

Møtereferat

Går til: Gruppedeltakerne (se under)
Møtegruppe: IHR: Plangruppe for IT
Møtested: Seminarrom 3B, Kristen Nygaards hus
Referent: Ingar Pettersen
Dato: 10.10.2011
Neste møte: 24.10.2011 kl 1400 – 1700 (samme sted)

Referat 7. møte Plangruppe IT

Til stede	Navn	Funksjon
X	Ingar Pettersen	Innleid rådgiver
X	Odd Erik Pedersen	IT-seksjon Juridisk fakultet
	Morthen Dæhlen	Instituttleder, Inst. For Informatikk
X	Lars Oftedal	IT-direktør (USIT)
X	Torkil Vederhus	Studentrepresentant
X	Adelheid Huuse	Representant for tjenestemannsorg.
	Kjetil Johnsen	Innleid rådgiver
X	Jan Gunnar Bjålie	Instituttleder, Institutt for medisinske basalfag
X	Anita Sandberg	HR-direktør UiO

Pkt	Tekst	Ansv.
1	Videre gjennomgang av systemeierrollen, ansvar, myndighet og roller Grunnlaget for drøftingene i møtet var notatet fra Kjetil av 02.10.2011, samt kommentarer fra Morten som forlå skriftlig til møtet. Gruppen oppsummerte at følgende ansvarsområder bør knyttes opp mot systemeierfunksjonen: Gruppen benyttet modellen fra notatet som er vist nedenfor til drøfting av innholdet i systemeierrollen.	Kjetil J

Pkt	Tekst	Ansv.
	The diagram consists of two main blue rectangular boxes connected by a large blue arrow pointing from left to right. The left box contains the following text: 'Arkitektur', 'Datadefinisjoner', 'Integrasjon', 'Sikkerhet', and 'Roller'. The right box is divided into two columns. The left column contains 'Sluttbruker', 'Prosessene', 'System- og applikasjonsdrift', and 'Infrastruktur'. The right column contains 'Spesialist'. Ut fra dette oppsummerte plangruppen at de overordnede oppgaver/ansvar for systemeier er slik det er beskrevet i notatet av 02.10.: • Behovsvurdering, herunder: ○ Ha nødvendig brukerkontakt og sørge for at det blir utarbeidet grundige kravspesifikasjoner i forkant av systemendringer og anskaffelse/utvikling av nye systemer. ○ Sikre gode brukergrensesnitt. • Bestillerrolle mot USIT • Bestillerrolle mot systemleverandør • Systemvurdering, herunder: ○ Sørge for pilotering og brukerevaluering av alle vesentlige endringer av systemer og nye systemløsninger før utrulling til større miljøer ○ Sikre systemfunksjonalitet. Dvs man skal sørge for å definere hvilke funksjoner et system skal dekke, og hvordan disse skal gjøres tilgjengelig for brukerne. • Inngå avtaler om systemleveranser og annen støtte relatert til administrative IT-systemer. • Ansvar for Brukerstøtte (2/3 orden), • Ansvar for anskaffelser • Budsjettering og finansiering av systemløsninger – eksisterende og nye. Et ytterligere element i drøftingen av rolledelingen knyttet til systemeierskapet er på hvilket organisatorisk nivå ansvaret/oppgaven ligger og hvor mange oppgavene bør fordeles mellom. Følgende modell ble lagt til grunn for gruppens foreløpige oppsummering i forhold til dette:	

Pkt	Tekst	Ansv.
	Plangruppen oppsummerte at systemeieransvaret for administrative IT-systemer ligge på fagdirektørnivå, mens de mer overgripende forhold knyttet til arkitektur, datadefinisjoner, integrasjon, sikkerhet ligger på universitetsdirektøren. Med bakgrunn i dette bør gruppens videre drøftinger søke å finne svar på: • Selv om ansvaret ligger til den enkelte fagdirektør for enkeltsystemer må det drøftes om dette ansvaret skal opereres av én enhet samlet for alle fagavdelingene eller om det skal spres på flere. • Bemanningsbehov for å dekke eierrollen på ulike administrative nivåer (universitetsdirektør – fagdirektørnivå)? • Kompetansebehov for å dekke eierrollen på ulike administrative nivåer? • Hvilken kompetanse bør være nær Universitetsdirektøren>? • Hvilken kompetanse bør være nær fagdirektørene? • Dokumentasjonsbehov/veikart/handlingsplaner? • Struktur for eierrollen/systemforvaltningen? Disse spørsmålene legges til grunn for videre drøfting i gruppen.	
2	Brukerundersøkelse Gruppen drøftet kort innretningen for dagens brukerundersøkelse. Gruppen konstaterer at få av spørsmålene rettes inn mot administrativ IT og de problemstillinger som har kommet fram i IHR-prosessen våren 2011. Plangruppen mener tidspunktet for å gjennomføre en ny bearbeidet brukerundersøkelse som rettes inn mot de administrative IT-systemene er nå. Med gjennomføring av en brukerundersøkelse tidlig i planarbeidet for IHR vil man få tilbakemeldinger fra brukerne på hvordan tiltak virker inn på arbeidet i organisasjonen for øvrig.	Lars O

Pkt	Tekst	Ansv.
	Plangruppen ba om et innspill fra Lars med forslag til spørsmål og innretning for en ny brukerundersøkelse. Undersøkelsen tenkes gjennomført ved årsskiftet 2011/2012.	
	Oppnådde resultater - Kortsiktige tiltak Lars orienterte om gjennomførte kortsiktige tiltak. Han vil komme tilbake med ytterligere informasjon etter hvert som nye resultater oppnås. (<i>Listen over kortsiktige tiltak vedlegges dette notatet</i>). Plangruppen sa seg fornøyd med tiltakene. Oversikten over oppnådde resultater vil bli tatt inn på hjemmesiden for UiO under IHR. En ny oppdatert side for IHR vil bli lagt ut onsdag 13.10. I denne siden vil det bl.a. bli gitt oversikt over alle oppnådde resultater i IHR-sammenheng for alle prosjekter.	Lars O
4	Kvantifisering av tiltak. IHR - prosjektet har satt klare kvantitative mål for effektiviseringsgevinster på mellom 10 og 30 %. Ingar utfordret plangruppen på hvordan man skal måle resultater i form av effektiviseringsgevinster, kvalitetsforbedringer og hvordan disse resultatene kan synliggjøres. Medlemmene i plangruppen skal hver for seg til neste møte komme med innspill på hvordan man skal måle effekten av tiltak og hvordan dette kan tas ut som effektiviseringsgevinster, kvalitetsforbedringer, mv.	Alle
5	Mandat for plangruppen Ingar delte ut bearbeidet mandat for plangruppen og orienterte om prosessen frem til vedtak i universitetsstyret 18.10.2011. Mandatet har vært drøftet i ULG, direktørnettverket, ressursgruppen og de ansattes organisasjoner.	Ingar
6	Overordnet fremdriftsplan for arbeidet i plangruppen Plangruppen har satt en frist til ultimo november 2011 for ferdigstilling av arbeidet med plassering av roller, ansvar og myndighet knyttet til systemeierrollen. Gruppen skal i neste møte drøfte en overordnet fremdriftsplan for plangruppens totale arbeid. Fremdriftsplanen skal fremlegges sammen med tilsvarende fra de andre plangruppene i universitetsstyrets desembermøte. Det tas sikte på at gruppen setter opp en samlet fremdriftsplan i	Lars O

Pkt	Tekst	Ansv.
	kommende møte 24.10.11.	
7	Neste møte Agenda: - Videre gjennomgang av systemeierrollen, ansvar, myndighet og roller, herunder - Selv om ansvaret ligger til den enkelte fagdirektør for enkeltssystemer må det drøftes om dette ansvaret skal opereres av én enhet samlet for alle fagavdelingene eller om det skal spres på flere. - Bemanningsbehov for å dekke eierrollen på ulike administrative nivåer (universitetsdirektør – fagdirektørnivå)? - Kompetansebehov for å dekke eierrollen på ulike administrative nivåer? - Hvilken kompetanse bør være nær Universitetsdirektøren>? - Hvilken kompetanse bør være nær fagdirektørene? - Dokumentasjonsbehov/veikart/handlingsplaner? - Struktur for eierrollen/systemforvaltningen? - Brukerundersøkelse innrettet mot administrativ IT - Kvantifisering av tiltak. Hva innebærer våre forslag i forhold til overordnede mål om 10-30% effektiviseringsgevinst? - Orientering fra styremøte 18.10.11. - Orientering om eventuelle ytterligere oppnådde resultater innenfor administrativ IT.	
8	Møteplan. - Gruppen møtes hver 14 dag. Neste møte er 24.10.11. - Fast møtetid: Mandag kl 1400 – 1700. - Fast møtested: Seminarrom 3b i Kristen Nygaards hus.	

Ingar Pettersen
Referent

Vedlegg – oppnådde resultater – kortsiktige tiltak

USIT har så langt rapportert følgende forbedringer:

- * Tilgang til HR-portalen fra trådløst nett og utenfra*
- * Brukerstøtte etter kl 16*
- * Driftsopplegg for MacOSX*
- * Ny søkemotor på www.uio.no*
- * Bedre oversikt over trådløst nett og flere basestasjoner*
- * Bedre dokumentasjon for brukere av mobile enheter*

Mer informasjon om hvert enkelt punkt følger:

** Tilgang til HR-portalen fra trådløst nett og utenfra*

Ved innføringen av HR-portalen var det usikkerhet rundt sikkerheten til denne applikasjonen. Det ble derfor besluttet at den kun skulle være tilgjengelig fra UiOs faste datanett hvor vi har god kontroll med både maskiner og personer.

Det medførte en ulempe for mange brukere. Spesielt de som kun benytter bærbare maskiner tilkople UOs trådløse nett, og de som ønsker å gjøre registreringer etc i HR-portalen hjemmefra eller på reise. USIT har derfor gjennomført et større arbeid for å sikre applikasjonen og også gjennomført både en sårbarhetsanalyse og en skikkelig sikkerhetstest.

Resultatet er at fra 15. september 2011 så er HR-portalen tilgjengelig fra hele verden, inkl UOs trådløse nett.

** Brukerstøtte etter kl 16*

Problemet her var ansatte som trengte IT-brukerstøtte etter at lokal IT-ansvarlig hadde gått for dagen.

Løsningen har vært i innføre ekstra rutiner i USITs brukerstøttesenter, Houston. Her er det åpent til kl 20 på de fleste hverdager samt noen timer i helgene.

Ansatte som kontakter Houston vil få hjelp i den utstrekning Houston har kompetanse, og Houston sørger også for at saken blir overført til den ansattes lokale IT-ansvarlige for videre oppfølging neste arbeidsdag.

Dette har vært operativt siden august 2011. Houstons kontaktside finnes her:

<http://www.uio.no/tjenester/it/kontakt/houston/>

** Driftsopplegg for MacOSX*

Apple Macintosh med operativsystemet MacOSX er stadig mer populært på UiO. Problemet her var at det er tungtvindt å drifte mange slike maskiner ettersom Apple ikke leverer verktøy for stordrift.

Løsningen har vært å utvikle endel slike stordriftsverktøy. Det er gjort av flere på UiO i samarbeide med USIT og IT-folk fra UiB. Arbeidet på UiO har vært organisert som en tjenestegruppe:

<https://www.usit.uio.no/tj-grupper/macadm/>

Systemet har vært i drift siden juni 2011 og gjør det mye enklere for lokal IT å ha gode driftsløsninger på enhetens Macintosh-maskiner.

Dokumentasjonen, mest beregnet på lokal IT, finnes her:

<http://www.uio.no/tjenester/it/maskin/macosx/>

*** Ny søkemotor på www.uio.no**

UiOs web har en egen søkemotor for å forenkle bruken av websidene. Den gamle søkemotoren hadde mange mangler både med tanke på kapasitet og funksjonalitet. Spesielt var det mange mangler i forhold til websider i Vortex.

Ny søkemotor, Solr, ble satt i produksjon tidlig i september 2011 og løser de svakhetene som den tidligere søkemotoren hadde.

Søkemotoren er å finne i alle søkefelt på www.uio.no

*** Bedre oversikt over trådløst nett og flere basestasjoner**

UiO har et relativt stort trådløst nett spredt ut over de fleste av UiO 126 bygninger.

Problemet var tosidig. For det første var det vanskelig å finne ut hvor det var trådløse soner, og dessuten var det mange fellesområder som hadde dårlig eller ingen dekning.

Løsningen har vært å samarbeide med lokal IT og få dem til å dokumentere trådløsnettet i sine bygninger, pluss å gjøre feltundersøkelser med måleutstyr for å finne vanskelige steder, og så sette opp flere aksesspunkter for å dekke behovet.

Denne aktiviteten har pågått i hele år, men har på sensommeren 2011 dekket opp de problemene som ble meldt inn via IHR og USITs brukerundersøkelse SUIT 2010.

Dokumentasjonen finnes her:

<http://www.uio.no/tjenester/it/nett/tradlost/>

<http://www.uio.no/tjenester/it/nett/tradlost/mer-om/>

*** Bedre dokumentasjon for brukere av mobile enheter**

Mobile enheter slik som smart-telefoner, iPad og andre nettbrett har blitt stadig mer populært.

Brukerne har igjennom IHR og SUIT etterlyst bedre dokumentasjon på bruken av slike verktøy sammen med UiOs IT-tjenester.

USIT har i den forbindelse opprettet en tjenestegruppe for mobile enheter

<https://www.usit.uio.no/tj-grupper/mobile-enheter/index.html>

og den har startet et strukturert arbeid med testing og dokumentasjon. Siden mai 2011 har denne dokumentasjonen vært tilgjengelig for UiOs brukere og kunnet veilede dem i bruken av slike mobile enheter.

Web-siden med dokumentasjon finnes her:
<http://www.uio.no/tjenester/it/maskin/mobil/>"