

1. NTNU Sak - Hva er det som konkret leveres til 1/3-23?

Svar: I svært korte trekk leveres følgende:

- * En saksbehandlingsløsning som erstatter ePhorte og som skal brukes til all saksbehandling som i dag skjer i ePhorte, samt en god del saksbehandling som burde ha skjedd i ePhorte. Løsningen vil blant annet inneholde: innsyn, signering, samskriving, oppgavefordeling, rapportering, vektøy for styre, råd og utvalg, skjema, sikker håndtering av personopplysninger og en hel rekke andre ting.
- * Støtte for prosessen søknad om kompetanseopprykk
- * Støtte for prosessen godkjenning av utdanning
- * En ny arkivkjerne
- * En klassifisering av prosesser som produserer dokumentasjon som skal bevares. Sammen med denne kommer en ny bevarings- og kassasjonplan, samt regler som skal muliggjøre automatisert arkivering av saker.
- * Et opplæringstilbud og brukerdokumentasjon.
- * En verktøykasse for å kunne utvikle og tilby flere tjenester/prosesser.

Denne verktøykassen har vi startet å bruke for å erstatte støtten for det vi i dag har digitalisert mot ePhorte. Dette inkluderer blant annet søknad om 4. og 5. gangs eksamen, permisjonssøknad, arkivering av vitnemål og så videre. Dette vil gjøres tilgjengelig etter oppstart neste år.

2. Hvordan planlegges det å kommunisere til studentene det som berører de?

Studentene er allerede involvert gjennom at leder for studenttinget sitter i prosjektets styringsgruppe, vi har vært i dialog med fakultetstillitsvalgte og vi har involvert studenter for å få brukerinnsett i arbeidet med de prosessene som berører studenter. Vi har også god dialog med fakultetsforum, samt at vi samarbeider med Kommunikasjonsavdelingen og massekommunikasjonsprosjektet om hvordan vi kan tilby tjenester, skjema og kunnskapsartikler.

Hvordan vi skal kommunisere ut til studenter i stort er ikke bestemt enda, men vi vil rådføre oss med blant annet nevnte grupper når den tid kommer.

3. Har NTNU tydeliggjort behovet for ekstra ressurser i forbindelse innføring og drift samtidig?

Budsjettet og ressurstilgangen til BOTT ØL i 2022 er økt betydelig i forhold til det som var opprinnelig planlagt hos NTNU, i tillegg til at DFØ gjør tilsvarende. Forsinkelsen som er varslet for NTNU Sak gjør videre at det blir en lengre tidsslot mellom de innføringene. I begge innføringsprosjektene legges det stor vekt på opplæring og brukerstøtte, samt ulike «sikker drift»-tiltak knyttet til selve systemskiftene. Samtidig bør alle enheter som skal ta løsningene i drift planlegge og forberede selve overgangen nøye, forsøke å skjerme nøkkelpersoner og unngå at andre oppgavetopper legges til samme periode så langt dette er mulig.

4. Sak - kan vi sende ut kontrakter til eksterne for signering - BOA og HR

For NTNU Sak: UH Sak har stilt krav om at "O10 Kunden skal benytte eInnsyn som sin offentlige journal, eSignering for signering av utgående dokumentasjon, eFormidling og Digital postkasse for utgående og innkommende dokumentasjon. Tjenesten skal hensynta det." Løsningen skal integreres med blant annet eSignering og ID-porten. Løsningene er imidlertid enda i utvikling slik at vi vet ikke eksakt hvordan denne blir.

5. Vil det bli mulig for studenter å søke om tilrettelegging på eksamen gjennom Service Now?

NTNU Sak jobber først med å (1) innføre det som leveres av UH Sak, og deretter (2) erstatte løsninger for det som i dag finnes i ePhorte. Dette omfatter blant annet søknad om 4. og 5. gangs eksamen, arkivering av vitnemål og permisjonssøknader.

6. Kjempefornøyd med tjenestesenteret. Opplever at de er veldig på, informerer om hva de holder på med og er veldig aktiv ut mot fakultet og institutt for å få innspill.

7. Hvilke risikovurderinger er gjort når det gjelder at vitenskapelige skal være brukere av nytt saksbehandlingssystem?

Vitenskapelig ansatte vil fra oppstart kunne møte (1) et verktøy for deltagelse i styre, råd og utvalg, (2) deltagelse i prosessen godkjenning av utdanning og (3) søknadsskjema for eget kompetanseopprykk. Dette er arbeidsprosesser vitenskapelig ansatte allerede er involvert i, i dag. Løsninger for disse tre punktene er under utvikling i UH Sak. Risikovurdering av løsningene vil bli gjort før innføring. Vitenskapelig ansattes rolle kan da være et moment i denne risikovurderingen. Ved utvikling av ytterligere arbeidsprosesser, som berører vitenskapelig ansatte, vil det fortsatt være viktig med involvering av representasjon fra denne gruppen, samt vurderinger av hva som er hensiktsmessige løsninger.

8. Hvordan jobbes det med forankring i linja (rektor, dekan, instituttledere for å sikre at hvert nivå klarer å gjennomføre?)

Prosjektet jobber kontinuerlig sammen med styringsgruppe og prosjekteier for å, til enhver tid, gjennomføre nødvendig linjeforankring av prosjektet. Innføringsledere, informasjonsmøter for ledere,

Lerkendalsamlingen og andre møter med fakultet, utvalg og linjeledelse er viktige verktøy for å sikre god forankring. Det er planlagt statusoppdateringer for begge innføringsprosjektene i rektorats- og dekanmøtet før sommeren.

- 9. Ryktene fra UiB og UiO er at de må oppbemanne på nivå3 for å, på økonomisiden, gjøre de samme oppgavene som før. Er ikke det godt nok grunnlag for å utsette den delen av prosjektet ytterligere.**

BOTT ØL er nå i gjennomføring, og grunnet utsettelse fra i fjor går vi nå opp to år etter UiB. Vi har på en helt annen måte kunne jobbe med prosesser og roller enn UiB som gikk opp som pilot, og UiO bare 4 måneder etterpå. Vi forventer derfor ikke de samme utfordringene, selv om det å bytte systemer alltid er utfordrende og vil føre til merarbeid i en overgangsperiode. Utover det har vi ikke fått noen konkrete tilbakemeldinger fra UiB/UiO som indikerer dette på nivå 3, men vet at det har vært ekstraarbeid knyttet til fakturamatch og matchelogikk. Her kommer det feilretting og forbedring fra DFØ i august/september etter planen. Oppsummert er ikke dette en grunn for å utsette prosjektet slik vi ser det.

- 10. Er det fare for endringstretthet med så mange endringer samtidig? Ivaretas de administrativt ansatte godt nok?**

Begge temaene er identifisert som risikoområder i NTNUs overordnede risikobilde for 2022, basert på den kartleggingen som både fakultetene og fellesadministrative enheter har gjennomført, sammen med relevante tiltak. Samtidig er både våre nåværende økonomisystemer og arkivløsninger på overtid i forhold til funksjonalitet og driftssikkerhet, og vi er helt avhengige av å få på plass nye og mer driftssikre systemer. Dette vil forhåpentligvis også gi bedre verktøy og systemstøtte til store grupper av administrativt ansatte, som vil frigjøre tid og ressurser til andre oppgaver og gi en bedre hverdag for mange administrativt ansatte etter innføringsløpene er unnagjort.

- 11. Jobber bott øl og ntnu sak sammen om opplæringstiltak, slik at vi ser den overordna sammenhengen i disse prosessene?**

Ja, prosjektene har akkurat startet på et samarbeid og vil forsøke å utnytte synergiene på de områdene vi er like på. Det er også ulikheter mellom prosjektene med tanke på hva som allerede er ferdig utarbeidet. I BOTT ØL er prosess, roller og rutiner standardisert og utarbeidet i det nasjonale BOTT ØL-prosjektet. Systemopplæring er det leverandør DFØ (direktoratet for forvaltning og økonomistyring) som sørger for. BOTT ØL Innføring må også utarbeide opplæring som er spesifikt for NTNU. NTNU Sak er pilot og det er ikke utarbeidet ferdig opplæringsmateriell, dette er under arbeid i samarbeid med UH Sak. UH Sak jobber med 5 standardiserte prosesser. Leverandør jobber med utvikling av systemet i samarbeid med NTNU Sak og UH Sak.

12. Hvordan involveres dekaner og instituttledere i overordnede beslutninger knyttet til veikartet og prosjektene?

Ett av ansvarsområdene til lokal innføringsleder er å sikre god informasjonsflyt på sin enhet, også mot dekaner og instituttledere. NTNU Sak og BOTT ØL vil, sammen med styringsgruppe og prosjekteier, også kontinuerlig vurdere behov for å forankre aktuelle saker i dekanmøtet.

Prosjektportefølje og budsjett for 2022 og for langtidsperioden 2022-25 er behandlet i både rektorats- og dekanmøtet nå i vår. Status, planer og viktige forankringspunkter i BOTT ØL og NTNU Sak vil bli tatt opp som egen sak i både rektorats- og dekanmøtet før sommerferien. Det legges opp til en tilsvarende oppdatering med instituttlederne til høsten.

13. Et mål er mer effektive systemer. I ØL trenger vi gjennom dette antakelig flere ressurser lokalt. Vil systemene generere en effektivisering på nivå 1? Tenkes i så fall denne gevinsten distribuert ned?

Eit av ØL sine mål er effektive system, ja, og dette er noko både me og dei andre BOTT-ane jobbar aktivt med. Som kjend har det vore utfordringar på UiB og UiO som har ført til at systema ikkje har vore like effektive som ynskja. På NTNU har me nytta vesentleg meir tid på å førebu oss for oppgang for å forstå rollar, system og prosessar i samspel. Dette trur me vil gjera at systema nyttast meir effektivt når me går opp. Vidare må me forventast at systembytte har ein overgangskostnad i at me må læra oss nye system og avlæra oss gamle system - å ta ut effektivitetsgevinstar umiddelbart er difor ikkje fokus. Men prosjektets mål er å levera effektive og gode system for alle nivå, og dette vonar me å få til. Og so er det slik at me må sjå effektivitet i eit heilskapsperspektiv. Om det syner seg at dette slår skeivt ut vil dette bli adressert.

14. Blir det universell utforming på all opplæring? Til begge prosjekter?

For NTNU Sak: UH Sak har stilt flere krav til brukeropplevelsen i selve løsningen, inkludert universell utforming. Sammen med UH Sak vil vi etterstrebe å utarbeide et opplæringstilbud som er har god tilgjengelighet. Opplæringstilbudet er under utvikling.

For BOTT ØL: BOTT ØL har alt levert opplæring til tre universiteter og denne er velprøvd og oppdatert basert på innspill fra de andre universitetene. Ellers vil vi selvsagt etterstrebe at opplæring er tilgjengelig og ivaretar organisasjonens og den enkeltes behov.

15. Vil digital signering bli en integrert del av de prosessene hvor signatur med Bank ID er kreves?

For NTNU Sak: UH Sak har stilt krav om at "O10 Kunden skal benytte eInnsyn som sin offentlige journal, eSignering for signering av utgående dokumentasjon, eFormidling og Digital postkasse for utgående og innkommende dokumentasjon. Tjenesten skal hensynta det." Løsningen skal integreres med blant annet eSignering og ID-porten. Løsningene er imidlertid enda i utvikling slik at vi vet ikke eksakt hvordan denne blir.

For BOTT ØL: BOTT ØL vil benytte Bank-ID.

16. Kan dere si noe om andre systemer i BOTT, som også er viktig for at dette skal lykkes - hva er skjer med system for tilgangsstyring og system for sykefraværsoppfølging?

Nytt system for tilgangsstyring er en UH satsing, med andre ord ikke avgrenset til BOTT. Målet er å innføre et nytt felles system for tilgangsstyring kalt IAM (Identity Access Management) for alle 21 universiteter og høyskoler. UiB har vært først ute, og innført og tatt i bruk nytt IAM denne våren. Ved NTNU har vi en plan/intensjon om å skifte til nytt IAM i 2024. I UH Sak og NTNU Sak (prosjektene) jobbes det med å utvide dagens funksjonelle løsninger for tilgangsstyring til bruk i piloten av NTNU Sak. Det startes nå et arbeid (framskaffe kunnskaps- og et beslutningsgrunnlag) om sterkere tilgangsstyring i en situasjon hvor piloten av NTNU Sak utvikles videre til en fullskala løsning for saksbehandling.

Det vi kan si noe om er at vi nå i juni starter et arbeid for å forberede / avklare en oppstart av prosjekt BOTT/UH HR. Oppstart av et gjennomføringsprosjekt for ny HR løsninger kan tidligst komme i første halvår 2023.

17. Går denne satsningen ut over utvikling av systemer som Inspera, EpN og Kasper? Disse systemene er langt viktigere på nivå 3

Satsingene på BOTT ØL og UH/NTNU Sak går ikke utover Inspera, EpN og Kasper i 2022. Vi har tatt grep og tilført ekstra finansiering og åpne for eksterne ressurser for å unngå at det store arbeidet som legges ned i prosjektene innenfor ØL og Sak ikke skal få slike uheldige bieffekter. Det jobbes nå i programmet med å sette mål og legge planer for nye digitaliseringstiltak i årene fram mot 2026. Her er det sannsynlig med videre utvikling i ett eller flere av de tre nevnte systemene (Inspera, EpN og Kasper).