

Rapport IT-verksamheten m.m. inom HiG

1.1 Bakgrund

HiG har under 2009 och 2010 genomfört ett omfattande omorganisationsarbete vilket bl a lett till inrättande av tre akademier vilka ersatt de tidigare sex institutionerna samt ett inrättande av ett gemensamt kansli per akademi.

Inom ramen för det uppdrag avseende översyn av stöd och administration som undertecknad erhöll av rektor i november 2009 ingick även IT-verksamheten, men då jag under vintern/våren 2010 genomförde uppdraget stod det ganska tidigt klart för mig att det inte skulle vara möjligt med de då gällande tidsförhållandena. Bakgrunden till detta var att hela verksamheten inom det område som jag i vid bemärkelse kallade IT-området men som inkluderar såväl Learning Center inom Högskolebiblioteket, IT-stödet ute på akademierna som IT-avdelningen inom Förvaltningen skulle genomlysas. Föreliggande rapport avslutar härmed det ursprungliga uppdraget.

1.2 Uppdraget

Undertecknad erhöll i och med kanslibeslut 17-104/09, 2010-09-07, i uppdrag av rektor att genomlysas IT-verksamheten innefattande IT-avdelningen i förvaltningen, IT-stödet inom akademierna och Learning Center och lämna förslag om eventuella förändringar i organiseringen IT-verksamheten. Uppdraget var en följd av utredningen "Översyn stöd och administration" som redovisades till rektor 2010-04-22. I beslutet anges också att samråd ska ske med berörda ansvariga och avseende Learning Center särskilt med prorektor som har rektors uppdrag att arbeta med distansutbildningen ur ett strategiskt perspektiv.

1.3 Tolkning av uppdraget

Min tolkning av uppdraget i det att det är en fortsättning av den tidigare översynen av HiG:s samlade administrativa funktioner, är att förslagen ska leda till att IT-verksamheten inom lärosätet bedrivs på ett kostnads- och resurseffektivt och överenskommet sätt som stödjer högskolans utbildnings-, forsknings-, och samverkansverksamhet.

1.4 Processen

Då jag under vintern/våren 2010 genomförde översynsuppdraget avseende stöd och administration stod det ganska tidigt klart för mig att det inte skulle vara möjligt att lösa med de då gällande tidsförhållandena. De tidsförhållanden under vilka jag genomfört detta uppdrag har inte varit fördelaktigare eftersom jag löst även detta parallellt med mitt ordinarie förvaltningschefsuppdrag. Detta har framför allt påverkat mitt val av metod och jag har tvingats konstatera att det av

tidsskäl inte var möjligt att genomföra det datainsamlingsarbete i form av intervjuer med samtliga enskilda medarbetare inom den IT-relaterade verksamheten, som jag hade föresatt mig. Jag har valt att inte heller inhämta något för ändamålet särskilt framtaget skriftligt underlag från organisationen utan utgått från tidigare framtaget skriftligt underlag samt samtal med enstaka medarbetare. Trots ovanstående omständigheter tycker jag mig ha en tämligen tydlig bild av de synpunkter och åsikter som finns om IT-verksamheten på HiG eftersom jag under det gångna året haft ett stort antal kontakter med medarbetare såväl inom Förvaltningen som vid akademierna och frågan om organiserandet av HiG:s IT-verksamhet har varit en av de mer frekventa.

Lösandet av uppdraget har genomförts under en period, 2010-09-07—10-31, som bland annat innehållit implementering av den förändrade organisationen för stöd och administration.

Redan innan rektor gav mig det formella uppdraget började jag läsa in mig på tidigare framtaget material av olika tillfälligt sammansatta arbetsgrupper eller som resultat av enskilda utredningsuppdrag. Jag har dialogiserat frågor relaterade till uppdraget med de tre akademicheferna vid tre tillfällen, med bibliotekschefen vid ett tillfälle och med prorektor ett flertal gånger. Slutsatserna i föreliggande rapport är dock mina egna i alla hänseenden.

Samverkan har skett med Gefle Studentkårs företrädare under april-juni 2010 men endast i begränsad omfattning då studenterna är marginellt berörda av organiserandet av verksamheten dvs processen, utan endast av vilken servicenivå som kan levereras dvs resultatet.

2. Resultat

2.1 IT-verksamhetens organiserande vid HiG

IT-verksamheten inom HiG har under lång tid varit organiserad i två tydliga delar, dels en separat IT-avdelning, i dag en del av Förvaltningen, och dels institutions-/akademispecifikt IT-stöd. För att samordna de olika verksamheterna har det funnits en IT-beredningsgrupp (2005-2006) bestående av ledande representanter (prefekt eller motsvarande) och därefter ett IT-råd (2007-2009) bestående av framför allt användare/företrädare för IT-stödet inom Förvaltningen respektive institutionerna. Många av medarbetarna som i dag arbetar med IT-stöd på akademierna respektive Biblioteket har tidigare arbetat på IT-avdelningen. Detta borde rimligen underlätta dialogen och samarbetet, men så förefaller inte vara fallet.

Till detta har kommit verksamheten vid Learning Center inom biblioteket som gradvis har ökat såväl i betydelse som omfattning i takt med HiG:s ökade distansutbildning och kontakter med lärcentra runt om i regionen.

2.2 Uppgiftsfördelning inom IT-området

IT-avdelningen

IT-avdelningens uppgifter enligt rapporten ”Översyn stöd och administration, 2010-04-23”:

- Funktionsleda det högskolegemensamma arbetet inom det informationstekniska området respektive telefoni inkluderande utge anvisningar och policier
- Samordna förvaltning och utveckling av IT-/teleinfrastruktur
- Samordna såväl fysiska säkerhetsfrågor som informationssäkerhetsfrågor
- Samordna nedanstående verksamheter inom IT-området
 - Datorer
 - System
 - Användare (konton)
 - Leverantörskontakter
 - Licenser
 - Serviceavtal
 - Inköp
- Handlägga IT-relaterade frågor åt Förvaltningen

Uppgifterna har sedermera efter samverkan med Personalorganisationerna förkortats till nedanstående (Kanslibeslut 2010-10-11) som avser uttrycka samma ansvarsområde som ovanstående.

IT-avdelningen (ska)

- Funktionsleda det informationstekniska området inklusive telefoni och informationssäkerhet
- Samordna fysiska säkerhetsfrågor
- Samordna högskolans mjuk- och hårdvarulicenser

Akademierna

De som inom akademierna arbetar med IT-frågor arbetar dels med stöd till medarbetarna verksamma inom kärnverksamheten och dels med stöd till studenterna. De stödjer såväl i enklare supportfrågor som i mer avancerade systemfrågor såväl för att avhjälpa problem som för att stödja lärarna t ex vid inköp av mjukvaror. Medarbetarna på akademierna har ett gott samarbete mellan sig, men ett sämre med IT-avdelningen. En av anledningarna till lärarna på akademierna frekvent vänder sig till teknikerna för att få hjälp är att de då slipper att betala för tjänsten vilket skulle vara fallet om de vänt sig till IT-avdelningen och bett om stöd från ”supporten”.

Biblioteket

I likhet med flertalet andra svenska bibliotek vid universitet och högskolor, är högskolebiblioteket i Gävle en egen organisationsenhet direkt underställd rektor och bibliotekschefen ingår i ledningsgruppen. Enligt högskolebibliotekets

interna dokument ger den centrala placeringen en nära kontakt med högskolans ledning, vilket underlättar medverkan i arbetet med verksamhetens mål. I samma dokument anges också att en nackdel med placeringen kan vara en svagare koppling till de delar av förvaltningen som är särskilt viktiga att samverka med t ex IT-avdelningen.

I högskolebibliotekets organisation ingår även Learning Center (LC), som är en viktig stödfunktion för den omfattande distansundervisning som bedrivs vid HiG. Genom användandet av ny teknik bidrar biblioteket och LC till att vara ett kvalitetssäkrande stöd för studenterna i deras utbildning, oavsett var studierna bedrivs. Vid LC ligger ansvaret för Blackboard som är högskolans webbaserade lärplattform. Den används för kommunikation mellan lärare och studenter, både vid campus- och distanskurser. Det är en samlingsplats för all typ av information och administrativa verktyg som lärare och studenter behöver i sitt arbete.

2.3 Befattningsbenämningar inom området

Befattningsbenämningarna inom området är mycket talrika, nedan följer en lista på de idag förekommande befattningsbenämningarna:

- 1:e forskningsingenjör
- Dataingenjör
- Datatekniker
- Driftledare
- Drifttekniker
- IKT-pedagoger
- Ingenjör
- IT-chef
- IT-tekniker
- Nätverkstekniker
- Samordnare
- Supporttekniker
- Systemutvecklare
- Tekniker
- Videokonferenstekniker

2.4 Uppgifterna inom IT-området och därtill närbesläktade områden

Det kan konstateras att uppgifterna inom det informationsteknologiska området är många och dessutom starkt diversifierade. Att utvecklingen inom området går fort är ett dokumenterat faktum. Detta medför att kunskapskraven på medarbetarna som arbetar inom IT-området är mycket höga och detta i sin tur innebär att kompetensutveckling är helt central för att hänga med i områdets utveckling. Ingen medarbetare "kan allt" och behärskar hela informationsteknologiska området utan det är ett måste att nischas sig. Den genomsnittliga medarbetarens behov av kvalificerat stöd inom området är

relativt sett stort eftersom det som lekman inte är möjligt att hänga med i den snabba informationstekniska utvecklingen. Vidare är det många av de funktioner som finns inom såväl Förvaltningen som akademierna som kräver avancerade mjukvaror och därmed också utbildning på desamma för att medarbetarna ska kunna hantera dem på ett adekvat och ändamålsenligt sätt. I vissa fall går de mjukvaror som det finns behov av, att köpa färdiga, men i vissa fall måste behoven tillgodoses genom egenutvecklade mjukvaror. Exempel på det senare är utbildningsdatabasen, kanslidatabasen m.m. Till detta kommer behovet av stöd för att kunna genomföra distansutbildning med allt högre grad av tekniska hjälpmedel som inte minst studenterna förväntar sig.

Utöver ovanstående innefattas i verksamheten inom området också stöd direkt till studenterna i form av en särskild laborationsserver, Blackboard, Studentportalen m.m.

Trots de ovan nämnda omfattande verksamheterna finns det verksamheter som inte riktigt hinns med i nuvarande organisation. Ett sådant tydligt exempel är systemutvecklingsfrågorna som förhindrar en rationell hantering av t ex kursplanerna. Ett annat är multimedia-frågorna som många lärare ryggar inför men som studenterna förväntar sig och idag i princip tycker är en självklarhet. Det finns sedan 2008 ett förslag om ett särskilt mediacentrum som skulle rikta sig till såväl lärare som studenter och innehålla AV-resurser och kompetens inom interaktivitet, 3D, bild & ljud, digital film, streaming, video- och webbkonferens m.m., men detta har inte realiserats. Anledningen till detta är oklar, men mest sannolikt är det av kostnadsskäl.

Till ovanstående angelägna uppgifter kommer också att det inom ramen för utredningen "Översyn stöd och administration, 2010-04-23" och dess för innan inom ramen för arbetet som ledde fram till "Den gemensamma administrationen – rapport från Arbetsgrupp Administration, 2009-09-18" tydligt pekats ut behovet av systemutveckling för att förbättra de gemensamma administrativa rutinerna bl a inom ekonomi- respektive de personaladministrativa områdena.

3. Slutsatser och rekommendationer

Det finns inom HiG mycket känslor och åsikter kring IT-verksamheten och hur den ska bedrivas. Trots relativt sett tydlig ansvarsfördelning så respekteras densamma inte vilket leder till problem bl a avseende licenser, support och informationssäkerhetsområdet. Inom ramen för det övergripande organisationsutvecklingsarbetet vintern/våren 2010 framkastades också förslag om möjligheten att "outsourca" verksamheten för att få "någon ordning på den".

Det kan konstateras att den korta utredningstiden av ett område som är mycket brett, och också engagerar många inom lärosätet, både lärare och personal inom

stöd och administration, inte medgett framtagande av ett detaljerat förslag på hur denna verksamhet ska organiseras. Däremot går det att dra ett antal slutsatser och också ett antal rekommendationer som nedan redovisas.

1. HiG behöver prioritera och satsa på att flytta fram positionerna inom det informationsteknologiska området. Detta innefattar såväl investeringar i hårdvara och mjukvara, kompetensutveckling av medarbetarna som arbetar inom området, men också av övriga medarbetare som arbetar som lärare eller inom stöd och administration. En sådan satsning skulle också leda till ett ökat nyttjande av webbmöten och telebildmöten något som skulle reducera resekostnaderna vilket skulle bli såväl en kostnadsbesparing som i förlängningen också en miljöåtgärd. Min bedömning är att en satsning på det informationsteknologiska området är essentiellt för att kunna bibehålla den goda rekryteringskraft hos studenter som HiG just nu upplever. Bakgrunden till detta är att det finns dokumenterat att studenterna förväntar sig ett funktionellt förhållningssätt till dagens informationsteknik. Jag bedömer det nödvändigt att också låta denna satsning omfatta de lärcentra i regionen som HiG har ett nära samarbete med.
2. För att det ska vara möjligt att realisera det som föreslås i p 1 behöver man allvarligt överväga att låta göra en extern genomlysning av utvecklingsverksamheten inom IT-området.
3. I en sådan genomlysning bör ingå att överväga ett utökat uppdrag till Biblioteket att skapa en funktion som kallats mediacenter och utveckla biblioteket till ett mediatek.
4. De motsättningar som har påtalats mellan IT-avdelningen och akademierna bör man analysera de bakomliggande orsakerna till. Som ett första steg behöver förväntningarna på IT-avdelningen klargöras och definieras. Vidare bör ansvarsförhållandena mellan de olika enheterna klargöras och man bör prova möjligheten att ta bort interndebiteringarna av de IT-tjänster som tillhandahålls av IT-avdelningen. Man bör också diskutera om man ska införa särskilda Service Level Agreements, SLA; mellan IT-avdelningen och övriga organisationsenheter.
5. Med anledning av utvecklingsintensiteten på det informationsteknologiska området bör man överväga om man ska dela upp IT-chefens ansvar i två olika befattningar; en IT-driftschef och en utvecklingschef¹ för IT-området. Den sistnämnda befattningen behöver sannolikt inte vara på heltid och det är också möjligt att det är en ”tjänst” som går att köpa av ett konsultföretag alternativt ett annat lärosäte.
6. Framgent bör medarbetarna som idag är placerade på akademierna inordnas organisatoriskt i IT-avdelningen. Bakgrunden till detta är behovet av ett effektivare nyttjande av medarbetarnas olika kompetenser och utvecklingen av desamma. Detta behöver inte utesluta en fysisk placering ute på

¹ Omtalas ibland som Chief Information Officer, CIO.

akademierna, men för- respektive nackdelar med det sistnämnda bör noggrant övervägas. Befattningsbenämningarna bör i samband med detta ses över.

7. Min bedömning är att outsourcing av IT-verksamheten vid HiG inte bör och kan övervägas i nuläget mot bakgrund av de oklara behoven av IT-tjänster respektive ansvarsförhållanden inom området, som råder inom lärosätet.
8. Ovanstående föreslagna åtgärder genomförs förslagsvis under 2011 för att slutsatser och förändringar ska kunna arbetas in i budgetarbetet för 2012 och träda i kraft 2012-01-01.