

# Modell for styring av digitale fellestjenester i universitets- og høyskolesektoren: Tjenestestyringsmodellen

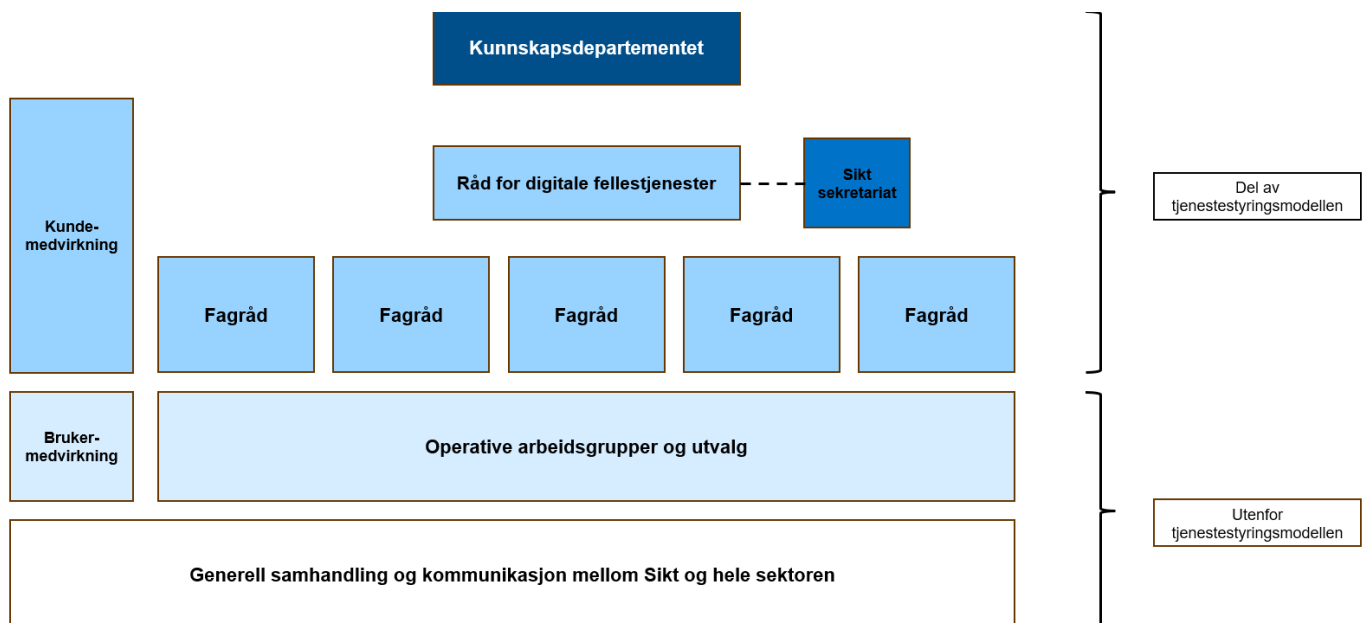
## 1. Formålet med Tjenestestyringsmodellen

Modellen skal bidra til at fellestjenestene gir størst mulig verdi for sektoren, understøtter sektorens overordnede mål og bidrar til sikker digital omstilling.

Modellen skal bidra til helhetlig og forutsigbar utvikling og forvaltning av digitale fellestjenester og forankring av felles prioriteringer.

Modellen skal tydeliggjøre rolledelingen mellom Kunnskapsdepartementet, Sikt og sektoren.

Modellen skal tilrettelegge for kundemedvirkning gjennom deltakelse fra ledere ved institusjonene i Råd for digitale fellestjenester (nivå 1) og ulike fagråd (nivå 2). Sluttbrukermedvirkning fra studenter og ansatte som sikrer at tjenestene fungerer godt i praktisk bruk, skal skje på ulike måter under disse nivåene, men er ikke en formalisert del av styringsmodellen.



### 1.1 Modellens virkeområde

Modellen omfatter alle fellestjenester fra Sikt, herunder både innkjøpte og egenutviklede tjenester som universiteter og høyskoler kan være kunder av. Dette gjelder uavhengig av om tjenestene er avtalebaserte eller følger av lov, forskrift eller oppdrag fra Kunnskapsdepartementet.

Tjenester som er utviklet eller utvikles ved et universitet eller en høyskole og tilbys andre institusjoner mot vederlag, kan også defineres som fellestjenester når de dekker grunnleggende funksjonalitet som mange institusjoner trenger, og faller innunder modellens virkeområde. Dette skal være tjenester utviklet som ledd i sektorens felles oppgaveutførelse, med formål å ivareta oppgaver av felles offentlig interesse jf. FOA § 3-3.

Fellestjenestene er som hovedregel frivillige, avtalebaserte og brukerfinansierte.

Råd for digitale fellestjenester består av medlemmer fra UH-sektoren, da UH-sektoren er i en særstilling når det gjelder bruk av Sikts fellestjenester. Andre aktører som benytter seg av Sikts fellestjenester (som forskningsinstitutter, fagskoler, grunnopplæringen, direktorater og andre virksomheter) vil kunne delta i fagrådene (nivå 2).

## **1.2 Kunnskapsdepartementets rolle**

Dersom det er nødvendig å styre institusjonenes forpliktelser til fellestjenestene, løses dette utenfor selve Tjenestestyringsmodellen. Det er Kunnskapsdepartementet som kan gi pålegg til institusjonene om å forplikte seg til å ta i bruk eller betale for en tjeneste, når overordnede hensyn for sektoren tilsier det. Eksempler på dette kan være effektivitetshensyn, sikkerhetskrav, beredskapshensyn eller hensyn som følger av annen regulering. Slike pålegg gis i lov eller forskrift, eller som pålegg gjennom etatsstyringen.

Videre kan departementet pålegge institusjonene å medvirke i tjenestestyringen, eksempelvis gjennom å delta i rådsstrukturen, og i brukermedvirkningen, herunder å stille med ressurser til innspill, testing, datakvalitetsarbeid eller andre aktiviteter som er nødvendige for å sikre kvalitet og gjennomføring.

Departementet fastsetter mandat for Tjenestestyringsmodellen og foretar oppnevningen av medlemmene av Råd for digitale fellestjenester samt utpeker lederen av rådet.

Kunnskapsdepartementet er etatsstyrer for Sikt og følger opp Sikts oppgaveløsning og resultatoppnåelse i styringsdialogen.

## **1.3 Sikts rolle**

Sikt er primærleverandør av fellestjenestene i modellen. Sikt skal legge til rette for en helhetlig tjenestearkitektur, slik at brukerne i sektoren får et best og mest mulig sammenhengende tjenestetilbud. Denne arkitekturen skal gjøre det mulig for institusjonene og andre leverandører å levere tjenester til fellesskapet.

Sikt er sekretariat for Råd for digitale fellestjenester og for de ulike fagrådene. Dette innebærer ansvar for at modellen driftes på en profesjonell og effektiv måte med tydelige prosesser, god samordning på tvers av modellen med felles praksis, rutiner og maler som sikrer forutsigbar oppfølging og god ressursbruk.

Det er en forutsetning for oppslutningen om tjenestestyringsmodellen at UH-institusjonene opplever reell medvirkning og at rådenes anbefalinger faktisk påvirker prioriteringene i utvikling, drift og forvaltning av fellestjenestene de bruker. Sikt må derfor legge stor vekt på

tilrådingene fra organene i styringsmodellen. Endelig beslutningsmyndighet må likevel ligge i Sikt, i henhold til Sikts fullmakter.

God og bred kommunikasjon er avgjørende for at modellen skal fungere. Sikt må derfor kommunisere åpent og tydelig med hele sektoren gjennom ulike relevante fora, ikke bare gjennom rådsstrukturen.

#### **1.4 UH-institusjonenes rolle**

Det er viktig for sektoren med effektive fellestjenester. Kunnskapsdepartementet har en generell forventning om at UH-institusjonene arbeider mot at felles behov realiseres som fellesløsninger. Samtidig må institusjonene balansere dette opp mot ansvar for egen virksomhet.

Institusjonene forventes å delta i tjenestestylingen gjennom deltakelse i rådsstrukturen og i brukermedvirkningen, herunder å stille med ressurser til innspill, testing, datakvalitetsarbeid eller andre aktiviteter som er nødvendige for å sikre kvalitet og gjennomføring.

#### **1.5 Andre delsektorers rolle**

Andre aktører enn UH-institusjonene benytter seg også av Sikts fellestjenester, slik som forskningsinstitutter, fagskoler, grunnopplæringen, direktorater og andre virksomheter. Disse aktørene vil bli inkludert i nivået under, i fagrådene, der dette er hensiktsmessig.

## **2. Beskrivelse av Råd for digitale fellestjenester**

### **2.1 Mandat**

Råd for digitale fellestjenester er et rådgivende organ oppnevnt av Kunnskapsdepartementet.

Rådet skal bidra til god måloppnåelse og godt samarbeid i sektoren samt bred oppslutning om Tjenestestylingenmodellen.

Rådet skal gi råd til Sikt, universitetene og høyskolene og Kunnskapsdepartementet om strategisk retning og samordning av digitale fellestjenester for sektoren.

*Konkret skal rådet:*

- Anbefale strategisk retning og langsiktige planer for drift, utvikling og anskaffelse av fellestjenestene for UH-sektoren.
- Anbefale prinsipper og modeller for finansiering av brukerfinansierte fellestjenester.
- Anbefale prinsipper for realisering av gevinster av fellestjenester, både knyttet til kvalitet og effektivitet.
- Anbefale prinsipper for samhandling mellom Sikt og sektoren, eksempelvis prinsipper for brukermedvirkning.
- Anbefale etablering og avvikling av fellestjenester.
- Følge opp utviklings- og anskaffelsesprosesser og tilhørende gevinstrealisering.
- Beslutte fagrådsstruktur og mandater, og oppnevne fagråd.

Mandatet evalueres og kan revideres etter to år.

## 2.2 Størrelse, sammensetning og virketid

Rådet skal bestå av ti til tolv faste medlemmer som skal være et representativt utvalg fra toppledernivået i UH-sektoren. Det vil si at både store og små institusjoner er representert i rådet og at medlemmene samlet bør dekke strategisk kompetanse innenfor digitale fellestjenester og forhold som påvirker tjenesteutviklingen i sektoren. Medlemmene forutsettes å se fellestjenestene i et sektorperspektiv, ikke bare i egen institusjons perspektiv.

Medlemmene oppnevnes for to år med mulighet for gjenoppnevning for to nye år. Det er Kunnskapsdepartementet som foretar oppnevningen av medlemmene og utpeker lederen.

Kunnskapsdepartementet er fast observatør. Relevante nasjonale aktører (for eksempel Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse, Universitets- og høgskolerådet, Norsk studentorganisasjon og Forskningsrådet) kan inviteres som observatører med tale- og forslagsrett. Sikt er sekretariat.

## 2.3 Møtefrekvens og arbeidsform

Rådet møtes to til fire ganger i året, hvorav minst ett møte bør gjennomføres fysisk. Rådet skal behandle følgende sakstyper: vedtak av anbefalinger, diskusjonssaker og nødvendige orienteringer. Saksforberedelsen skal være effektiv og følge et felles rammeverk som sikrer god koordinering på tvers av Råd for digitale fellestjenester og fagrådene.

Sakspapirer sendes som hovedregel ut minst ti dager før møtet, og habilitet tas opp som et fast punkt i hvert møte. Anbefalinger publiseres åpent på Sikt's nettsider, med mindre annet følger av gjeldende regelverk.

## 3. Beskrivelse av fagrådsnivået

Fagrådene skal ha fagstrategisk ansvar for utvikling av fellestjenestene innenfor sitt område og skal bidra til strategisk utvikling av fellestjenestene i tråd med sektorens behov.

*Formål:* Rådgivende organer oppnevnt av Råd for digitale fellestjenester i samråd med Sikt for å sikre kundeforankring på fagstrategisk nivå innenfor definerte ansvarsområder som for eksempel utdanning.

*Oppgaver:* Følge opp overordnet strategi og planer for drift og utvikling av fellestjenestene for UH-sektoren, jf. Mandatet til Råd for digitale fellestjenester, samt bidra til samordning og standardisering på området der det gir sektorgevinst. Andre oppgaver blir nærmere definert av Råd for digitale fellestjenester.

*Sammensetning:* Fagrådsstruktur, mandater for, og oppnevning av, fagråd gjøres av Råd for digitale fellestjenester og antall fagråd vil kunne variere etter behov. Observatører fra nasjonale aktører kan inviteres. Ledere av fagrådene utpekes av Råd for digitale fellestjenester etter forslag fra Sikt.

*Arbeidsform:* Fire til fem møter per år, hvorav minst ett fysisk, med tydelige leveranser. Sikt er sekretariat og sørger for samordning, felles praksis og bruk av malverk på tvers av fagrådene.

## **4. Beskrivelse av brukermedvirkningen**

Brukermedvirkning handler om at tjenestene skal fungere godt i praktisk bruk.

Brukermedvirkningen skjer gjennom sluttbrukere som studenter, undervisere, forskere, IT-personell med mer, eller representanter fra institusjonene som jobber tett på sluttbrukerne.

God brukermedvirkning forutsetter at Sikt tilrettelegger for målrettet involvering gjennom hele tjenesteutviklingsprosessen, og at institusjonene har interne strukturer som sikrer aktiv og kontinuerlig deltakelse i relevante brukermedvirkningsfora. Brukermedvirkning fra studenter og ansatte som sikrer at tjenestene fungerer godt i praktisk bruk, er ikke en formalisert del av styringsmodellen.