



## Notat

Dato: 26.10.2018  
Arkivsak: 2018/15310-1  
Saksbehandlar: svedyrr

---

Til: Administrasjonsutvalet

---

Frå: Fylkerådmannen

---

## Framtidig innretting organisering / dimensjonering av IKT-konsulentane frå hausten 2019

### Bakgrunn

Fylkestinget vedtok i desember 2017 å overføre det faglege og administrative ansvaret for IKT-konsulentane frå opplæringsavdelinga til økonomi- og organisasjonsavdelinga ved IT-seksjonen, med verknad frå 1. januar 2018. Dette for å sikre ein meir heilskapleg styring og kompetanseutvikling, samt søkje synergjar og effektivisere drifta ved standardisering av IT-utstyr og bruk av ressursar på tvers av verksemda. I vedtaket vart det nemnt at IKT-konsulentane framleis skulle ha sin daglege arbeidsplass ute på skulane, men at organisering og praktisk innretning av arbeidsoppgåver og ansvarsområde skulle gjennomgåast.

Med vedtaket vart det lagt til grunn at IT-seksjonen saman med representantar for opplæringsavdelinga, skulane, IKT-konsulentane, HR og dei tillitsvalde skulle arbeide vidare med å avklare framtidige arbeidsoppgåver, ansvarsområde, organisering og dimensjonering av IKT-tenesta ved skulane i tråd med avtaleverket.

### Framgangsmåte

I byrjinga av februar 2018 var prosjektgruppe konstituert med representantar som nemnt over. Prosjektet skulle avklare

- Framtidige arbeidsoppgåver
- Ansvarsområde
- Organisering og dimensjonering av IKT-tenesta ved skulane i tråd med avtaleverket

Ut frå vedtaket har IT-seksjonen saman med representantar for opplæringsavdelinga, skulane, IKT-konsulentane, HR og dei tillitsvalde delt prosjektgruppa i tre arbeidsgrupper og operasjonalisert og utarbeidd mandatet i eit målbilete (figur 1), med mål og tiltak for medarbeidarane, forventa effektar for IKT-tenestene, og ønska vinstar for Hordaland fylkeskommune som ansvarleg for tenestene:

## Målbilete



## Leiinga

- ✓ Effektivisere prosessar på IT-seksjonen i henhold til HFKs strategi.
- ✓ Auka kvalitet i forvaltning av humankapital-organisering og dimensjonering av IKT-tenesta ved skulane i tråd med avtaleverket.



## Kunde, brukar og prosess

- ✓ Sikre at IKT-tenesta best mogleg understøttar opplæringsavdelinga i sin heilskap. Auka samhandling mellom IT-seksjonen, opplæringsavdelinga og skulane vil gje moglegheiter for betre planlegging og erfaringsdeling i forbindelse med utviklingsbehov.
- ✓ Omorganiseringa av IKT-konsulentar vil gje synergjar og effektivisere drifta ved å standardisere IKT-utstyr og bruk av ressursar på tvers av verksemda.



## Medarbeidar

- ✓ Arbeidsbelastning er jamt fordelt i eininga.
- ✓ Tydelege rutinar, roller, ansvar og fullmakter.
- ✓ Oppretthalde medarbeidertilfredsheit.
- ✓ Heilskapleg styring og kompetanseutvikling hjå aktuelle ressursar gjennom bruk av team og spesialisering

Figur 1

Prosjektet vart delt inn i tre fasar.

Fase 1 – ambisjon til aksjon:

- Kva seier mandatet?
  - Tydelege mål
  - Forankring
  - Viktige suksesskriterier
  - Viktige interessentar
  - Risiko
- Korleis organiserer vi prosjektet?
  - Rollar
  - Metode
  - Rapportering
- Kva for dokumentasjon har vi?

Fase 2 – forstå rolle, kunde og prosess:

- Framtidige arbeidsoppgåver og ansvarsområde
  - Beskrive framtidige arbeidsoppgåver mot kunde
  - Framtidige grensesnitt som er viktige for kunde
  - Framtidig kompetansekrav og rollebeskriving
  - GAP dagens arbeidsoppgåver
  - GAP dagens kompetanse
- Utvikle forskjellige modellar
  - Organisering og dimensjonering av IKT-tenesta ved skulane i tråd med avtaleverket

Fase 3 – implementere og realisere:

- Implementere organisasjonsmodell
  - Sikre grensesnitt
  - Oppdatere tenestekatalog og dokumentasjon
  - Rollebeskrivingar og avtalar
- Etablere måling av SLA (tenestenivå-avtale) og OLA (operasjonell nivå-avtale)
- Gje opplæring og bygge kompetanse

Dei tre prosjektgruppene har gjennom workshops kartlagt dagens situasjon, avklart behov, standardisert oppgaver, avklart grensesnitt, ansvarsområde og kompetanse og skissert forslag til framtidige oppgaver. Ved hjelp av dokumentanalyse har ein identifisert 517 oppgaver, som er korrigert til 167 framtidige oppgaver, knytt til tre felles fasar i IKT-prosessen (Innkjøp, Montering/installering, Drift og vedlikehald). Alle tiltak har vore utarbeidd, kvalitetssikra og godkjent i prosjektgruppene.

Det vart tidleg i prosjektet laga ein kommunikasjonsplan, og det vart sendt ut månadlege informasjonsskriv til aktuelle fylkesdirektørar, alle rektorar, lokale tillitsvalde, alle IKT-konsulentar og IKT-lærlingar, alle tilsette ved IT-seksjonen og tilsette ved seksjonar i Opplæringsavdelinga. Lærarane var i denne samanheng representert gjennom hovudtillitsvalde. Informasjonsskriva vart i tillegg lagt tilgjengeleg for alle på intranettet. Kommunikasjonsplanen var og tydelig på kor dei ulike gruppene skulle henvende seg ved eventuelle spørsmål til prosjektgruppa.

Vidare er det etablert eit OMU, og det er halde 3 møter i OMU så langt. Neste møte i OMU er avtalt til slutten av november.

Kort oppsummering knytt til oppgåvene prosjektgruppa skulle avklare;

### **1. Framtidige arbeidsoppgaver**

Gjennomgangen viser at det vil verte færre oppgaver som IKT-konsulenten vil være ansvarleg for i framtida (frå 144 til 128 oppgaver).

### **2. Ansvarsområde**

Gjennomgangen viser at oppgåvene som IKT-konsulentane gjennomfører i dag varierer frå skule til skule, men at oppgåvene vil verte meir standardiserte i framtida. Av denne grunn har prosjektgruppa utarbeidd ny rollebeskriving for IKT-konsulentane med standardisering og krav.

### **3. Organisering og dimensjonering av IKT-tenesta ved skulane i tråd med avtaleverket**

Gjennomgangen visar at det per januar 2018 er totalt tilsett 48 IKT-konsulentar fordelt over 41 årsverk. 9 av IKT-konsulentane har deltidsstillingar. Basert på arbeidsgruppene sitt arbeid med kartlegging og standardisering av arbeidsoppgaver er behovet for IKT-konsulentar i framtida estimert til å vere 35 heiltidsstillingar. Dette føreset at føreslegne tiltak vert ivaretekne.

## **Vidare framdrift**

Fase 1 og 2 er slutført, og det er skrive ein sluttrapport. Denne er og tenkt som grunnlag for implementering av dei føreslegne tiltaka.

Oppfølging av prosjektgruppa sin sluttrapport og felles konklusjon frå arbeidet med framtidige arbeidsoppgaver, ansvarsområder, organisering og dimensjonering; For å kunne gjennomføre føreslått dimensjonering er det identifisert 16 utfordringar knytt til dagens organisering og driftsmodell og vidare 22 tiltak som skal sikre at ein løyser dei identifiserte utfordringane (sjå vedlegg 1 for oversikt over alle utfordringar og tiltak). Utfordringane og tiltaka er gruppert etter:

- 1) Dagens roller og ansvarsfordeling
- 2) IKT-konsulenten sin funksjon og ansvar
- 3) Organisering fram til 31.12.2017

For at forslag til dimensjonering skal kunne realiserast må som tidlegare nemnt tiltaka vere implementert. Tiltaka som er føreslegne vil også sikre at kvaliteten på tenestene som skal leverast frå IT-seksjonen til skulane vert oppretthalde og at «toppane» som skulestart og eksamen vert dekkja.

Ein ser for seg at prosjektet, for å implementere dei identifiserte tiltaka, vert gjennomført i skuleåret 2018/2019 og at ny dimensjonering vert gjeldande frå skulestart 2019/2020. Fleire av tiltaka er allereie godt i gang, eksempelvis;

- har vi rulla ut ny standardisert arbeidsflate basert på Windows 10 til alle brukarar sentralt i Opplæringsavdelinga, og er godt i gang med å rulle dette ut til skulane
- er regionkoordinatorar på plass
- er tenestekatalog mot Opplæringsavdelinga straks klar i første versjon

- har vi etablert fleire fagteam for å få redusert personavhengigheit
- har alle IKT-konsulentar fått tilgang til og opplæring i felles verktøy for betre handtering av henvendingar knytt til IKT

Diskusjonen rundt dimensjonar kan fort bli ein diskusjon om at overføring av IKT-konsulentane krev meir ressursar og midlar ute på skulane. Då er det viktig at leiinga hos opplæring og IT-seksjonen med støtte frå respektive fylkesdirektørar fastheld dei tiltaka som prosjektgruppa har forslått. Desse vil forbetre, effektivisere og profesjonalisere grensesnitta mellom aktørane, rolla til IKT-konsulenten og den totale organiseringa av korleis skulen og opplæring utfører IKT-oppgåvene. Ved å sikre implementering og etterleving av desse tiltaka, vil det føre til betre tenester for elevar og lærarar, samt sikre at skulane og opplæring når sine IKT mål.

### **Korleis skal «utveljing» skje?**

Vi ser at det er bevegelse i dette allereie ved at IKT-konsulentar vurderer vidareutdanning eller andre karriereveggar enn IKT-området. Vi trur likevel ikkje at ein reduksjon på 6 årsverk totalt løyser seg «av seg sjølv», og at vi difor lyt køyre ein prosess der vi følgjer vanlege prinsipp for handsaming av overtalige og i tett samarbeid med HR-seksjonen og dei tillitsvalde.

## Vedlegg 1: Utfordringar og tiltak

### Dagens roller og ansvarsfordeling

- **Utfordringar med dagens roller og ansvarsfordeling**
  1. Uklare rollefordeling med mange ansvarlege – 30% av oppgåvene i dag har fleire enn ein 1 ansvarleg
  2. Uklare roller og ansvar mellom dei som skal jobbe med IKT (e-koordinator, leder med IKT-ansvar og eigendom ingen tydeleg definert rolle og ulik praksis) har resultert i ulik praksis pr. skule
  3. Ingen tenestekatalog og eller tenesteniva er etablert – fokus på at «det berre må virke»
  4. Uklare kompetansekrav, roller og ansvar mot brukarane -
    1. *Kva kompetanse skal lærarane ha?*
    2. *Kva «krav» settast til elevane?*
- **Tiltak som må implementerast ut frå «masterdokument»**
  - > Skolen må definere éin ansvarleg per IKT-oppgåve der skulen har ansvaret ( 1, 2 og 3)
  - > Opplæringsavdelinga må utarbeide tydelege ansvars og rollebeskrivingar for e-koordinator og leder med IKT-ansvar (2 og 3)
  - > Rollebeskrivingane til e-koordinator og leder med IKT-ansvar skal publiserast av opplæringsavdelinga i kvalitetsportalen(2 og 3)
  - > IT-seksjonen må avklare roller og ansvarsfordeling mot Elendom (2)
  - > Skulen må ha klare reglar for kva lærarane og adm. tilsette må kunne rundt det tekniske/digitale knytt til undervisninga (4)
  - > Opplæringsavdelinga må etablere tydelege styringsdokument (4):
    - *Forskrift om felles ordens- og åtferdsreglement ved dei vidaregåande skulane i Hordaland*
    - *Elev-PC / Mac*
  - > IT-seksjonen må etablere tenestekatalog med definerte tenesteniva, og gjennomføre årlig brukartilfredsundersøking.(2, 3 og 4)

### IKT-konsulentens sin funksjon og ansvar

- **Utfordringar med IKT-konsulentens sin funksjon og ansvar**
  1. Lite standardiserte prosessar og rutinar knytt til feilsøking og retting av kritiske feil – reaktiv og lite proaktiv
  2. Ulik kompetanse og kompetansenivå blant IKT-konsulentane
  3. Manglande/uklare rutinar knytt til BYOD og bruken av låne PC
  4. Stort tidsforbruk knytt til: Klient (pc/mobil), tilgang til nett/passord og utlån.
  5. Drifta pregast av mange små ad-hoc oppgåver.
- **Tiltak som må implementerast**
  - > IT-seksjonen må sikre etterleving av prosjektgruppa rapport(1 og 3)
  - > IT-seksjonen må bygge kompetanse ut frå ny rollebeskriving for IKT-konsulentane med fokus på rådgivande og spissa fagkompetanse (2)
  - > Standardisering av arbeidsflate til f.eks Windows 10 gir sentral styring av klient(pc) miljøet, med lokale distribusjonspunkt, kor brukarane får eit grunnoppsett med menybasert programpakkeval (1, 4 og 5)
  - > IT-seksjonen må sikre ei robust og forbedra printløsning (3, 4 og 5)
  - > IT-seksjonen og opplæringsavdelinga må utfordre leverandørane på gode support løysningar - Atea/Neisa – onsite support (3, 4 og 5)
  - > IT-seksjonen etablerer ein god Låne PC-ordning med eit lånesystem som må administrerast av skulen og vedlikehaldas av IKT-konsulent (3 og 4)
  - > IT-seksjonen må etablere og gjere skulane kjent med sjølvbetjeningsløsningane som er tilgjengelege (3, 4 og 5)
  - > Rollebeskrivingane til IKT-konsulent skal publiserast av IT-seksjonen i kvalitetsportalen (1)

### Organisering fram til 31.12.2017

- **Utfordringar med organisering fram til 31.12.17**
  1. Like mange praksisar som det er skular og IKT-konsulentar
  2. Dårlig driftskvalitet grunna at IT-seksjonen og IKT-konsulentane har vorte involvert for seint i prosessen knytt til innkjøp og montering av utstyr
  3. Det føreligg ikkje noko grunngjeving for dagens dimensjonering pr. skule for IKT-konsulentane. Ingen ressursrullering og lite kompetansedeling som gjer at ein kan avhjelpe kvarandre. Dette gjeld også i den daglege drifta
  4. Det har til no ikkje vært ei vikarordning for IKT-konsulentane
  5. Skulen har inntil no tildelt oppgåver og disponert ein namngjeve person. IKT-konsulenten har opparbeida seg ein sterk tilhørsle til den enkelte skule
  6. Ingen regime knytt til utkalling og bruk av ressursar utanom normal arbeidstid
  7. Det eksisterer ikkje ein heilskapleg ordning når det gjeld IKT-lærling
- **Tiltak som må implementerast**
  - > IT-seksjonen jobbar vidare med å etablere felles rutinar og retningslinjer. Det inneberer at IT-seksjonen må bidra meir i tidleg fase i samarbeid med opplæring og eigendom (1, 2 og 3)
  - > Handtering av toppane - etablere eigen plan for skulestart og eksamensperiodane (3, 4, 5 og 6)
  - > IT-seksjonen må tilpasse dimensjoneringa for å sikre etterleving av tenesteavtalen (3, 4, 5 og 6)
  - > IT-seksjonen må etablere rutinar for innmelding av behov for bistand etter arbeidstid og helger(6)
  - > Etablere 3 regions koordinatorar som sikrar ressursstyring og kompetansedeling (3, 4, 5, 6 og 7)
  - > IT-seksjonen og HR må etablere ei ordning slik at ein legg til rette for at skulane har ein 1.års IKT lærling og ein 2.års IKT lærling (7)
  - > Etablere SPOC (Single Point Of Contact) for brukarane. Gjeld både telefon- og skriftlege førespurnader (5)