

Børresen-utvalgets sekretariat
v/Trond Singås

Deres ref:

Vår ref:

Vår dato: 25.05.2016

Høring Tekna Sluttrapport for Administrativ organisering

1. Generelt

Rapporten er generelt åpen for ulike løsninger. Med tanke på at det ikke vil bli høring på neste versjon av administrativ organisering er denne åpenhet en svakhet. I det videre arbeid kan da den foreliggende rapport samt høringssvar brukes ut ifra synspunktene til de som får ansvar for endelig tilrådning.

Tekna vil påpeke at kravene til de administrative tjenester delvis er upresist formulert. Videre er konsistensen mellom de spesifiserte krav til de administrative tjenester og utkast til løsninger flere steder uklare. Tekna har synspunkter på følgende punkter:

- Om krav til administrative tjenester
- Om nivå 1 mht tjenesteadministrasjon og tjenesteplanlegging
- Om fellesadministrasjonens ansvar for IT.

2. Om krav til administrative tjenester.

Effektivitet og kvalitet

Det presiseres i 3.1. at «brukerens forventninger er viktig mht administrasjon, samt at de administrative tjenester må ha oppmerksomhet på studentenes behov. Det sies videre at de vitenskapelige må ha tilgang på tjenester for å kunne utføre forskning og kunstnerisk virksomhet av høy kvalitet».

Det er viktig å presisere begrepet «bruker». Det er mange aktører involvert i ulike tjenester og alle disse må betraktes som brukere. Vi vil presisere at det er viktig å se de vitenskapelige som bruker av de administrative tjenester og at de er en viktig del av brukerperspektivet.

Dagens NTNU har ikke god nok tradisjon for å spørre vitenskapelig ansatte når nye systemer tas i bruk. Vitenskapelig personale opplever det også utfordrende at deres råd og innsigelser til dagens systemer med hensyn til feil eller mangler ikke i stor nok grad blir hensynstatt av NTNUs ledelse og fellesadministrasjon.

Som et eksempel på nye systemer er nettopp innført et nytt web-system med fokus på *ekstern synlighet*. Det faktum at mange tidligere web-systemer også ble brukt med tanke på intern informasjon til faglig ansatte og studenter ble ikke tatt hensyn til i utformingen. Et annet eksempel er digital eksamen som nå innføres som et prestisjeprosjekt uten bred involvering av de vitenskapelig ansatte med hensyn til gjennomførbarhet og også implikasjoner mht den framtidige natur av eksamen og evaluering av læringsutbytte. I mange fag er dette lett gjennomførbart og kan føre til effektivisering, men det gjelder ikke generelt. Interessant er det også å merke seg at mens en tidligere måtte levere eksamen til eksamenskontoret 5 dager før eksamen, setter nå eksamenskontoret 10 dagers frist for den digitale eksamensformen.

Når tjenester på nivå 1 og 2 er for dårlige med hensyn til innhold og kvalitet kan det føre til skyggeprosesser på nivå 3. Det er derfor viktig at dagens praksis for innføring av nye tjenester uten tilstrekkelig involvering fra, og hensyntagen til de vitenskapelige ansattes kompetanse mht serviceinnhold, servicenivå og kvalitet ikke settes som en norm for nye NTNU.

Fagnærhet

Det presiseres i 3.1. at «kravet om fagnærhet gjelder både studenter og vitenskapelig personale». Dette utsagn viser avstanden mellom nivå 1 og 3. Det er jo nettopp det vitenskapelige personale og studentene som representerer faget. Kravet om fagnærhet under punkt 3.1 burde formuleres som et krav til nivå 1 og fellesadministrasjon om en tettere kopling til studenter og vitenskapelig personale i utforming og gjennomføringen av de administrative prosesser slik som vi har formulert ovenfor under punktet «Effektivitet og kvalitet».

Nivå 1 og 2 er karakterisert av silo-organisering. Mens en tidligere ved NTNU organiserte de administrative tjenester horisontalt på nivå 3, organiseres de nå vertikalt på nivå 1 og 2. Økonomi vet intet om lønn og HMS, lønn vet intet om økonomi og HMS og hva vet HMS?

Fagnære administrative tjenester må organiseres på nivå 3. I tillegg er det et behov for horisontal kunnskap om de ovenforliggende vertikale siloer. Enhver vitenskapelig ansatt kan ikke sitte med det horisontale perspektiv på NTNUs administrative tjenester på nivå 2 og 1. Det er derfor behov for en fagnær administrativ tjeneste som en «gateway» mellom silosyn og bredesyn.

3. Om nivå 1 mht tjenesteadministrasjon og tjenesteplanlegging

På flere steder i rapporten refereres det til oppgaver som kan legges til nivå 1. Men begrepsbruken er uklar med hensyn til om det menes planlegging og utforming av tjenesten og de verktøy som skal brukes eller selve ansvaret i utførelsen av tjenesten.

Det sies eksempelvis i 4.1 at «flere fakulteter mener at nivå 1 med fordel kan administrere fellestjenester/serviceoppgaver. Innføring av felles verktøy, prosesser og standarder vedrørende transaksjonelle oppgaver kan bidra til økt effektivitet».

Dette er egentlig to uavhengige aspekter av tjenester, det ene er administrering av en tjeneste, det andre er planlegging og innføring av en tjeneste. Det antas her at driftsansvar for et IT-verktøy som nyttes i en tjeneste ikke er det samme som administrativt ansvar for tjenesten.

Et eksempel er Tabellen i Kap. 6 som definerer en del funksjonsområder som kan standardiseres. Det er gjennomgående prosesser det her tales om med mange involverte. Tabellen kan oppfattes til at administrativt ansvar for utførelse ligger på nivå 1 for alle prosesser.

Det virker forvirrende og også uakseptabelt at nivå 1 skal være prosesseier for alle prosesser. TEKNA mener at fagnært prosessansvar er viktig i flere prosesser under funksjonsområdene Undervisnings- og utdanningsstøtte, Forsknings- og innovasjonsstøtte og HR-funksjoner.

4. Om fellesadministrasjonens ansvar for IT

IT i fellesadministrasjonen nevnes flere ganger i rapporten. I 4.3. refereres det til generelle tiltak med sikte på endret ansvars og oppgavefordeling mellom nivåene. "Det *forutsettes* at en sentral IT-avdeling får ansvar for en rekke gjennomgående prosesser. Disse forslag anses for å være nødvendige for å utvikle kvaliteten i IT-tjenestene og generelt effektivisere den administrative virksomheten.»

Det er uklart hva som menes med at en sentral IT-avdeling skal ha ansvar for gjennomgående prosesser. Det antas at det her menes driftsansvar for de IT-verktøy som brukes i prosessene.

I kapitel 8 konkretiseres imidlertid IT-avdelingens ansvar mere forståelig til å omfatte:

1. Drift og brukerstøtte for basis IT
2. Samlet forvaltning og drift av IT-tjenester og fagsystemer
3. Samlet styring og utvikling av IT-systemer og IT-arkitektur
4. IT-sikkerhet

Her brukes en rekke begreper som drift, brukerstøtte, forvaltning, styring og utvikling mht Basis IT, IT-tjenester, fagsystemer, IT-systemer og IT-arkitektur. Disse begreper er forhåpentligvis veldefinert og vel forstått innen NTNUs ledelse og fellesadministrasjon. Nyansene i begrepsbruken er imidlertid ikke umiddelbart innlysende når en beveger seg utenfor NTNUs ledelse og fellesadministrasjon.

Det synes dog som om punktene 1-4 ovenfor impliserer en nedtoning av de lokalt administrerte IKT-systemer, dvs. lokalt planlagte og administrerte nettverk, lokale servere, terminaler, fag-programvare brukt av fast ansatte, PhD-studenter og forskere samt av «egne» MSc-studenter i emner med fagansvar fra instituttet.

Med utgangspunkt i de krav som innledningsvis er skissert med hensyn til brukerdeltagelse og fagnærhet er det viktig med lokalt planlagte og administrerte IKT-systemer. TEKNA vil derfor sterkt motsette seg en nedtoning av de lokale IKT-systemer.