtte.**

- Beholder nåværende driftsopplegg (Windows 2000, Office m.m. et par år, deretter versjons-oppgradering.

**2. prioritet : Beholde studentene på campus.**

- Sosialt miljø, kontakt ansikt til ansikt, IT-støtte framfor "nettbasert opplæring på hybelen".
- Videreføre PC-tilbud med veiledningsfunksjon for studenter.

**Benytte våre egne fagfolk i oppbygging av nettbaserte læringstilbud. I stedet for midlertidige ansatte / eksterne krefter.**

**Det bør skje noe sentralt ifbm. nettbaserte læringssystemer.**

- Valg av maks. 2 hoved-systemer for UiB.
- Sentral støtte på disse og integrasjon med FS/brukerdatabase