

# UTKAST Forvaltningsmodell for Felles studentsystem (FS)

Dette dokumentet beskriver roller og modell for organisering på fakultets- og sentralt nivå for forvaltningen av Felles Studentsystem (FS) ved UiO.

Det er oppstilt rammer og retningslinjer for hva som er nødvendig fra fakultetenes side – ikke konkrete roller som må fylles. Unntaket er rollen FS-koordinator på fakultetet.

Hvordan de lokale forvaltningsmodellene skal se ut, er opp til det enkelte fakultet. Det viktige er at nødvendige kompetansehevingstiltak blir gjennomført og at det finnes en god lokal forvaltningsorganisasjon som sikrer forsvarlig drift av FS på fakultetet.



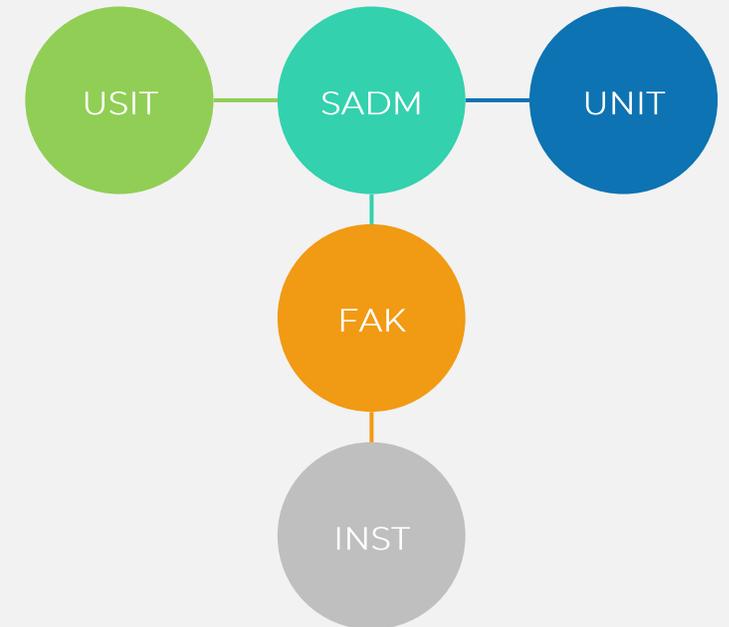
# Forvaltningsorganisasjon FS

FS er klassifisert som et nivå 1 system, og anses som virksomhetskritisk for hele universitetets organisasjon. Det er derfor omfattet av de strengeste forvaltningsprosedyrer i henhold til rammeverket for styring og forvaltning av administrative IT-systemer ved UiO.

Systemeierskapet er lagt til Avdeling for studieadministrasjon (SADM) som operativ systemeier og applikasjonsforvalter.

Systemleverandør er Unit mens USIT er driftsleverandør.

- Systemleverandør
- System- og prosesseier. Applikasjonsforvalter.
- Driftsleverandør
- Enhetsbruker
- Sluttbruker



# Avdeling for studieadministrasjon

Det operative systemeierskapet forvaltes av en gruppe i Avdeling for studieadministrasjon.

## Arbeidsoppgaver

- Koordinere, følge opp, gi opplæring og brukerstøtte.
- Systemeier for FS på UiO, koordinere systemendringsprosesser mellom institusjonen og systemleverandør.
- Avdekke behov for prosessforbedringer og kartlegge og beskrive utviklingsbehov i samarbeid med brukermiljøene.
- Ivareta systemleverandørkontakten.
- Planlegge systemvedlikehold i samarbeid med system- og driftsleverandør.
- Følge opp innmeldte feil mot drifts- og systemleverandør
- Applikasjonsforvaltning, herunder systemstøtte, brukeradministrasjon, grunnleggende parametersetting, systemoppsett og grensesnitt, spesifisere og utvikle rapporter og system / enhetstesting.

## Kompetansekrav

- ...

# FS-koordinator på fakultet

Organiseringen på enhets- og fakultetsnivå er opp til det enkelte fakultet, med unntak av FS-koordinator på fakultet. Denne rollen har ansvaret for å koordinere brukerstøtte, opplæring og behov knyttet til FS ved fakultet. Rollen stiller også som representant i det sentrale FS-nettverket. Fakultet avgjør selv om flere ansatte deler rollen og oppgaver knyttet til den. FS-koordinator bør inngå i en gruppe eller et samarbeid med andre på fakultet som jobber med tilliggende systemer som fakultetet bruker som kan ha integrasjoner med FS

## Arbeidsoppgaver

- Kontakt for FS på fakultetsnivå, herunder koordinere, følge opp og brukerstøtte og opplæring
- Kontaktpunkt opp mot SADM og andre fakulteter
- Kontaktpunkt mot andre systemer knyttet til FS på fakultet, samt FS-applikasjonene
- Representant for fakultetet i FS-nettverket
- Knutepunkt mellom fakultetets berørte enheter / institutter.
- Overordnet ansvarlig for vedlikehold og spredning av kompetanse på fakultetet
- Vedlikehold av rutiner og dokumentasjon på fakultetet gjennom jevnlig kontakt med SADM for å sikre at rutiner og kompetanse er i tråd med gjeldende regler og rammer
- Gjelder noe opptak, og studier på alle nivåer inkl. ph.d.

## Kompetansekrav

- God kjennskap til FS
- God kjennskap til organisering av og rutiner rundt FS ved fakultetet.
- God kjennskap til fakultetets studietilbud
- God kjennskap til rollefordeling og ansvarsområder mellom enheter, fakultet og SADM
- God kjennskap til regler og retningslinjer for studieadministrasjon

# Superbruker på institutt

Store fakulteter kan velge å ha egne FS-superbrukere på institutt. Fakultetet avgjør selv hvordan linjene går

## Arbeidsoppgaver

- Her kan fakultetene selv sette inn punkter

## Kompetansekrav

- Lorem ipsum

# Sluttbruker

Lorem ipsum.

## Arbeidsoppgaver

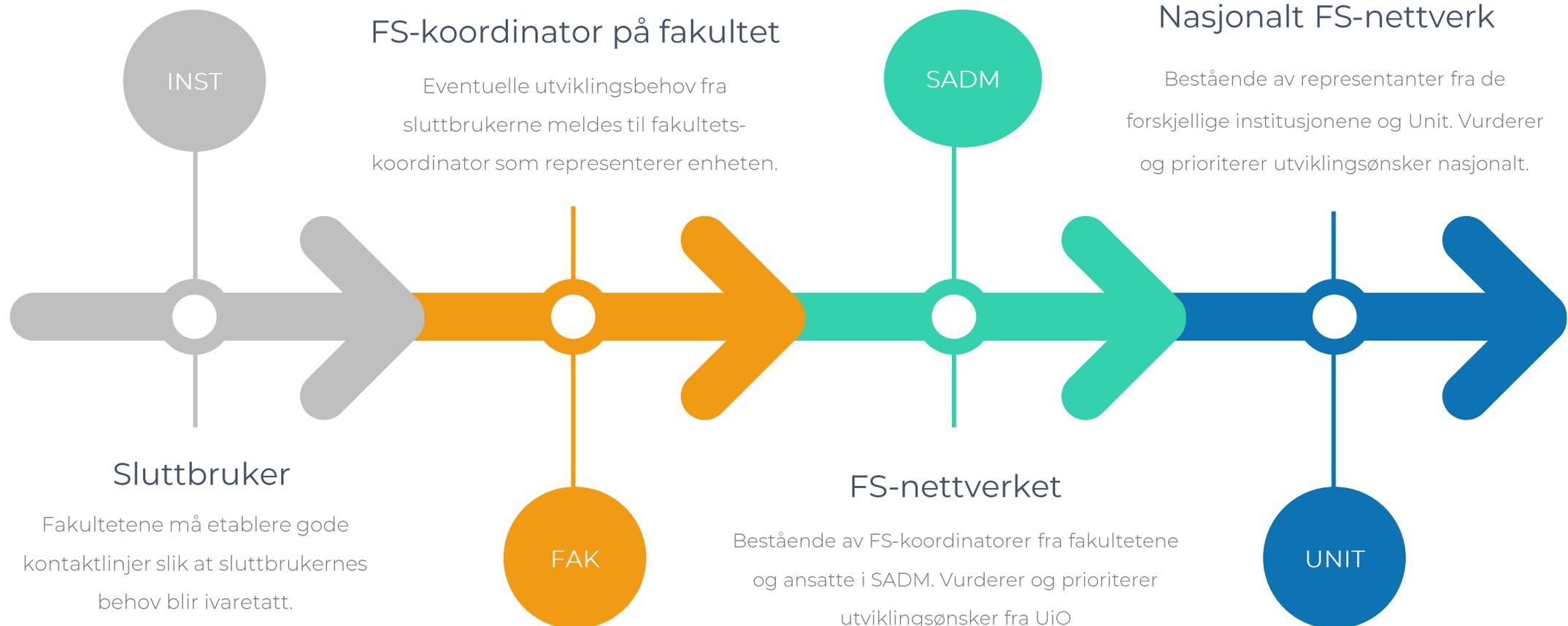
- Lorem ipsum

## Kompetansekrav

- Lorem ipsum

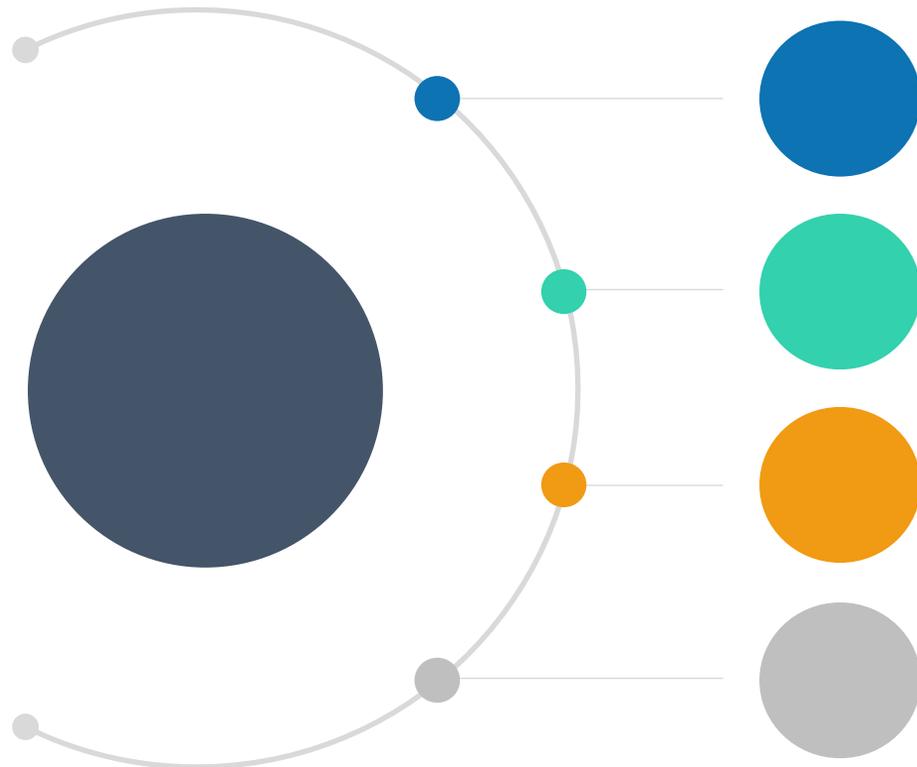
# Linjer for innmelding av behov og utviklingsønsker

Eventuelle utviklingsønsker eller -behov fra sluttbrukere meldes til FS-kordinator som så melder det videre til Avdeling for studieadministrasjon gjennom FS-nettverket og i henhold til etablerte rutiner. **Avdeling for studieadministrasjon** sender FS-utviklingsønsker som FS-nettverket har blitt enig om å prioritere til Unit.



# Kompetanseheving

Organiseringen på fakultetsnivå må sørge for at sluttbrukerne får den nødvendige kompetansehevingen og brukerstøtten for å kunne gjennomføre sine arbeidsoppgaver. Avdeling for studieadministrasjon er ansvarlig for å tilby nødvendig kompetansehevingstiltak for FS-koordinatorene på fakultetene, som på sin side er ansvarlig for å kompetansehevingstiltak hos sitt fakultet. Seksjon for digitale tjenester vil bistå FS-koordinatorene ved behov i dette arbeidet.



## Unit

Utarbeider og vedlikeholder systemteknisk dokumentasjon på nasjonalt nivå. Tilbyr kompetanseheving for systemeier.

## Avdeling for studieadministrasjon

Utarbeider og vedlikeholder brukerdokumentasjon for UiO. Tilbyr opplæring og brukerstøtte for FS-koordinator på fakultet.

## FS-koordinator på fakultet

Utarbeider og vedlikeholder fakultetsspesifikk dokumentasjon og rutiner. Tilbyr opplæring og brukerstøtte til sluttbrukerne.

## Sluttbruker

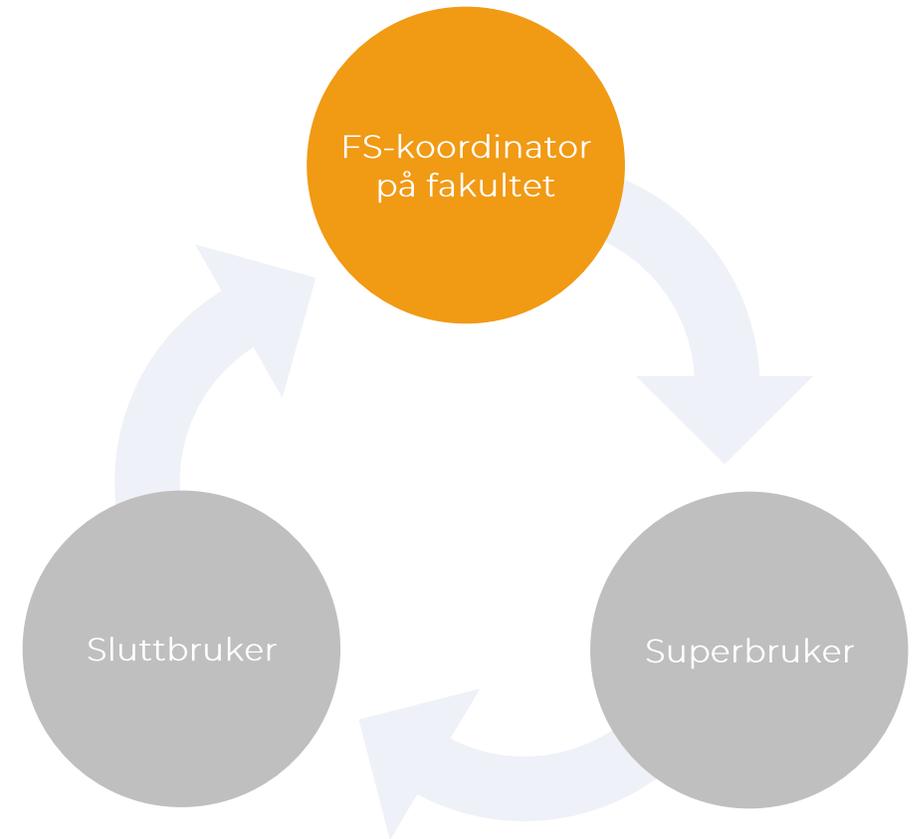
Benytter brukerdokumentasjon og deltar på opplæring.

# Brukerstøtte

De fleste henvendelser bør løses på lavest mulig nivå. Avdeling for studieadministrasjon tilbyr tilpasset systemdokumentasjon og felles rutiner, men det er opp til den enkelte FS-koordinator på fakultetet å gjøre nødvendige tilpasninger for å sikre at deres sluttbrukere har fått den nødvendige kompetansen.

Dimensjonering av 1.linje (superbruker) og grenseoppgangen mellom denne og 2. linje (FS-koordinator på fakultet) blir opp til fakultetene selv å vurdere. Arbeidsdeling mellom sluttbruker, superbruker og FS-koordinator på fakultet kan være forskjellig fra fakultet til fakultet. Faktorer som spiller inn her er bl.a. nærhet til sluttbrukerne, fakultetets erfaringer med organisering av støttetjenester, samt fakultetets størrelse.

For å skape trygghet for alle som benytter FS i arbeidet er det viktig å ha klare og tydelige linjer for brukerstøtte. De fleste henvendelser bør løses på lavest mulig nivå. For å oppnå dette er det viktig at det er etablert tydelige tilbakemeldings- / brukerstøttekanaler på fakultetet, og at nødvendig kompetansehevingstiltak blir iverksatt.



# Nivåer av brukerstøtte

\*\*Noen fakulteter har ikke superbrukere, og FS-koordinator innehar 1. og 2. linje.

Administrativt ansatt	Superbruker	FS-koordinator på fakultet	SADM
<p data-bbox="206 539 479 582"><b>Sluttbruker</b></p> <p data-bbox="193 625 491 654">Kjennskap til systemet</p> <p data-bbox="91 689 593 718">Benytter brukerrettet dokumentasjon</p> <p data-bbox="206 753 479 782">Deltar på opplæring</p> <p data-bbox="168 818 517 875">Melder inn opplærings- og utviklingsbehov til 1. linje</p>	<p data-bbox="894 539 1039 582"><b>1. linje</b></p> <p data-bbox="792 618 1141 646">God kjennskap til systemet</p> <p data-bbox="715 682 1217 711">Benytter brukerrettet dokumentasjon</p> <p data-bbox="728 746 1205 775">Tilbyr brukerstøtte til sluttbrukerne</p> <p data-bbox="754 811 1179 868">Melder inn opplærings- og utviklingsbehov på vegne 2. linje</p>	<p data-bbox="1518 539 1663 582"><b>2. linje</b></p> <p data-bbox="1416 618 1765 646">God kjennskap til systemet</p> <p data-bbox="1378 682 1803 711">Benytter systemdokumentasjon</p> <p data-bbox="1365 746 1816 803">Utarbeider og vedlikeholder fakultetsspesifikk dokumentasjon</p> <p data-bbox="1352 839 1829 896">Tilbyr opplæring og brukerstøtte til super- og sluttbrukere</p> <p data-bbox="1340 932 1842 989">Håndterer problemer videreformidlet fra 1. linje</p> <p data-bbox="1391 1025 1791 1053">Identifiserer problemstillinger</p> <p data-bbox="1327 1089 1854 1146">Melder inn opplærings- og utviklingsbehov på vegne av enheten til 3. linje</p>	<p data-bbox="2142 539 2288 582"><b>3. linje</b></p> <p data-bbox="1989 618 2440 646">Inngående kjennskap til systemet</p> <p data-bbox="1951 682 2479 739">Utarbeider og vedlikeholder bruker- og systemdokumentasjon</p> <p data-bbox="1964 775 2466 832">Tilbyr opplæring og brukerstøtte til 2. linje</p> <p data-bbox="1964 868 2466 925">Håndterer problemer videreformidlet fra 2. linje</p> <p data-bbox="1951 961 2479 1018">Melder inn utviklingsbehov på vegne av UiO til Unit</p>