

07.06.2012

---

---

---

## Organisering av virksomheten i «grenselandet» IKT/undervisning/support på Høgskolen i Østfold

*Rapport etter gjennomgang av dagens organisering og oppgaver – med  
anbefalinger for framtiden*

---

---

---

Bente F. Ludvigsen, Personal- og  
organisasjonsenheten, HiØ

## Innhold

|  |           |
|--|-----------|
| Rapportens innhold: .....  | 2         |
| Innledning/bakgrunn: .....   | 2         |
| Arbeidsmodell og fremdriftsplan:.....  | 3         |
| Situasjonsbeskrivelse: .....   | 4         |
| Anbefalinger: .....  | 6         |
| <i>Følgende kan gi retning og mandat til «Neste Generasjons Læring» ved HiØ: .....</i> | <i>7</i>  |
| <i>Følgende skisse til oppbygning og organisering foreslås: .....</i>                  | <i>7</i>  |
| <i>Selve utviklingsprogrammet:.....</i>  | <i>10</i> |
| Avslutning: .....  | 11        |
| VEDLEGG 1.....   | 12        |
| VEDLEGG 2 .....  | 14        |
| VEDLEGG 3 .....  | 17        |

## Rapportens innhold:

Rapporten gir innledningsvis en kort redegjørelse for bakgrunnen for den utredningen som er gjort. Videre beskrives valg av arbeidsmodell og fremdriftsplan.

Rapporten med vedlegg gir så en beskrivelse av de områdene og oppgavene som medarbeidere ved HiØ i dag ivaretar i «grenselandet» mellom IKT/undervisning/forskning/support. Den forsøker også å gi et tilnærmet oversiktlig bilde av hvilke medarbeidere som er involvert i hvilke områder. Dette har dog vært vanskelig å få fullstendig klarhet i, så det må tas høyde for at rapporten ikke er fullstendig på dette området.

Avslutningsvis foreligger det et forslag til organisering av de medarbeiderne som i dag arbeider i det beskrevne «grenselandet». Vi kaller det «Neste Generasjons Læring (NGL)», inspirert av organiseringen av dette arbeidet ved Høgskolan i Dalarna. Forslaget innebærer endringer i organisatorisk tilhørighet for noen av medarbeiderne, da det anbefales en organisering som er campusovergripende og som ivaretar helheten i ett HiØ. Det at avdelingene ved HiØ har ulike behov for support og bistand på IKT-området er forsøkt hensyntatt i modellen.

Modellen forutsetter at HiØ ønsker en strategisk satsing på bruk av IKT og nett-/fjernundervisning med relativt stor grad av fleksibilitet i utviklingsarbeidet.

I vedlegg 3 nevnes noen områder som er synliggjort gjennom den utredningen rapporten bygger på, men som ikke direkte berører rapportens formål, men som det likevel oppleves riktig å belyse og beskrive.

## Innledning/bakgrunn:

Bakgrunnen for utredningen var en henvendelse fra Avdeling for lærerutdanning (LU), som finansierer 2,5 stillinger ved IT-drift. Avdelingen mener avdelingens behov for administrativ støtte til IKT har endret seg betydelig de siste årene, og ønsker en annen organisering av disse tjenestene. Personal- og organisasjonsenheten ble koblet inn for å bistå i de nødvendige prosessene, og innkalte til et avklaringsmøte.

I avklaringsmøtet den 18. januar 2012 mellom dekan ved Avdeling for lærerutdanningen Eystein Arntzen, leder av IT-drift Trond Akerbæk, administrasjonssjef ved Studiestedsadministrasjonen i Halden Leif Nyland, økonomi- og driftsdirektør Henrik Biørnstad og rådgiver ved personal- og organisasjonsenheten Bente F. Ludvigsen kom det fram at det med all sannsynlighet er store forskjeller i hvordan IKT-støtten til de ulike avdelingene på HiØ er utformet og ivaretas. Det ble også tydelig at oppgave- og ansvarsfordeling knyttet til utvikling og bruk av IKT-kompetanse og IKT-verktøy i undervisningen/formidlingen oppfattes som uklar.

Det ble vanskelig å se at organiseringen av de medarbeiderne/ressursene som Avdeling for lærerutdanning finansierer ved IT-drift kunne isoleres og behandles uavhengig av hvordan sammenlignbare tjenester og ressurser er organisert ellers i virksomheten. Samtidig er det vanskelig å se at eventuelle forslag til endringer i organisering kunne foreslås uten en forankring i høgskolens strategiske satsing innen området.

De underliggende antagelsene og oppfattelsene synliggjorde et behov for en avklaring/tydeliggjøring av oppgaver og ansvarsområder for de ansatte som jobber i grenselandet IT-drift/IKT og undervisning/support i HiØ som helhet, og dannet således grunnlaget for den utredningen som nå er gjort.

## Arbeidsmodell og fremdriftsplan:

I avklaringsmøtet ble det besluttet å nedsette en arbeidsgruppe bestående av Trond Akerbæk, Leif Nyland og Bente F. Ludvigsen. Arbeidsgruppen skulle ha ansvar for framdrift og innhenting og distribusjon av nødvendig informasjon til utredningen. Selve prosessen fram til rapport er skrevet, ble definert som et prosjekt, med Bente F. Ludvigsen som prosjektleder.



Hovedtillitsvalgte, personal- og organisasjonsdirektøren og høskoledirektøren ble orientert om planen for prosessen i IDF-møte den 6.2.12.

Alle avdelingene (minus Akademiet for scenekunst) ble informert om prosjektet i e-post inneholdende en kort prosjektbeskrivelse. Se vedlegg 1.

For å få en oversikt over hvilke oppgaver og funksjoner de ulike medarbeiderne som arbeider med IT-drift og service, og i grenselandet mellom IT/IKT og undervisning/formidling utfører (herunder også nettbasert undervisning), har Bente F. Ludvigsen hatt samtaler med 11 medarbeidere i relevante roller/stillinger i perioden 2. februar 2012 – 16. mars 2012. De medarbeiderne det er gjennomført samtaler med er ansatt på hhv. IT-drift, Avdeling for lærerutdanning, Avdeling for Informasjonsteknologi, Avdeling for Ingeniørfag, PULS og Avdeling for helse- og sosialfag. Flere av medarbeiderne har tilknytning til E-læringsutvalget og til Fronter-gruppa.

Som det fremkommer, er det ikke gjennomført samtaler med medarbeidere ved Akademiet for scenekunst eller ved SKUT.

Bente F. Ludvigsen tok direkte kontakt med de medarbeiderne som arbeidsgruppen mente var aktuelle for samtale, og gjennomførte en ca. timelang samtale med hver enkelt om hvilke oppgaver og ansvar han/hun har og hvilke tanker han/hun har om annen/optimal organisering. Hver medarbeider sto fritt til å velge om de ønsket å ha samtalen eller ikke.

I tillegg til de ovennevnte medarbeiderne har Bente F. Ludvigsen hatt samtaler med tre av lederne ved Fellestjenesten; Beth Linde, Tore Petter Engen og Henrik Bjørnstad, samt administrasjonssjef i Fredrikstad Jan-Lorang Brynildsen for å få deres syn på dagens organisering og eventuelle muligheter og hindringer for annen organisering.

Arbeidsgruppen hadde i sin framdriftsplan mål om at utredningsrapporten med bekrivelser av dagens situasjon og anbefalinger for videre arbeid skulle vær klar for overlevering til høskoledirektøren innen 30.3.2012 for evt. videre framlegg for ledergruppene over påske. I og med at det ikke ble vedtatt fusjon, har arbeidsgruppen gitt seg selv noe mer tid til også å gjennomføre et studiebesøk ved Høgskolan i Dalarna, Falun. Arbeidsgruppen har hatt fem møter, og med oppsummerende møte den 25.5.2012. Til oppsummeringsmøtet ble deltagerne fra oppstartsmøtet samt personal- og organisasjonsdirektøren, invitert til å delta. Bente F. Ludvigsen har også vært på møte i høskolens e-læringsutvalg den 4.6.2012 og presentert denne rapporten.

Det er ønskelig fra arbeidsgruppens side at forslaget til satsing og organisering fremlegges for høskolens ledergrupper før sommerferien 2012, og at ledergruppene gir innspill til hvordan en evt. videre utrednings- og arbeidsprosess skal se ut.

***Det understrekes at dersom ledergruppene går for en konkretisering av forslaget om en strategisk satsing, og ved det en endring i nåværende organisering må tillitsvalgte tas inn i evt. arbeidsgruppe (og/eller være drøftingspartnere) som skal utarbeide et endelig forslag.***



***Dersom evt. videre arbeid fører til forslag som vil innebære endringer i dagens organisering og/eller oppgaver for enkeltansatte, skal dette også drøftes med de involverte og deres tillitsvalgte før forslaget ferdigstilles og beslutning fattes.***

### Situasjonsbeskrivelse:

Avdelingene ved HiØ har funnet ulike måter å organisere de medarbeiderne som har oppgaver og ansvar for ulike deler av informasjons- og kommunikasjonsteknologien knyttet til undervisning og forskning på.

Avdeling for lærerutdanning (LU) finansierer 2,5 (250 %) stillinger ved IT-drift.

Avdeling for informasjonsteknologi (IT) finansierer en 10 % stilling ved IT-drift. De har også to «lab-ingeniører» som gir veiledning og noe undervisning til studentene. Disse to stillingene har kontorer på IT-drift.

Avdeling for økonomi, språk og samfunnsfag (ØSS) finansierer en 40 % stilling ved IT-drift.

Avdeling for ingeniørfag (IR) finansierer ingen stillinger ved IT-drift. De har, i likhet med avdeling for IT, egne «lab-ingeniører». Disse har dog ikke nær tilknytning til IT-drift. IR har også en 20 % ressurs til Fronter-koordinering og administrasjon av hjemmesidene for forkurset ved Skogh-Nilsen som er U/F-ansatt.

Avdeling for helse- og sosialfag (HS) finansierer ingen stillinger ved IT-drift, men leier en 1/2 stilling fra IR til teknisk drift og support på utstyr knyttet til ferdighetssenteret. HS har en egen IKT-pedagog (Hanne Røising som er U/F-ansatt), som har avsatte ressurser både til Fronter-arbeid og til arbeid med avdelingens nettsider.

Akademiet for scenekunst finansierer ingen stillinger ved IT-drift. Det gjør heller ikke SKUT, men der foreslås det nå å opprette en 50 % stilling som fronteransvarlig.

For en mer detaljert oversikt over «Oppgaver i grenseland», se vedlegg 2.

Det er uttrykt at HiØ ønsker å satse mer på nett-/fjernundervisning, og det er ansatt en administrativ koordinator/veileder for nettundervisningen i Halden (Arild Aase Flobak – som også var med på studiebesøk til Høgskolan i Dalarna). Vi har ikke lyktes i å rekruttere medarbeider til teknisk drift og support for nett-/fjernundervisningen til tross for to utlysninger, kanskje fordi stillingen kun var 50 % og midlertidig.

I utgangspunktet er denne nyansettelsen/satsingen et resultat av at ØSS tilbyr noe fjernundervisning nå, uten at det har vært bemannet opp for å gi støtte og veiledning til medarbeidere og studenter. Det er et behov for ressurser for å kunne gi nødvendig support til disse som allerede er i gang med fjernundervisning. For øvrig er det ikke skrevet eller gitt noen klare signaler i strategiske dokumenter om langsiktig, planlagt satsing på dette området for høgskolen som helhet (foreløpig). Det tilbys fleksible studie-modeller ved flere avdelinger (eks. Språkfag ved ØSS og Helserett og saksbehandling ved HS/SKUT), men det er uklart hvilket endelig behov det er for administrativ og teknisk støtte og veiledning, samt uklart hvem, og i hvilket omfang man tar seg av dette i dag.

I tråd med samfunnsutviklingen opplever undervisning- og forskningspersonell sterkere og strengere krav til å mestre bruk av IKT og digitale læremidler. Noe som igjen fører til større og større behov for bistand og opplæring av medarbeidere, samt krav om service og tilgjengelighet fra IKT-kyndig personell.

Det beskrives relativt store ulikheter i servicegrad ved IT-drift i henholdsvis Halden og Fredrikstad. Medarbeidere i Halden gir gjennomgående uttrykk for større tilfredshet med support og velvilje fra IT-drift enn medarbeidere i Fredrikstad. Det kan tyde på at ressursene knyttet til IT-drift i Fredrikstad er noe mangelfullt dimensjonert i forhold til antall medarbeidere og studenter de skal gi support til. Samtidig kan det

også ha noe å gjøre med kultur og innstilling til endring og utviklingsarbeid. Det kan også være tegn på uklare skillelinjer mellom IT-drifts oppgaver og andre omkringliggende oppgaver. Her kan flere ting være sant samtidig.

Helpdesk er et begrep både i Fredrikstad og i Halden. Dog er innholdet i det som tilbys av hjelp ved de to studiestedenes helpdesk svært ulik. Det er også uklart i Halden om Helpdesk kun er/skal være for LU sine studenter og ansatte, eller om det er/skal være for alle. I så fall er det et spørsmål hva og for hvem IT-vakt er.

Helpdesk i Halden er å regne som en egen enhet/team, hvor Magnus Nohr har koordineringsansvaret. Han oppfattes som leder av tjenesten, men har dog ingen lederstatus for øvrig. Han får sine oppgaver i all hovedsak fra LU, og har det daglige arbeidslederansvaret for de ansatte, lærlinger og studentorakler som er knyttet til Helpdesk. De medarbeiderne som er knyttet til Helpdesk er alle ansatt på IT-drift, og har Trond Akerbæk som sin nærmeste overordnede, i likhet med Nohr.

Både Nohr, Bisseberg, Strand og Moe – alle ansatt på IT-drift, men helt eller delvis finansiert av LU og ØSS – underviser studenter (og ansatte) på hhv LU, og ØSS (og noen også SKUT på timebasis). De gir ingen undervisning til studenter eller ansatte i Fredrikstad.

Det er valgt/har utviklet seg ulike løsninger på hvordan man løser oppgaver knyttet til oppdatering og drift av web-sidene til de ulike avdelingene. Noen oppdateres av avdelingens egne fagansatte, med bistand fra SSA. Noen kjøper denne tjenesten fra IT-drift, og for avd. IT gjør leder av Informasjon- og kommunikasjonsenheten dette.

I og med at enkelte avdelinger kjøper tjenester/finansierer ressurser ved IT-drift, andre dekker inn og bruker eget U/F-personell og andre igjen får administrative tjenester fra SSA og FT, gir rammebudsjettet ikke en reell beskrivelse av fordelingen mellom infrastruktur og U/F-virksomhet ved alle avdelingene.

*Det bør stilles spørsmål ved om en del av den IKT kompetansen som enkelte av avdelingene henter/finansierer utenfra (eks. IT-drift og FT), egentlig er en type kompetanse som naturlig hører hjemme i en U/F-avdeling på en høyskole i 2012 og derfor bør finnes i avdelingene.*

Det er foreslått at IT-support og service legges til Studiestedsadministrasjonene. Dette vil innebære at administrasjonssjefene får et enda større kontrollspenn enn i dag. Arbeidssituasjonen for de medarbeiderne som er berørt ville sannsynligvis ikke bli vesentlig endret, og i et mer strategisk perspektiv ser vi ikke for oss at dette er en god løsning på framtidens utfordringer.

For U/F-personell som har oppgaver og funksjoner knyttet til oppdatering av web-sider, Fronter arbeid m.m. i dag, vil det ikke være naturlig å overføres inn i SSA.

Det er liten entusiasme blant de medarbeiderne som er snakket med knyttet til påstand om en overføring til SSA som en bedre løsning enn nåværende organisering.



## Anbefalinger:

*Det anbefales at det utarbeides en overordnet strategi for fremtidig bruk av teknologi og digitale læremidler ved HiØ, samt for høgskolens satsing på nett-/fjernundervisning, med tilhørende avklaring av de økonomiske aspektene ved en slik strategi.*

Hvilke nett-/fjernstudier (fleksible studiemodeller) skal HiØ tilby? Hver avdeling bør utarbeide sin strategi med målsettinger og tiltaksbeskrivelser for sin satsing på bruk av teknologi og nett-/fjernstudier, i tråd med overordnet strategi.

Det etterspørres mer fleksibilitet i studiemodeller, både fra «ordinære» bachelorstudenter og studenter på enkelt-kurs og emner. HiØ må, for å møte etterspørselen, utvikle nye/ta i bruk eksisterende teknologiske verktøy. Høgskolen er en voksende virksomhet hvor satsing og vekst innen fleksible studiemodeller og økt bruk av IKT i undervisningen bør sees på som en naturlig utvikling. Det synes helt nødvendig å utarbeide en strategi for å møte dette. En tydelig satsing og organisering i tråd med denne rapportens anbefalinger, sannsynliggjør stor effektiviseringseffekt og mulighet for standardisering (HiØ-standart), samt unngåelse av sub-optimalisering. En doubling av den totale studentmassen ved HiØ, med kun en liten økning i antall medarbeidere, bør absolutt være realistisk i løpet av en 5-10 års periode (avhengig av utviklingstempo).

Nokut vil, etter sigende, framover rette oppmerksomheten på innhold, omfang og kvalitet på de fleksible studiemodellene som tilbys i sektoren. Av den grunn også er det viktig at HiØ sikrer høy kvalitet (både innholdsmessig og teknisk) på de fleksible studiene som tilbys, for det igangsettes enda fler. Det anses svært viktig at vi nå samler den kompetansen vi har, og skaffer oss den vi mangler, for å jobbe mot felles mål og med felles verktøy og kvalitet for hele HiØ.

Hvilken kapasitet har høgskolen til å håndtere dette, og hva trengs av ressurser for å nå målsettingen?

Det synes tydelig at høgskolens økonomiske modell må ryddes i for å sikre en tilstrekkelig satsing. Det vil også være stort behov for opplæring, utvikling og tett oppfølging og støtte til vårt utdannings- og forskningspersonell og til de ulike avdelingenes ledere over lang tid.

Det anbefales videre en gjennomgang og klargjøring av hvilke funksjoner som skal ligge innenfor avdelingenes rammer/budsjett og hva som skal ligge til øvrig infrastruktur. Ordningen med del-/helfinansierte stillinger ved IT-drift fra LU, ØSS og noe fra IT, kan synes å ha en historisk begrunnelse og ikke være begrunnet i hvordan HiØ ønsker at denne type kompetanse og funksjon som disse medarbeiderne besitter skal knyttes til og nyttes i HiØ i framtiden. På avdeling HS og IR har avdelingene som nevnt satt av ressurser i egne fagansatte for å dekke noen av de oppgavene og funksjonen som IT-drift medarbeiderne har på LU og ØSS.

*Modellen vi ser for oss er campusovergripende, noe som kan gi utfordringer mht. oppbygningen av en 1. og en 2. linjetjeneste. Arbeidet som skal utføres gjennom den organiseringen som foreslås, vil kunne defineres både som en 1. linje og en 2. linje tjeneste.*

Prinsipielt mener enkeltmedlemmer av arbeidsgruppen at 1. linjetjenester bør tillegges studiestedet, dvs. at en bør skille driftsoppgaver fra fellesoppgaver og utviklingsoppgaver. I 1.linjen vet en «hvor skoen trykker», det er dermed lettere å ha full fokus på support og service. Samtidig ser en hensiktsmessigheten i å legge både 1. og 2. linjesoppgaver i en enhet med et gjennomgående faglig og administrativt ansvar i dette tilfellet. *Spesielt fordi nettstudier og utvidet bruk av IKT i undervisningen er i en oppstart- og utviklingsfase der alle ressurser må koordineres godt for å lykkes.*

*En svært viktig avklaring vil være om enheten skal defineres som en administrativ enhet eller som en fag-enhet.*



Arbeidsgruppen ønsker å være ambisiøs i sin tilnærming til framtiden for HiØ.

### *Følgende kan gi retning og mandat til «Neste Generasjons Læring» ved HiØ:*

HiØ skal være ledende innen *Neste Generasjons Læring* i Norge.

*Neste Generasjons Læring* har mange betegnelser som antyder aspekter ved området:

- Fleksibel læring
- Nettverksutdanning
- Fjernundervisning
- Digital kompetanse

*Neste Generasjons Læring* karakteriseres ved en utdanningsvirksomhet som er uavhengig av tid og sted, med interaksjon mellom lærer og student, og kommunikasjon mellom studentene ved bruk av digitale verktøy.

*Neste Generasjons Læring* er ikke begrenset til studenter utenfor Campus, men er en modell som omfatter all undervisningsvirksomhet i institusjonen, både innenhus og utenfor. Målgruppen er studenter innen våre tradisjonelle utdanninger, deltidsutdanning for studenter over hele landet, og etter- og videreutdanning innen alle fagområder hvor høgskolene har eller skaffer kompetanse.

*Neste Generasjons Læring* forutsetter pedagogisk utvikling, kompetanseutvikling hos fagpersonalet og bruk av nye digitale verktøy i innovative sammenhenger.

*Neste Generasjons Læring* tar opp i seg både bruk av metoder i undervisning, og virksomheten knyttet til utvikling av slike metoder både pedagogisk, fagdidaktisk og teknisk tilpasning.

*Neste Generasjons Læring* er et av høgskolens satsningsområder med en målsetting om å øke utdanningsnivået i regionen, gjøre høgskolens utdanningskompetanse tilgjengelig overalt og for større studentgrupper.

*Neste Generasjons Læring* bygger på dagens virksomhet kanalisert gjennom E-læringsgruppen, PULS og SKUT, og fagavdelingene med bibliotek, administrasjon og it-drift som støttefunksjoner.

I overensstemmelse med (den forutsatte) HiØs overordnede strategi for satsing på bruk og utvikling av IKT og nettundervisning / fleksible lærings- utdanningsløp, og på bakgrunn av den utredning som er gjort, bygges en enhet – «Neste Generasjons Læring» - opp i fire faser.

### *Følgende skisse til oppbygning og organisering foreslås:*

Enheten gir digital undervisnings- og (på sikt) forskningsstøtte, samt support til alle studentene. Enheten er bestående av medarbeidere med en særlig kompetanse på å gi den nødvendige opplæring, støtte, veiledning og hjelp til U/F-personell knyttet til opplæring og bruk av IKT i/som en del av undervisning og forskning, herunder all nett-/fjernundervisning, og til alle våre studenter som brukere av våre opplæringstilbud.

Enheten kan gjerne kalles «Neste Generasjons Læring» eller et digitalt lærings- og ressurscenter. Enheten er campusovergripende og må ha medarbeidere med kompetanse både på IKT og pedagogikk, og med medarbeidere både i Fredrikstad og i Halden. Enheten bør også ha høy kompetanse knyttet til systemutvikling og medieproduksjon, samt prosjektledelse og fag- og organisasjonsutvikling.

*I og med at enheten både vil være besatt med pedagogisk og teknologisk kompetanse og medarbeidere, bør det som nevnt drøftes hvorvidt enhetens leder naturlig har sin plass i administrativ eller faglig ledergruppe.*

Hele enheten, med de respektive medarbeiderne på hvert studiested, har tett kontakt for utveksling av kunnskap og for å drive utviklingsarbeid i fellesskap. Medarbeiderne i enheten er godt kjent med avdelingenes



medarbeidere og studenter slik at de kjenner deres behov for opplæring, støtte og hjelp. Særlig viktig er det at lærerne ved HiØ opplever å få den støtten og tryggheten de trenger for å bruke og være med å utvikle ny teknologi i sin undervisning.

*Enhetens leder samarbeider tett med IT-drift for å sikre at utvikling og bruk av utstyr og programvare fungerer sammen med øvrig utstyr, og samtidig sikre at utvidelse/utvikling av IKT har forankring i hva lærere og studentene etterspør og det den teknologiske utviklingen gir mulighet for.*

Ett forslag til oppgaver (innen 1. linje og 2. linje tjenester) som skal dekkes av den nye enheten kan være:

- **Fronter**
  - o Administrator
  - o Opplæring av U/F-personale
  - o Støtte til U/F-personale og ev. studenter
- **Produksjon av forelesninger**
  - o Opplæring og støtte til U/F-personale i bruk av utstyr/programvare for streaming og opptak/lagring, kommunikasjon (chat)med studenter og distribusjon
  - o Spesielle produksjoner
- **Samtale-/seminarrom Adobe Connect (evt. annet)**
  - o Administrator
  - o Opplæring av U/F-personalet
  - o Støtte til U/F-personale og studenter
  - o IKT-opplæring og support til LU-studentene særskilt
  
- **IKT- og pedagogisk utvikling**
- **Nye studietilbud i samarbeid med avdelingene inkl. SKUT**
- **Behovsavklaring om innkjøp av utstyr og systemer i samarbeid med IT-drift**
- **FoU - gjennom integrering med PULS**

Studivestedsadministrasjonene har ansvar for studieadministrative oppgaver for nettstudenter på samme måte som for andre studenter (studieveiledning, studieadministrativ saksbehandling, eksamen osv.).

Basistjenester fra IT-drift utføres fortsatt av IT-drift, herunder anskaffelse og drift av infrastruktur og administrative systemer og support(IT-vakt) på dette til ansatte.

Oppdatering av avdelingenes web-sider som i dag er spredd på mange forskjellige enheter, overlates Studivestedsadministrasjonene som støttefunksjon.



**Det anbefales at igangsetting og oppbygging av den nye enheten iverksettes raskt, og har en rask progresjon.** Både for å holde en nødvendig utvikling og fremdriftstempo, men også for å sikre at allerede god kompetanse innad i HiØ brukes, ivaretas og beholdes.

Vi ser for oss at oppbyggingen av enheten gjerne defineres som et utviklingsprogram over 2 år inndelt i fire faser, med oppstart av første fase i januar 2013. Høsten 2012 vil kunne brukes til planlegging og erfaringsinnhenting fra prosjekt-/arbeidsgruppen som settes sammen for å sikre support og drift av de fleksible studiemodellene HiØ allerede er i gang med (se neste side). Denne gruppen etableres uavhengig av om videre utviklingsprogram blir en realitet eller ikke.

*Økonomisk ser vi for oss at utviklingsprogrammet i hovedsak må dekkes av strategiske midler i oppstartsperioden. Det er her viktig at HiØs ledelse beslutter hvilken økonomisk satsing som er realistisk.*

Parallelt utredes behovet for utstyr og systemanskaffelser til auditorier og mindre undervisning- og grupperom for å møte framtidige utfordringer, også hva dette vil koste. Leder av IT-drift, Trond Akerbæk, vil være ansvarlig for denne utredningen.

### **Oppstart i august 2012:**

Det etableres en prosjektgruppe uten fast avdelings- eller enhetstilknytning (frikoblet organisering) med en koordinator. Gruppen skal håndtere utvikling og bruk av konseptet «Neste Generasjons Læring» ved Avdeling for økonomi, språk og samfunnsfag (hvor det i dag gjennomføres nettstudier), samt samle erfaringer og komme med skriftlige anbefalinger til bruk i utviklingsprogrammet videre.

*Prosjektgruppen etableres med følgende deltagere:*

|  |             |                      |
|--|-------------|----------------------|
| Pål Kristian Moe (koordinator)         | IT-drift    | 20 % ressurs         |
| Berit Grønn og Britt W. Svenhard       | ØSS         | 30 % ressurs         |
| Arild Aase Flobak                      | SSAH        | 40 % ressurs         |
| Solgunn Strand                         | LU/IT-drift | 10 % ressurs         |
| IT-vakt                                | IT-drift    | Tekn. student-støtte |
| SKUT-medarbeider                       | SKUT        | 50 % ressurs         |
| Medarbeider fra studiested Fredrikstad | HS?         | ?                    |

I tillegg:

IT-drift tar ansvar for drift av tekniske løsninger internt, håndtering av identitetsforvaltning, og koordinering med eksternt driftede tjenester.

SSA tar ansvar for administrativ støtte til studentene, kursgjennomføring, eksamensavvikling etc. E-læringsutvalget må her være en helt naturlig kilde til innspill, drøfting m.m.

Det lyses ut 100 % stilling som prosjektleder/enhetsleder (Det må avklares om det skal være en fast stilling fra dag en, eller om vi skal definere dette som et prosjekt fram til varig organisering.) i løpet av høsten 2012.

Forslag til Prosjektgruppens mandat:

- Administrere Fronter.
- Gi opplæring og støtte i bruk av Fronter for avdelingene på Remmen og SKUT.
- Yte opplæring og support til eksisterende, fleksible studier (studenter og ansatte).
- Legge til rette for overgang til og bruk av Adobe Connect.
- Legge til rette og utvikle produksjon av forelesninger.
- Samle erfaringer og komme med skriftlige anbefalinger til bruk i utviklingsprogrammet videre.



### *Selve utviklingsprogrammet:*

Denne skissen må anses som et utgangspunkt for videre arbeid etter evt. vedtak i ledergruppene (beslutning i styret om strategisk satsning?).

Det er selvsagt mulig å slå sammen faser i utviklingsprogrammet, slik at progresjonen og prosessen kan gå raskere enn skissert. Dog anbefales det ikke å forlenge perioden, dersom vedtak om strategisk satsing og endret/ny organisering fattes.

### **FASE 1 – oppstart i januar 2013:**

Prosjektleder/enhetsleder for NGL-enheten tilsettes – fast eller midlertidig. Det bør stilles høye krav til leder av enheten. Særlig knyttet opp mot fag- og organisasjonsutviklingserfaring og utpreget gode samarbeids-, kommunikasjon og lederegenskaper. NGL-enheten etableres i Fellestjenesten med egen leder og budsjett. Alternativt som en egen fagavdeling.

Dersom den skal legges til en allerede eksisterende enhet i fellestjenesten er den mest naturlig tilhørende i Studie- og forskningsenheten.

Helpdesk slik den framstår i dag inkluderes/innlemmes i ny enhet, og support til studenter legges til den nye enhet samt (på de områder det er naturlig) til IT-drift.

I FASE 1 vil arbeidsområdet for enheten kanskje være hovedsakelig på Remmen, men med medarbeidere fra studiested Fredrikstad involvert. Det må i planleggingsperioden avklares omfang og ikke minst økonomien (budsjettmodell) i dette.

*Følgende medarbeidere kan være aktuelle for overføring til enheten:*

Pål Kristian Moe  
Solgunn Strand  
Per Bisseberg  
Magnus Nohr  
Medarbeider i SKUT (Fronteransvarlig)  
Medarbeider (e) i PULS  
Medarbeider (e) fra studiested Fredrikstad  
Evt. student-ressurser

### **FASE 2 – oppstart august 2013:**

Enheten dekker nå både studiested Fredrikstad og Halden, og har medarbeidere på begge studiesteder. PULS integreres helt og fullt i enheten. Supplerende tilsetninger kan og bør vurderes. Økonomisk modell for framtidig drift etableres hvis ikke gjort.

Det utarbeides ny konkretiserende rapport av enhetens medarbeidere knyttet til videre utviklings- og satsing på IKT og fleksible studiemodeller for HiØ, som legger grunnlaget for hvordan enheten skal arbeide videre. Senest på dette tidspunktet må det tydeliggjøres hvilken valgfrihet enkeltansatte og enkeltavdelinger skal kunne ha i valg av teknologi og læringsplattformer.

### **FASE 3 – oppstart januar 2014:**

Hele HiØ (alle avdelinger) er inkludert i opplæringen og utviklingen av fleksible læringsformer og utdanningsprogram.

NGL-enheten er etablert med medarbeidere både i Halden og i Fredrikstad, og både lærere og studenter opplever å få den hjelp og støtte de trenger. Evt. justeringer av tilbud og kompetanse gjøres.

Evt. ansettelse/overføring av medarbeidere med kjernekompetanse som enheten erfarer ikke til nå er inndekket (eks. systemutvikler, medieprodusent) gjøres.

#### FASE 4 – august 2014:

«Neste Generasjons Læring» er etablert som en varig organisering. Leder av enheten tilsettes fast dersom tidligere tilsetting har vært midlertidig. Kontinuerlig utvikling av enheten fortsetter i tråd med HiØs strategiske satsning.

#### Avslutning:

For medarbeidere oppleves det ofte godt å være organisatorisk tilhørende der hvor han/hun har flest av sine ansvarsområder og arbeidsoppgaver. På den måten kan man også sannsynliggjøre at den nærmeste overordnede kan ha en god oppfølging av medarbeideren. Ved å samle den nødvendige kompetansen og de ønskede medarbeiderne i en egen enhet med en egen leder, vil det være mulig å høste av kunnskapsdeling og overkommelig kontrollspenn for nærmeste leder. Samtidig vil medarbeiderne være del av en utviklingsorientert, serviceorientert og høykompetent enhet både på teknologi, pedagogikk og support.



Det anbefales ikke å bygge videre på modeller som tar utgangspunkt i at avdelingene skal finansiere/kjøre tjenester fra IT-drift og evt. andre deler av administrasjonen for denne kompetansen da dette ikke sannsynliggjør kompetansedeling og helhetlig utvikling for HiØ som en virksomhet. Det sikrer heller ikke den nødvendige spesial- og breddekompetansen som høyskolen som helhet trenger å utvikle over tid.

Denne type modeller kan gi god fleksibilitet ved raske endringer i behov for tjenester, men det er en krevende modell for de medarbeiderne som blir berørt av stadige endringer i sin arbeidssituasjon og i forhold til den de har som nærmeste oppdragsgiver. I mange tilfeller gir denne modellen en situasjon hvor en medarbeider kan risikere å være 40 % knyttet til en avdeling, 20-30 % til en annen og igjen 30-40 % på en tredje. For mange gir dette en utydelig og lite forutsigbar arbeidssituasjon. Samtalene med medarbeiderne på HiØ viser at dette ikke er en ønskelig situasjon flesteparten av dem.

Dersom man ønsker langsiktig, strategisk utviklingsarbeid er heller ikke denne type organisering å foretrekke, da den ikke er like godt egnet for å bygge opp under behovet for stabilitet i kompetanse og erfaringsbygging.

Rapporten med dens anbefalinger oversendes høgskoledirektøren for evt. å framlegges for ledergruppene for beslutning om hvordan det er ønskelig at det jobbes videre med organiseringen.

De medarbeiderne som har bidratt til rapporten gjennom å ha deltatt i samtaler og kommet med forslag og innspill får også tilsendt rapporten.

Halden, 22.5.2012

## VEDLEGG 1

# BESKRIVELSE AV PROSJEKTET «MEDARBEIDERE MED IT/IKT-OPPGAVER - ORGANISERING OG OPPGAVEFORDELING PÅ HØGSKOLEN I ØSTFOLD».

---

### Innledning/bakgrunn:

Bakgrunnen for prosjektet er at Avdeling for lærerutdanning (LU) - som finansierer 2,5 stillinger ved IT-drift mener avdelingens behov for administrativ støtte til IKT har endret seg betydelig de siste årene. LU ønsker en annen organisering av disse tjenestene. LU's forslag bør vurderes både sett i lys av hvordan IKT-støtten til andre avdelinger ivaretas og sett i lys av IKT-utvikling i undervisningen og HiØ's satsing på nettstudier.

Dette synliggjør et behov for en avklaring/tydeliggjøring av oppgaver og ansvarsområder for de ansatte som jobber i grenselandet IT-drift/IKT og undervisning/service i HiØ. Det har ikke kommet tilsvarende henvendelser fra IR og HS, så det kan se ut til at det ikke er et like stort behov for evt. endringer i Fredrikstad. Hvis denne hypotesen stemmer kan det kanskje være noe å lære av hvordan oppgavene og annet er organisert her, samtidig som vi kan få beskrevet ulikhetene i behov ved de ulike avdelingene.

### Arbeidsgruppe:

For å jobbe videre med dette har vi nedsatt en liten «kjerne-arbeidsgruppe» bestående av Trond Akerbæk, Leif Nyland og Bente F. Ludvigsen.

### Arbeidsmodell og fremdriftsplan:

Hovedtillitsvalgte, personal- og organisasjonsdirektøren og høskoledirektøren vil bli orientert om planen for prosessen i IDF-møte den 6.2.12.

Vi ønsker å ha en gjennomgang av hvilke oppgaver og funksjoner de ulike ansatte som arbeider med IT-drift og service, og i grenselandet mellom IT/IKT og undervisning på HiØ, har (herunder også nettbasert undervisning). Vi vil derfor gjerne snakke med flere av de medarbeiderne som har slike oppgaver eller funksjoner i dag. Det bør kunne gi oss en bedre oversikt over hvordan arbeidet/oppgavefordeling og organiseringen faktisk fungerer. Bente tar direkte kontakt med de medarbeiderne som er aktuelle, og gjennomfører en kort samtale med hver enkelt om hvilke oppgaver og ansvar han/hun har og hvilke tanker han/hun har om optimal organisering.

De to neste møtene i arbeidsgruppen er satt til 8. februar og 17. februar. Samtalene med de aktuelle ansatte må være gjennomført innen utgangen av februar 2012.

Arbeidsgruppen vil ha jevnlig møter, og et ferdig forslag til høskoledirektøren bør være klart innen 30.3.2012.

Dersom forslaget vil innebære endringer i dagens organisering og/eller oppgaver for enkeltansatte, skal dette drøftes med de involverte og deres tillitsvalgte før forslaget gjøres ferdig.

### Målsetting:

Arbeidsgruppen har som mål å komme fram til et forslag med eventuelle endringer i oppgavefordeling/organisering av medarbeidere med de beskrevne oppgaver, for hele virksomheten under ett, eller for enkeltavdelinger. Det skal gis en begrunnet beskrivelse av hvordan organiseringen og oppgavefordelingen anbefales å være.

Dersom det kommer inn tilstrekkelig informasjon til at det lar seg gjøre, er det også ønskelig å utarbeide et forslag til fremtidig organisering og ansvarsområder for denne type personell ved HiØ. Det forslaget kan ha et langsiktig perspektiv og kan jobbes med gjennom året 2012.

Bente F. Ludvigsen

Halden, 1.2.2012

## VEDLEGG 2

### ”Oppgaver i grenseland”

---

Dette er en liste av oppgaver som ligger innen området det ses på.

Noe er klart innenfor IT-drifts område, mens annet er klart utenfor.

Det tas forbehold om at det kan være oppgaver som ikke er med i opplistingen og medarbeidere som gjør mer/annet enn det som fremkommer her.

#### **Knyttet til Undervisning:**

Direkte Undervisning av studenter i bruk av IKT generelt/basis – uklart hvem som gjør dette på de ulike avdelingene, samt uklart omfang.

Direkte Undervisning av studenter i bruk av IKT innen sitt fagfelt – Noe av denne undervisningen er lagt til medarbeidere på IT-drift. På LU ivaretas dette i stor grad av Magnus Nohr og Per Bisseberg. På ØSS av Pål Kristian Moe. På HS/IR/IT/Akademiet ivaretas dette av avdelingens egne medarbeidere.

Opplæring IKT generelt/basis for Adm/Und personale – dette har IT-drift allerede et kursopplegg på, men det etterspørres i svært liten grad. PULS, E-læringsutvalget og studiekvalitetsutvalget forslår nå å ta opp Innføring i IKT for nytilsatte og også som et tilbud til medarbeidere med lav IKT kompetanse. Noe uklart hvilke medarbeidere som skal undervise på dette kurset. IT-drift ansatte og/eller andre?

Drift og bruk av systemer i spesielle Undervisningsrom, eks:

Analyserom HS

Øvingsavdelingen HS

IT-utstyr IT-avdelingen

IT-utstyr IR-avdeling

Spesialrom IKT/læring LU-avdeling

Drift, bruk og service på utstyr i disse rommene krever spesialkompetanse som pt ikke finnes som basiskompetanse på IT-drift.

Brukerstøtte spesiell programvare i undervisning (eks: SPSS, Autocad, musikkprogram m.fl.) Installasjonene gjøres av IT-drift, men medarbeidere i de ulike avdelingene har support og oppfølging.

Pådriver i å ta i bruk IKT-verktøy i undervisning (E-læring), utvikling av kompetanse hos Und.personale. Dette er ett av PULS roller/ansvarsområder.

I huset

Spesialrom, Studio

Nett-Undervisning

Pr. i dag er det i stor grad Magnus Nohr som står for dette. Hanne Røising på HS(?).

Videreutvikling av E-læring – bruke og utvikle bruken av ny teknologi PULS og E-læringsutvalget

Undervisning/veiledning av nettstudenter i teknologi IT-drift? Andre?

Opplæring i bruk av Undervisningssystemer for kommunikasjon, opptak og tilrettelegging.

(Elluminate, Videokonferanse, Skjermmøter, Streaming, Screencast...) PULS? (pt er det Magnus Nohr, Per Bisseberg og Pål Kristian Moe (IT-drift) som står for mesteparten av dette)

Teknisk støtte Under bruk av Undervisningsprogramvare for opptak og tilrettelegging.

(Elluminate, Videokonferanse, Skjermmøter, Streaming, Screencast...) Tilgjengelig IT-drift ansatte (IT-vakt).

Ekstern IKT-kontakt (Datamesse, IKT-lærere i skolen i Østfold (Forum for IKT)...) I all hovedsak Magnus Nohr og Solgunn Strand (IT-drift). Dette er de samme som LU finansierer stillingene til.

### **Knyttet til programvare/utstyr:**

Teknisk drift av klientmaskiner med programvare for Adm IT-drift

Teknisk drift av klientmaskiner med programvare for Und IT-drift

Teknisk drift med programvare klientmaskiner for studenter med anbefalt maskin (LU) Helpdesk/ IT-drift, men LU finansierer ressurs ved IT-drift (Per Bisseberg).

Teknisk drift av andre klientmaskiner for studenter IT-vakt (Helpdesk også)

Brukerstøtte studenter for programvare som brukes i undervisning Noen avdelinger har slik programvare, andre ikke. Brukerstøtten må gis i avdelingen der studenten hører til. Ofte snakk om programvare som IT-drift medarbeidere ikke har kompetanse på. Her ser det ut til at det kan være nødvendig med et tydeligere skille mellom hva som må regnes som basis-programvare og hva som må regnes som spesial-programvare for faget/avdelingen.

Brukerstøtte studenter for tilfeldige maskiner (begrenset til Nett, utskrift...) For LU studenter er det Helpdesk. For alle andre studenter er det IT-vakt.(Helpdesk gir også hjelp dersom studenter fra andre avdelinger henvender seg.)

Opplæring bruk Adm-systemer (Agresso, FS, ePhorte...) for ADM-personale IT-drift medarbeidere gir opplæring og teknisk support, i tillegg gir eks. Arkivet opplæring i ePhorte.

Brukerstøtte Adm-systemer for Und-personale (ePhorte, ESS, SAP) I hovedsak er det andre enn medarbeidere på IT-drift som gir denne type brukerstøtte, (Eks. Arkivet, Lønn.) men IT-drift medarbeidere har spesialisert seg innenfor f.eks. ePhorte og FS og kan gi støtte og hjelp av mer teknisk art.

Brukerstøtte basisprogramvare for Adm/Und (Office, epost, ..) IT-drift/IT-vakt



### **Fronter/LMS:**

Hoved-koordinator Ca. 40 % stilling – Pål Kristian Moe v/IT-drift

Brukerstøtte Fronter (og tilhørende moduler) Skjer i nært samarbeid med studielederne, emneansvarlige og forelesere.

Hanne Røising (HS), Solgunn Strand (på LU – ansatt på IT-drift), Pål Kristian Moe (ØSS og Akademiet – ansatt på IT-drift) Per-Erik Skogh-Nilsen (IR), Ingen på SKUT. På IT er det kun noen få som bruker Fronter og de har ingen egen brukerstøtte.

Opplæring, hjelp til selvhjelp i Fronter m.m. Sannsynligvis de samme som gjør dette som overstående.

Sekretærhjelp for U/F-personale.(Eks. legge ut oppgavetekster, innleveringer og informasjon til studentene) Store forskjeller i hvem som gjør hva. Uklart hvem som skal gjøre dette hvis ikke U/F-personell klarer det selv.

Avdelingenes WEB-sider (LU: Solgunn Strand (IT-drift), ØSS: Natalie (SSAH), IT: Tore Petter Engen (leder i Fellestjenesten), HS: Hanne Røising (20 % av fagstilling), IR: SSAF oppdaterer, Hjemmesidene til Forkurset har Skogh-Nilsen ansvaret for (Fagansatt), Akademiet: SSAF?, SKUT?.

Drift og brukerstøtte generelt AV-utstyr i undervisningsrom IT-drift/IT-vakt

### **Knyttet til brukere med spesielle behov:**

Støtte til brukere med spesialutstyr

Diktafoner – IT-drift gir teknisk support, men hva med opplæring i bruk?

Opptaksutstyr – IT-drift gir teknisk support, men hva med opplæring i bruk?

Egne maskiner Kun eget ansvar? Ikke IT-drift ansvar?

Mobiltelefoner IT-drift? Må de kunne bistå alle typer av mobiltelefoner?

## VEDLEGG 3

### Innspill til omkringliggende problemstillinger:

---

Svært mange av de teknisk-/administrative medarbeiderne mangler oppdaterte stillingsbeskrivelser. Noen har aldri hatt noen. Det anbefales at slike stillingsbeskrivelser utarbeides for å tydeliggjøre ansvarsområder og evalueringspunkter for medarbeiderne, og for på den måten å synliggjøre hvilke nødvendige ansvars- og kompetanseområder HiØ har dekket og evt. ikke er dekket på.

Det kan synes nødvendig å stille strengere krav til IKT kompetanse ved nyansettelser, både hos teknisk-/administrative medarbeidere og hos Undervisnings- og forskningsmedarbeidere, dersom HiØ skal ha mål av seg å drive framtidsrettet og satse på utvikling og bruk av IKT i større grad.

Det ser ut til å være nødvendig med en mer obligatorisk opplæring av medarbeidere uten grunnleggende og nødvendig IKT kompetanse. Pr i dag er all slik opplæring frivillig. På dette området har både IT-drift og PULS/E-læringsutvalget opplegg og beskrivelser av opplæringsprogram.

Med bakgrunn i uttalte opplevelser av forskjeller i servicegrad ved IT-drift i hhv Halden og Fredrikstad, anbefales det å utarbeide serviceavtaler hvor det tydeliggjøres hva som ligger i forventet servicenivå fra IT-drift som helhet. Dette vil kunne gi grunnlag for en gjennomgang av hva som skal til av evt. ressurser, organisering, utstyr, plass m.m. for å nå det ønskede servicenivå ved begge studiesteder. Som utgangspunkt for utarbeidelse av serviceavtaler bør Avdelingene på de to studiestedene og studiestedsadministrasjonene definere sitt servicebehov fra IT-drift.