



Notat

Dato: 19.02.2016
Arkivsak: 2016/2086-3
Saksbehandlar: kjebra3

Til: Ingrid Kristine Holm Svendsen

Frå: Kjetil Brathetland

Rapport

- framtidig organisering og oppgaver for IKT-konsulentene

Mandat

Mandat for prosjekt som skal sjå på framtidig organisering, rolle og oppgaver for IKT-konsulentane:

- Skaffe oversikt over IKT-konsulentane sine noverande arbeidsoppgåver og ansvarsområde
- Klargjere og prioritere kva oppgåver/ behov det er viktig for skulane at blir ivaretekne
- Klargjere og prioritere kva oppgåver/ behov det er viktig for IT-seksjonen at blir ivaretekne
- Utreie ressursbehov for IKT-konsulentane, herunder tal for årsverk og lokalisering
- Anbefale organisatorisk tilhørigheit (herunder arbeidsgjevaransvar) for IKT-konsulentane

Prosjektgruppe

Leiar Kjetil Brathetland, Seksjon Skule/Opplæring

Rune Dolvik, rektor Sandsli vgs

Annette Vevle Øverås, IT-Service

Trond Standnes, IKT-koordinator IT-Seksjonen

Vibeke Nymo, Seksjon Fellestenester/Opplæring

Heine Hanevik, IKT-konsulent Askøy vgs

Christian Andre Heimdal, IKT-konsulent Fyllingsdalen vgs

Frank Pape, hovudtillitsvalgt NITO/Leif-Helge Molvik, hovudtillitsvalgt EI&IT

Johan Meyer, HR

Styringsgruppe

Fylkesdirektør Ingrid Holm Svendsen

Seksjonssjef Birthe A Haugen

Seksjonssjef Linda Farestveit

HR-direktør Geir Davidsen

IKT-konsulentenes primære oppgaver

Oppgavene listet opp og omtalt nedenfor har utgangspunkt i HFKs gjeldende IT-strategi 2009-2013, er gjennomgått av IKT-kontaktutvalget i HFK og er ment som retningsgivende, primære oppgaver for IKT-konsulentene som er ansatt på de videregående skolene. IKT er hele tiden i utvikling og det må tas høyde for justeringer av arbeidsområder og oppgaver i tråd med utviklingen.

Arbeidsområder etter IT-strategien:

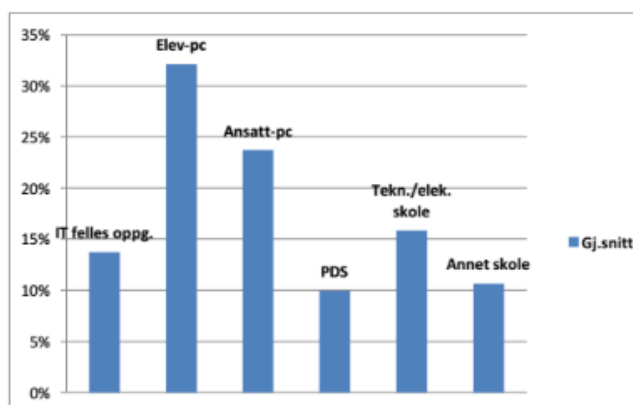
1. Forvaltningsoppgaver
2. Programvare
3. Kommunikasjon og nettverk
- 4: Telefoni
6. Mobiltelefoner
7. Tilsette PC`er som er eid av HFK m.v
8. BYOD / Elevpc / Utlån
9. Audiovisuelt utstyr

Oppgaver på skolene som utføres av IKT-konsulenter

Det er store variasjoner fra skole til skole når det kommer til hvilke lokale oppgaver IKT-konsulentene har. På grunn av forskjellig kompetanse blant andre i personalet, for eksempel driftsleder, så er det ofte IKT-konsulentene som styrer det meste av tekniske løsninger på skolen.¹

Arbeidsgruppen har foretatt en undersøkelse² for å kartlegge blant annet hvilke arbeidsoppgaver IKT-konsulentene bruker tid på:

Gjennomsnitt i forbruk av tid (%)



Spørsmål til IKT-konsulentene: Hvordan fordeles arbeidstiden til IKT-konsulenten? (svar i %)

- a.) Tekniske driftsoppgaver (IT felles oppgaver)
- b.) Elev-pc support og opplæring av elever
- c.) Support av ansatt-PCer og opplæring av ansatte
- d.) PDS (pedagogisk digitalt støttearbeid)-arbeid
- e.) Drift/støtte opp mot teknisk og elektronisk utstyr på skolene f) Andre lokale oppgaver (åpent svar)

¹ Vedlagt er en mer utfyllende beskrivelse av oppgaver fra medlemmene i Kontaktutvalget

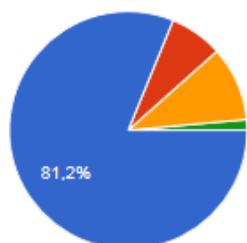
² Se vedlegg 2 - undersøkelse blant rektorer og IKT-konsulenter (71 respondenter på hele undersøkelsen)

Hvilke oppgaver/behov er viktig for skolene?

IT-konsulentene sine oppgaver på skolene har endret seg de siste årene. Elevsupport og opplæring har endret karakter noe, men er fremdeles viktig. Det samme gjelder i forhold til ansatt-PC-er. IT-fellesoppgaver er som tidligere en fast del av oppgavene.

I dag er IT-konsulenten også knyttet til flere ulike tekniske og elektroniske driftsoppgaver. At elevene nå kan ta med seg og bruke elektroniske hjelpemiddel etter eget ønske, krever en utvidet kompetanse på skolene. Andre nye drifts- og supportoppgaver har konsulentene i forhold til prosjektorer, e-Beam, kopimaskiner (skrivere), nøkkelkort og telefonsentral. I tillegg er også IT-konsulenten en del av IT-gruppa på skolen som planlegger og gjennomfører nødvendig IKT-relatert kompetanseheving for personalet og elever. Oppgavene til konsulentene vil variere fra skole til skole. F.eks. Årstad og Langhaugen vil ha ulike behov. For skolene er det avgjørende for kvaliteten og flyten i driften at IT-konsulentene er tilgjengelige på huset og er en fleksibel ressurs. Grunnutdanninga til IT-konsulentene er hensiktsmessig i forhold til de arbeidsoppgavene som skal dekkes. Det er naturlig at skolene har arbeidsgiveransvaret for denne gruppa av ansatte.

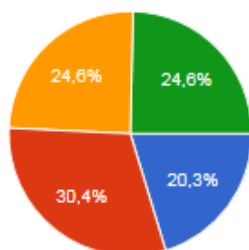
Hvor mener du personalansvaret for IKT-Konsulenten bør ligge?



Rektor	56	81.2 %
IT	5	7.2 %
Opplæringsavdelinga	7	10.1 %
Andre	1	1.4 %

Med utgangspunkt i at IT-konsulentene skal stå helt ved fronten og møte den teknologiske utviklingen, er det avgjørende framover at konsulentene får en jevn kompetanseheving og at HFK sine faglige ressurser blir utnyttet på en bedre måte enn i dag.

Hvem mener du bør ha ansvar for IKT-konsulentenes kompetanseutvikling?



Rektor	14	20.3 %
IT	21	30.4 %
Opplæringsavdelinga	17	24.6 %
Andre	17	24.6 %

Fra IT-seksjonen om IKT-rollen og felles drift på skolene

Per februar 2016 er alle IKT-konsulentene ansatt på skolene. De har likevel to hoved-oppdagsgivere:

1. Organisasjonsavdelinga v/IT-seksjonen
2. Opplæringsavdelinga v/skolen

Organisasjonsavdelinga v/IT-seksjonen: Felles IKT driftsoppgaver

IKT-konsulentene ivaretar felles driftsoppgaver, som er definert av IT-sjefen og gjelder alle skolene. Felles definerte oppgaver er i liten grad gjenstand for større diskusjoner eller misforståelser blant IKT-konsulentene. Fellesoppgavene er derfor lette å forholde seg til i IKT-kontaktutvalget, siden alle har en felles forståelse av disse.

Fram til høsten 2013 var arbeidet med HFK-eide elevmaskiner på alle VG-trinn definerte felles oppgaver som alle IKT-konsulentene hadde et felles syn på. Det gjaldt reparasjoner, softing av PC, installasjon av felles programvare, felles antivirus-løsning osv. At størsteparten av IKT-konsulentenes oppgaver var felles for alle skolene, gjorde at samarbeidet og forståelsen av IKT-konsulentenes rolle var enkelt å håndtere. Det antas at IKT-konsulentene nå bruker ca. 15%-20%³ ressurser på felles driftsoppgaver som er knyttet til IT-seksjonens ansvar for å drifte både felles infrastruktur, fellessystemer og «administrativ» programvare på ansatt-maskiner på skolene. Man ser her bort ifra «pedagogisk» programvare.

Opplæringsavdelinga v/skolen: Lokale oppgaver for skolene:

I tillegg til felles IKT driftsoppgaver på alle skolene har hver skole sine lokalt definerte IKT-oppgaver, IT-løsninger og IT-planer, både innen drift av lokale skole-servere og lokale systemer, samt support på maskiner og digitale enheter til bruk i pedagogisk sammenheng. Omfanget av disse oppgavene varierer mye fra skole til skole.

Etter at privat elev-PC ble innført i VG1 høsten 2013, har skolenes satsing på lokale, digitale skoleprosjekter innen pedagogisk bruk økt betraktelig, ofte med økonomisk støtte fra Opplæringsavdelinga. Denne typen skolespesifikke aktiviteter er ikke definert som felles IKT driftsoppgaver, men overtar likevel mer og mer av IKT-konsulentens arbeidsdag. Lokale skoleprosjekter og aktiviteter tas derfor sjelden opp i IKT-kontaktutvalget. I de lokale prosjektene inngår utprøving og bruk av forskjellige typer nettbrett, Apple-produkter, SmartPhones osv.

Slike prosjekter og aktiviteter varierer mye fra skole til skole og er basert på skolenes individuelle satsing på bruk av digitale pedagogiske verktøy.

Det antas at IKT-konsulentene i dag bruker ca. 80-85% IKT-ressurser på lokale IKT-oppgaver på skolene, inkludert support på private elev-maskiner.

Utfordringer med dagens arbeidsfordeling blant IKT-konsulentene

En IKT-konsulent med to oppdragsgivere vil noen ganger oppleve at skoleleder prioriterer lokale retningslinjer framfor felles retningslinjer gitt av Organisasjonsavdelinga.

For eksempel vil noen skoler velge å ansette IKT-konsulenter med høgskoleutdannelse, ettersom individuelle vurderinger for ansettelse defineres av skoleledelsen. Dette har noen ganger skapt misnøye mellom IKT-konsulentene i forhold til felles forståelse av IKT-oppgaver og lønnsnivå.

Ellers har det oppstått tilfeller der IKT-konsulenter har blitt nektet å reise på felles IKT-samlinger (dagsreiser) av skoleledelsen, med begrunnelse om at IKT-konsulentene enten ikke har noe der å gjøre, eller skolens generelle prioritering av IKT-konsulentens tid, eller at skoleledelsen ikke ser eller forstår den faglige betydningen av slike felles IKT-samlinger.

Ny IT-sjef tiltrer i mai 2016. Det er et ønske fra ledergruppen på IT-seksjonen at ny IT-sjef bør kunne gi innspill i denne sammenheng.

IKT-konsulentene i HFK i dag

Det er i dag 49 IKT-konsulenter ansatt på skolene i Hordaland fylkeskommune. 11 av IKT-konsulentene har stillingsstørrelse mellom 40% og 80%

³ Spørsmål 1 i undersøkelsen for rektorer og IKT-konsulenter understøtter estimatet

Behov for endring - nye utfordringer på skolene

IKT-konsulentene er nøkkelpersoner ute på skolene og viktig for den daglige driften av skolen. De er også en viktig ressurs i skoleoppstarten og ved gjennomføring av digitale eksamener. Slik organiseringen av IKT-konsulentene er i dag så er det opp til hver enkelt rektor å evaluere kvaliteten på arbeidet som gjøres av IKT-konsulentene.

Opprinnelig var IKT-konsulent-rollen primært orientert mot det IT-tekniske. Med innføring av sentralisert nett, privateide maskiner og BYOD-løsningen har behovene for IT-teknisk hjelp endret seg.

Fra å ha mer definerte arbeidsoppgaver har rollen tilpasset seg mer i forhold til skolens og Opplæringsavdelingens behov.

Disse gir seg for eksempel i forhold til:

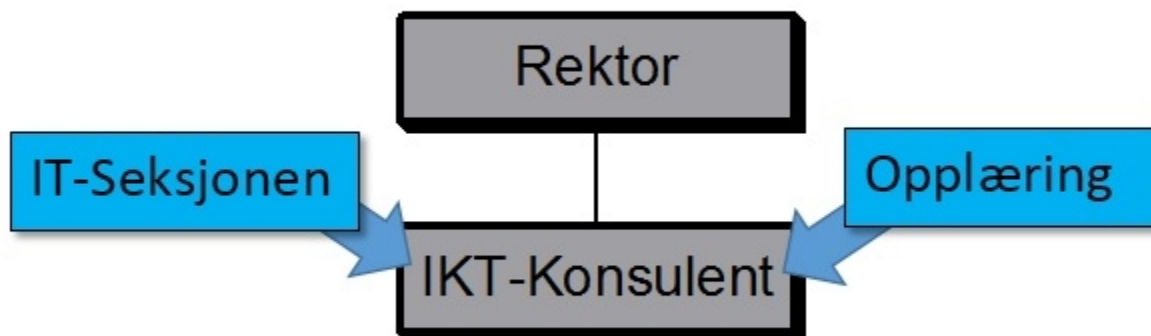
- ulik maskinvare med tilhørende programvare på yrkesfag, feks CNC robot
- IT-teknisk støttefunksjon for elev, lærer og leder ift ulike enheter
- tilpassing, opplæring og vedlikehold av AV-utstyr m.m.
- skoleprosjekter og prosjekter initiert av Opplæringsavdelinga
- elevsuperbrukerordning (nettvett, opplæring, problemløsning m.m.)
- elevene må være påkoblet ift eksamen
- annet elektronisk og teknisk utstyr (WePresent, inforskjermer, nøkkeltordning, kopimaskiner osv)

Utfordringer:

- IKT-konsulentene opplever at kompetansehevingen ikke blir ivaretatt. Dette gjelder spesielt i forhold til at arbeidsoppgavene har endret seg.
- Konsulentene savner et miljø for dele kompetanse og erfaringer, samt informasjonsflyt.
- Noen konsulenter opplever å få arbeidsoppgaver som ikke er relevant, og får heller ikke dra på samlinger
- Det finnes ingen vikarordning

Arbeidsgruppen har sett på en løsning med flere tilnærminger for å imøtekomme de nye behovene til skolene, Opplæringsavdelinga og IKT-konsulentene.

Nåsituasjon



Denne plansjen viser hvordan organiseringen av IKT-Konsulentene er i dag. Personalansvaret ligger på hver enkelt skole og det innebærer at ansvaret og kostnadene for kompetansetiltak også ligger ute på hver enkelt skole. Det er rektor/skolen som "eier" konsulentene og på den måten kan bestemme hva IKT-konsulenten skal bruke arbeidstiden sin på.

IT-Seksjonen og Opplæring er avhengig av god kommunikasjon og velvilje fra skolene for å kunne bruke konsulentene i prosjekter og som hjelp til egne aktiviteter.

Det er store forskjeller fra skole til skole når det kommer til hvilke arbeidsoppgaver konsulentene har. Dette kan ha med forskjell i programfag, størrelse på skolene, elevgruppen og det digitale nivået til andre ansatte.

Det er i dag ingen som kommer inn som vikar for en IKT-konsulent på en skole ved planlagt permisjon eller sykefravær. Dette er et problem og kan føre til at elever stryker på eksamen og at undervisning ikke blir gjennomført på grunn av tekniske problemer.

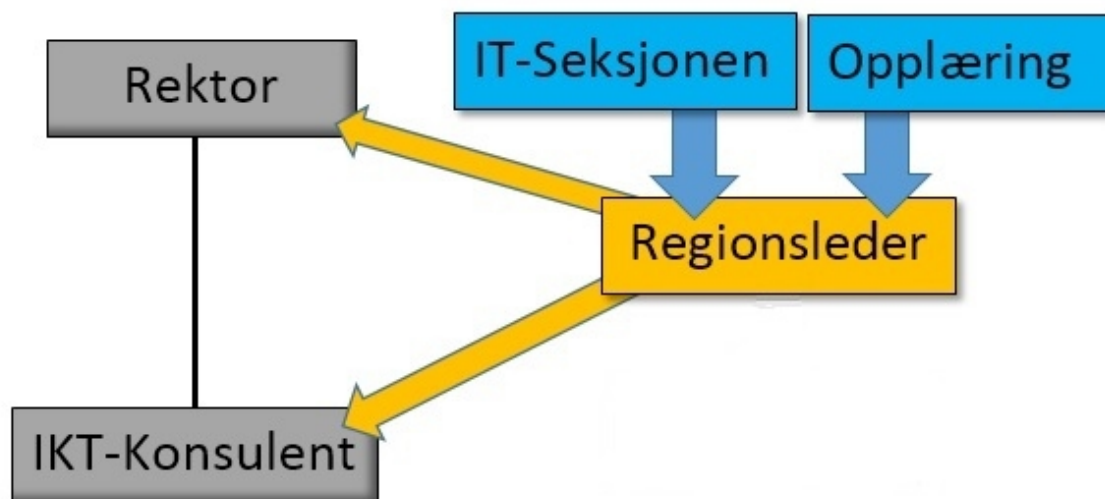
På grunn av dagens dårlige organisering så må også IKT-konsulentene "finne opp hjulet på nytt" på hver enkelt skole. Det er ikke noe system for erfaringsutvekslingen og annen kompetansedeling, i forhold til for eksempel å installere "pakker" med programvare (image).

En annen utfordring med dagens organisering er den dårlige informasjonsflyten som Karabin-rapporten⁴ peker på. Det gjøres ting sentralt på IT-seksjonen som får konsekvenser ute på skolene, uten at IKT-konsulentene eller skolene blir informert.

Dette kan løses ved å styrke den nåværende regionslederen (medlem i Kontaktutvalget) sin rolle.

⁴ Se vedlegg 3 - Karabin hovedrapport, slide 20

Ny modell - organisering av IKT-konsulentene i fremtiden



Denne plansjen viser hvordan organiseringen av IKT-Konsulentene kan bli ved frikjøp av regionslederne. Personalansvaret for IKT-konsulentene ligger i denne modellen fremdeles på hver enkelt skole og det innebærer at ansvaret og kostnadene for kompetansetiltak også ligger ute på hver enkelt skole. Det er rektor/skolen som "eier" konsulentene og på den måten kan bestemme hva IKT-konsulenten skal bruke arbeidstiden sin på.

Målet med å frikjøpe en regionsleder i 20% er å få en dedikert person i hver region som har ansvaret for informasjonsflyten mellom IT-seksjonen/Opplæring og skolene. Regionslederen vil også kunne få ansvaret for kompetansekartlegging, og sørge for at IKT-Konsulentene får økt sin kompetanse gjennom kursing og workshop.

Regionlederen må være den naturlige representanten for regionen i Kontaktutvalet. På den måten vil også informasjonsflyten bli bedre enn i dag. Regionlederen bør ha ca. 20 % av stillingen satt av til denne jobben, og ellers ha sin faste arbeidsplass ved en av skolene i regionen. Modellen må være forpliktende for alle skolene i HFK. Det er derfor viktig at alle rektorene blir informert og forklart bakgrunnen for modellen og føremålet. Skolene ved rektor beholder arbeidsgiveransvaret, men må også akseptere at IT-konsulentene er avhengig av et kompetansefelleskap for å kunne ivareta jobben i framtida.

Innen noen fagområder kan det være hensiktsmessig at IT-avdelinga står for kurs og kompetanseheving på tvers av skoler og regioner. Her kan HFK hente ut stordriftsfordeler. IKT-kurs i privat regi er ofte svært dyre. Konsekvensen av høge kostnader, har vært liten grad av etterutdanning for en del av konsulentene.

Det er trolig lettere å få til faglig samarbeid og kompetansehevende tiltak lokalt i regionene enn å skolere alle konsulentene under ett. Regionene har også forskjellige behov når det gjelder opplæring av IKT-konsulentene. Noen regioner har for eksempel mange mac-brukere, mens andre regioner satser på chromebook og google verktøy. Ved å frikjøpe en regionsleder slik det er vist i modellen styrkes

kompetansedelingen, og IT-Seksjonen / Opplæring kan bruke denne personen aktivt til å få ut informasjon.

IKT-kontaktutvalget kan også øke sin aktivitet når regionslederne er frikjøpt, og det blir lettere for medlemmene av utvalget å dra på møter og holde møter i egen region. Regionslederen vil i denne modellen få et mandat å jobbe etter.

Det bør også legges inn noen begrensninger i årshjulet til IKT-konsulentene, slik at skolene er sikret at det er en IKT-konsulent tilstede på skolen under skolestart og i eksamensperioden. Perioden mellom høstferien og påskeferien pleier å være roligere for IKT-konsulentene, så det meste av kursing og opplæring bør legges i den perioden. Alternativet er å bruke planleggingsdager og andre dager hvor elever og lærere ikke er på skolen.

Fornøyde brukere og god kvalitet

IKT-konsulentene er en nøkkelperson ute på skolen og viktig for den daglige driften ute på skolen. IKT-konsulentene vil i den nye modellen fortsatt være stasjonert på skolene og ha felles driftsoppgaver og skolerelaterte arbeidsoppgaver som før.

Kvaliteten på arbeidet vil trolig bli høyere ettersom det er en aktiv leder i regionen som kan sørge for at det blir gjennomført kompetansehevende tiltak og workshops innen de fagfelt som IKT-konsulentene trenger.

Ett samlet fagmiljø og faglig utvikling

IKT-konsulentene har over tid manglet muligheter for kompetanseheving. Etter utsagn fra IKT-konsulentene i prosjektgruppen har ingen IKT-konsulenter fått tilbud om kompetanseheving via eksterne kurs siden 2009.

Siden arbeidsgiveransvaret for IKT-konsulentene fremdeles ligger inn under skolene i denne modellen, så er det fremdeles skolene som vil ha det økonomiske ansvaret når det kommer til kompetansehevende kurs.

Regionslederen sin rolle blir å kartlegge kompetansen som finnes i regionen og planlegge interne workshop og opplæring. Bruk av workshop og intern kursing vil gi kompetanseløft til alle konsulentene i regionen uten at det trenger å koste penger. Regionsleder kan her bruke planleggingsdager eller andre fridager til å samle sine IKT-konsulenter.

Det er viktig å bygge opp et godt fagmiljø for IKT-konsulentene i regionene siden det er naboskolene de oftest samarbeider med. En regionsleder med et mandat har muligheten til å få dette til med denne strukturen.

Det vil være viktig for regionslederen å ha god kommunikasjon med rektor på alle skolene i sin region, og dette vil trolig bli lettere å få gjennomført regionsvis.

En mer økonomisk effektiv tjeneste

Å frikjøpe 6 regionsledere i 20% vil ha en kostnad for Hordaland Fylkeskommune.

For at alle skolene i en gitt region skal føle eierskap til regionslederen, så er en løsning på det økonomiske aspektet her at skolene i regionen forplikter seg til å dele utgiftene.

Dersom alle skolene er med å betale for regionslederen, så vil det trolig føre til et sterkere engasjement for de oppgavene regionslederen er satt til å gjennomføre.

Kommunikasjonen vil trolig også bli bedre mellom skolene når det kommer til å utveksle erfaringer og kompetanseheving innen IKT.

Per i dag er det mange arbeidstimer som går tapt på grunn av dårlig informasjonsflyt og delingskultur. Samme problem løses på flere skoler samtidig uten at noen snakker sammen.

IKT-kontaktutvalget vil også få en vesentlig aktivitetsøkning når regionslederne blir frikjøpt. Dette betyr at prosesser og oppgaver utvalget jobber med kan løses raskere.

IKT-konsulentene har en veldig viktig rolle under gjennomføring av eksamen og samarbeider tett med eksamensansvarlig på skolene. Dersom IKT-konsulentene ikke er til stede under eksamen, så kan det føre til at elever stryker på eksamen, noe som har kostnader for skolene og samfunnet ellers.

Å bruke dagene hvor skolen er stengt til kompetanseheving for IKT-konsulentene vil være gunstig økonomisk. På denne måten kan IKT-konsulentene bidra som rådgivere for IT-seksjonen og opplæringsavdelingen, og avlaste dersom det er behov for det i perioder hvor det er rolig på skolene.

IT-seksjonen vil trolig spare penger hvis seksjonen kan bruke IKT-konsulenter til å løse problemer som normalt sett vil løses ved å leie inn eksterne konsulenter. Eksempel her er programmeringsoppdrag, telefonsupport, it-sikkerhetsproblemer osv.

Informasjonsflyt og delingskultur

IKT-konsulentene etterspør bedre kommunikasjon og informasjonsflyt mellom IT-seksjonen og skolene. Ordningen med frikjøpte regionledere for IKT-Konsulentene vil mest sannsynlig bedre kommunikasjonen mellom IT-seksjonen og skolene.

Karabin-rapporten påpeker også at informasjonsflyten mellom IT-seksjonen og IKT-konsulentene er mangelfull. Også her vil en frikjøpt regionsleder trolig være en god løsning på dette problemet.

Med regionslederne får IKT-Konsulentene faglig påfyll og tilhørighet i egen region. Delingskulturen blant IKT-konsulentene vil trolig også bli bedre når det er en dedikert IKT-konsulent i hver region som har avsatt tid til å dra på sentrale møter og jobbe med kompetansehevende tiltak.

Prosjektgruppens anbefaling

IKT-konsulentene har per idag et annet og større omfang av oppgaver enn det som er beskrevet i IT-strategien for HFK 2009-2013. Undersøkelsen foretatt av prosjektgruppen viser at de fleste av de nye oppgavene er skolerelaterte, og at behovet for å ha en IKT-konsulent til å ivareta disse oppgavene ser ut til å være stort.

Ressursbehovet har endret seg blant annet etter innføringen av BYOD og privateide maskiner i skolen.

Oppgaver knyttet til IT-seksjonen sitt arbeide er i omfang stort sett det samme som tidligere, og blir dekket gjennom den eksisterende organiseringen av IKT-konsulenter.

Totalt sett mener rektorer og IKT-konsulenter at konsulentene bør prioritere de skolerelaterte oppgavene av elektronisk og teknisk karakter, i tillegg til å være IT-seksjonens forlengede arm ut i skolen.

På spørsmål om lokalisering av IKT-konsulentene understreker 97% at det er behov for å ha denne ressursen på skolen. 81% mener arbeidsgiveransvaret må ligge hos rektor.

Prosjektgruppen har i prosessen snakket om flere modeller med henblikk på organisering av konsulentene. Vi har imidlertid endt opp med å anbefale en modell hvor vi mener at utnyttelsen av dagens ressurser vil bli bedre, blant annet gjennom et tettere samarbeid mellom skolene.

Ny modell

HFK er i dag delt inn i seks regioner. Regionene har over tid vært en naturlig arena for samarbeid på ulike område, for flere grupper med aktører i HFK.

Prosjektgruppen ønsker en regionleder som har et tydelig mandat til jevnlig å holde møter med kompetanse- og erfaringsdeling som en sentral del av sine arbeidsoppgaver. IT-konsulentene vil ha ulike

spisskompetanse og kan bidra på forskjellige områder. I en slik modell vil regionen og HFK i langt større grad få ta del i erfaringsutveksling. Regionlederrollen finansieres i felleskap av skolene i den enkelte regionen.

Det er et ønske fra prosjektgruppen at det jobbes videre med å finne en vikarpool-løsning som skolene og IKT-konsulentene kan benytte seg av.

Hvordan denne skal finansieres og hvem som skal ha ansvaret for ressursene i en slik vikarpool, vil være viktige spørsmål i den videre prosessen.

Prosjektgruppen anbefaler å gå over til en modell med frikjøpt regionsleder i 20%, og at det arbeides videre med innføring av vikarpool.