



UPPSALA
UNIVERSITET

Modellbeskrivning e-förvaltning

Uppsala Universitet

2016-03-01

Innehåll

1	Inledning.....	3
2	Vad är e-förvaltningsmodellen?	3
3	Varför en e-förvaltningsmodell?	3
4	Hur fungerar e-förvaltningsmodellen?.....	4
4.1	Styrning och struktur	4
4.2	Organisation och roller	5
5	Framtagning och förnyelse av e-förvaltningsplan	6
5.1	Definition och innehåll för e-området.....	6
5.2	Årsuppdrag och budget.....	6
6	Genomförande av årsuppdrag	8
6.1	e-förvaltningsplan som styrdokument	8
6.2	Rapportering och uppföljning	8

1 Inledning

Detta dokument är en beskrivning av Uppsala universitets e-förvaltningsmodell, en metod och ett arbetssätt för hur IT-stödet ska förvaltas.

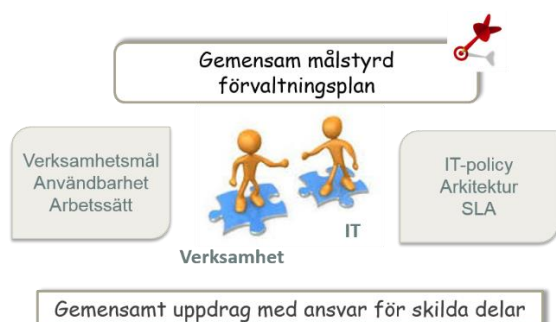
2 Vad är e-förvaltningsmodellen?

Definition: En samverkans- och prioriteringsmodell för förvaltning och vidareutveckling av Universitetets IT-baserade verksamhetsstöd. Modellen syftar till att på ett kostnadseffektivt och målstyrt sätt arbeta med IT-stödet så att det ger nytta i verksamheterna. Den bygger på en strukturerad samverkan mellan verksamhetssidan och IT som tillsammans prioriterar så att rätt saker utförs.

3 Varför en e-förvaltningsmodell?

E-förvaltningsmodellen är en samverkansmodell som ger förutsättningar för en strukturerad samverkan mellan verksamhet och IT. Att styra mot gemensamma mål men med ett tydligt enskilt ansvar för sina skilda delar.

Syftet är att skapa ett gemensamt arbetssätt för universitetet som möjliggör en styrbar och prioriteringsbar e-förvaltning. Arbetssättet skapar transparens så att e-förvaltningskostnaderna och resursåtgång synliggörs. I och med detta blir det lättare att göra väl grundade prioriteringar utifrån verksamhetsnytta.



Drivkrafterna med att organisera e-förvaltningsarbetet enligt denna modell är:

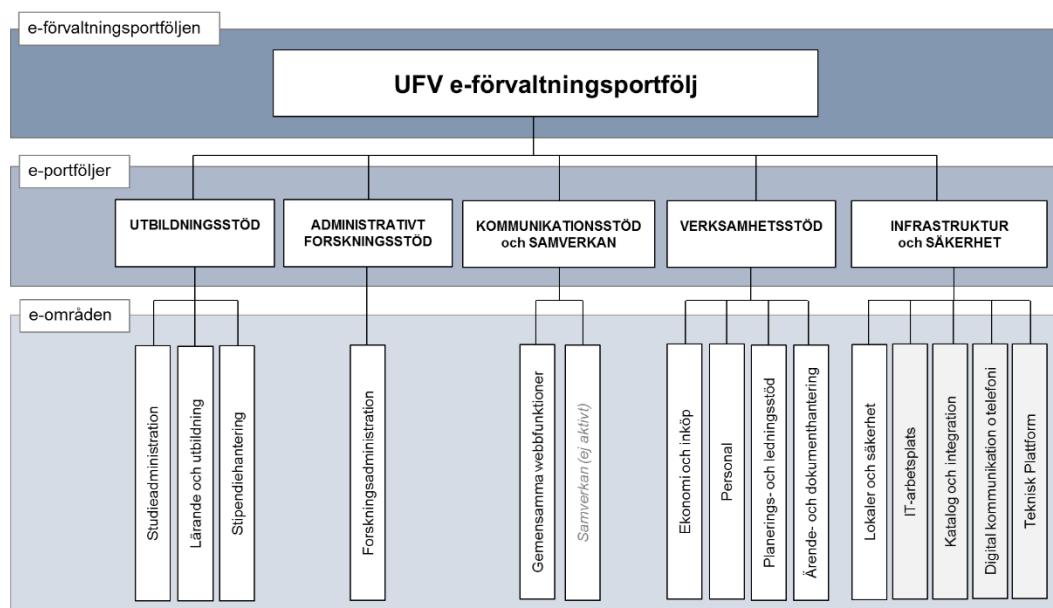
- att IT drivs utifrån verksamhetsnytta
- att verksamhet och IT samverkar mot gemensamt mål
- att prioriteringar görs utifrån ett helhetsperspektiv
- att målen är realistiska utifrån ekonomi och resurser
- att struktur, ordning och reda råder

4 Hur fungerar e-förvaltningsmodellen?

Uppsala universitets e-förvaltningsmodell beskriver strukturer, styrning, arbetssätt, roller och ansvarsfördelning samt olika besluts-, mötes- och samverkansfora. Det finns också tillhörande mallstöd och utbildnings- och informationsmaterial.

4.1 Styrning och struktur

Hela e-förvaltningsverksamheten är beskriven i nedanstående bild som visar uppdelning, samband och styrning. Modellen är anpassad utifrån universitetets rådande strukturer och arbetsordning.



E-förvaltningsportföljen utgör Universitetsförvaltningens samlade mängd uppdrag för e-förvaltning. Uppdragen innehåller vidareutveckling och underhåll som löpande behöver prioriteras för att stödja verksamheten. Denna nivå leds av Universitetsdirektör. Föredragande är avdelningschefer från e-portföljerna.

E-portföljen är en gruppering av e-områden som stödjer liknande verksamhet. Styrts tillsammans för att möjliggöra gemensamma prioriteringar och ett effektivt resursutnyttjande. Denna nivå bemannas företrädesvis med avdelningschefer där varje e-portfölj består av de avdelningschefer vars verksamhet ingår i tillhörande e-områden.

E-området är en gruppering av IT-stöd och kunskapsstöd (tex support, lathundar, utbildning) som alla stödjer en specifik avgränsad verksamhet.

Styrgruppen för denna nivå bemannas företrädesvis med enhetschefer för berörd verksamhet. Observera att ett e-område kan täcka in flera enheter.

Styrningen beskrivs närmare i [Styrning e-förvaltning](#) (pdf)

4.2 Organisation och roller

Varje e-område har sin bemannade förvaltningsorganisation. Nedanstående bild visar en förvaltningsorganisation och dess roller. Det finns fyra nivåer som var och en har ett uttalat ansvar.

Organisation och roller beskrivs närmare i [Organisation och roller e-förvaltning](#) (pdf)

Nivå	Verksamhetens förvaltning	ITs förvaltning	Utgör basen i
e-portfölj	Avdelningschefer för verksamheter där detta e-område ingår		<i>e-portföljens styrgrupp</i>
e-område	e-områdesansvarig	e-områdesansvarig IT	<i>e-områdets styrgrupp</i>
	e-förvaltningskoordinator	e-förvaltningskoordinator IT	<i>e-förvaltningsgrupp</i>
	Verksamhetsspecialister	IT-specialister	

e-portfölj

Överordnat varje e-område är den e-portfölj som samlar närliggande områden. Denna e-portfölj bemannas av berörda avdelningschefer. E-portföljen ansvarar för att sätta långsiktiga mål på 3-5 år, samverka kring prioriteringar och budget samt diskutera verksamhetsinnehåll och tekniska ramar för de ingående e-områdena. E-portföljen ska verka för och underlätta samarbete mellan e-områdena.

e-område

Styrande nivå

E-områdesansvarig och e-områdesansvarig IT utgör kärnan i styrgruppen där e-områdesansvarig är styrgruppsordförande. Styrgruppen kan utökas med ytterligare berörd enhetschef/representant vid behov.

E-områdesansvarig har det yttersta ansvaret för att det aktuella e-området uppfyller verksamhetens krav och mål. E-områdesansvarig IT har det yttersta ansvaret för att tillgodose verksamhetens behov av ändamålsenliga IT-komponenter.

Koordinerande nivå

De båda e-förvaltningskoordinatorerna ansvarar för att tillsammans verkställa e-förvaltningsplanens årsmål inom givna ramar på ett kostnadseffektivt sätt. De har ett gemensamt årsuppdrag med ansvar för skilda delar. E-förvaltningskoordinator ansvarar specifikt för verksamhetskomponenterna och e-förvaltningskoordinator IT ansvarar för IT-komponenterna.

Utförande nivå

Roller på den utförande nivån varierar beroende på typ av e-område. Vilka roller som ska finnas på den utförande nivån bestäms i samband med att mål och åtgärder sätts för året. De olika rollerna på denna nivå namnges generellt som verksamhetsspecialister och IT-specialister.

Mötesfora

För varje e-område behövs olika typer av mötes-, samverkans- och beslutsfora. Ett minimum är att ha 4 styrgruppsmöten per år enligt årshjulet och regelbundna förvaltningsgruppsmöten.

På styrgruppsmöten medverkar e-områdesansvarig (ordförande), e-områdesansvarig IT, e-förvaltningskoordinator (sammankallande och föredragande) och e-förvaltningskoordinator IT (föredragande). Vid behov kan även andra delta.

Övriga mötes- eller samverkansfora kan vara möten med olika användargrupper, referensgrupper eller leverantörer. Vilka dessa ska vara beslutas i samråd inom e-området och beskrivs i e-förvaltningsplanen.

5 Framtagning och förnyelse av e-förvaltningsplan

5.1 Definition och innehåll för e-området

All förvaltning är indelad i e-områden. Ett e-område kan bestå av ett eller flera IT-stöd och dess kunskapsstöd. För att få en styrning och uppföljning utifrån en helhet så grupperas e-områdena i e-portföljer.

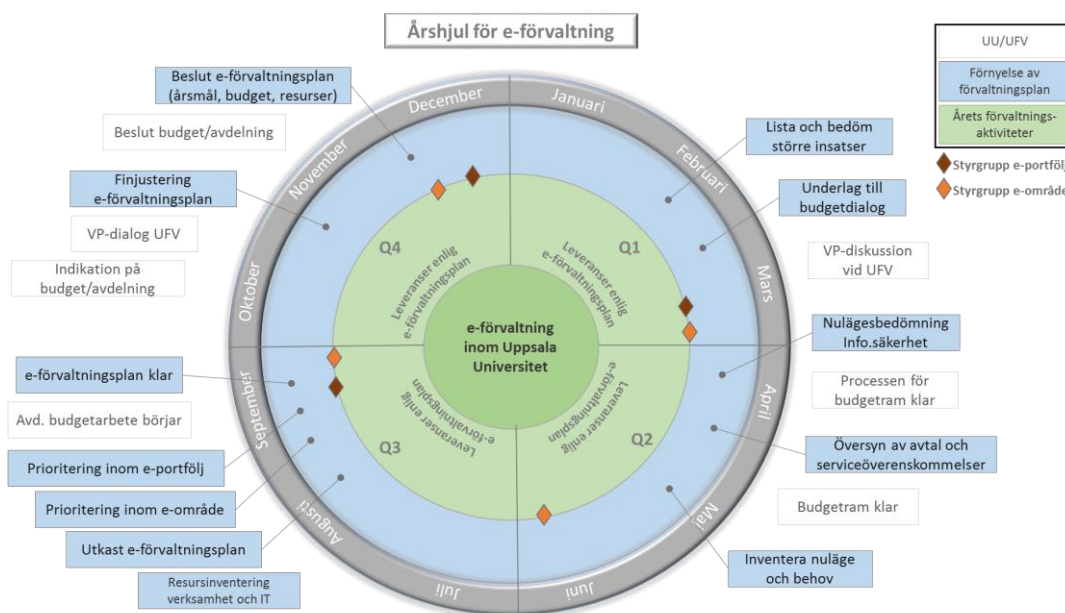
Hur ett e-område avgränsas bestäms utifrån vilken del av verksamheten det aktuella området stödjer. Exempelvis så kan man ha ett e-område för "Personal" som innehåller IT-stöd såsom lönesystem, tidsredovisning etc. samt tillhörande processer och lathundar för personalområdet.

Varje e-område ska ha en e-förvaltningsplan som utgör styrdokument för året och som innehåller följande delar:

- Definition av vilken verksamhet som e-området stödjer
- Beskrivning av e-områdestjänster i form av det stöd som e-förvaltningen tillhandahåller för att verksamheten ska kunna bedriva ett effektivt arbete
- Årsuppdrag i form mål och åtgärder samt resurser och budget för året
- Beskrivning av e-områdets ingående komponenter, angränsande områden samt nulägesinventering.
- Beskrivning av e-områdets bemanning
- Beskrivning av besluts-, mötes- och samverkansfora som behövs för att förvalta det aktuella e-området

5.2 Årsuppdrag och budget

En central del i e-förvaltningsarbetet är att sätta upp mål och aktiviteter för det kommande året. Underlaget till förvaltningsplanen tas fram av e-förvaltningskoordinatorerna tillsammans med specialister. Planeringen och beslut av årsuppdrag och budget sker inför varje verksamhetsår enligt stegen i Årshjulet. Det finns som stöd så att de förberedande aktiviteterna påbörjas i rätt tid. Det är många delar som ska samverka för att en e-förvaltningsplan i god ordning skall kunna beslutas. Se även [Årsprocess e-förvaltning](#) (pdf).

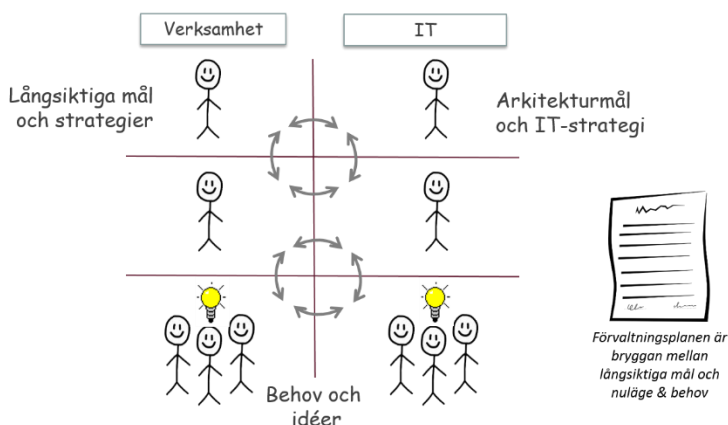


Löpande basunderhåll

En stor del av förvaltningsarbetet utgörs av den dagliga driften och det löpande basunderhållet. Med det menas alla de aktiviteter som görs för att möta upp mot överenskomna servicenivåer (SLA) på t.ex. tillgänglighet samt hantering av oplanerade aktiviteter så som felsökning och bugggrätning. För detta planeras resurser in baserat på erfarenhet och bedömning av föregående års utfall.

Planerade åtgärder (vidareutveckling)

E-förvaltningskoordinatorerna ansvarar för att tillsammans med specialister fånga in nuläge, krav och behov. Tillsammans tas åtgärder fram utifrån övergripande mål och strategier och med input avseende idéer och behov från specialisterna nära användning och teknik. Samspelet mellan de olika nivåerna är viktigt för att få realistiska e-förvaltningsplaner som ger nytta till verksamheten.



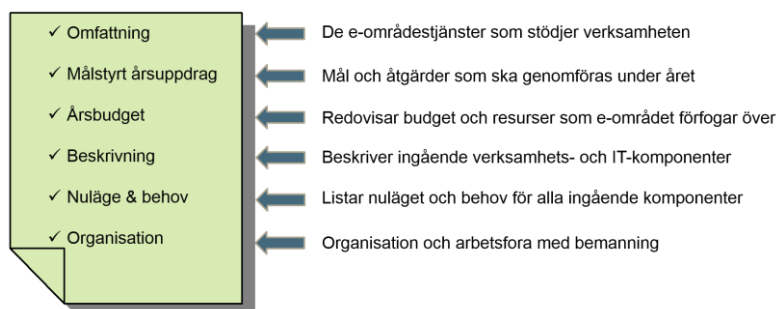
Nuläge och behov fångas av specialister som tillsammans med och e-koordinatorerna sammanställer förslag på realistiska åtgärder. Dessa kopplas till resurser och budget som krävs för att kunna genomföra uppdraget. E-områdesansvarig och e-områdesansvarig IT beslutar sedan planen utifrån inriktning och budgetramar från dess e-portfölj.

6 Genomförande av årsuppdrag

6.1 e-förvaltningsplan som styrdokument

Varje e-område har sin egen e-förvaltningsplan vilken utgör styrdokumentet för verksamhetsåret. E-förvaltningsplanen tas fram i samverkan mellan verksamhet och IT och beslutas och följs upp av styrgrupp. Resultatet blir ett årsuppdrag för e-området med beslutad budget och resurser.

En e-förvaltningsplan innehåller i grovt följande information:



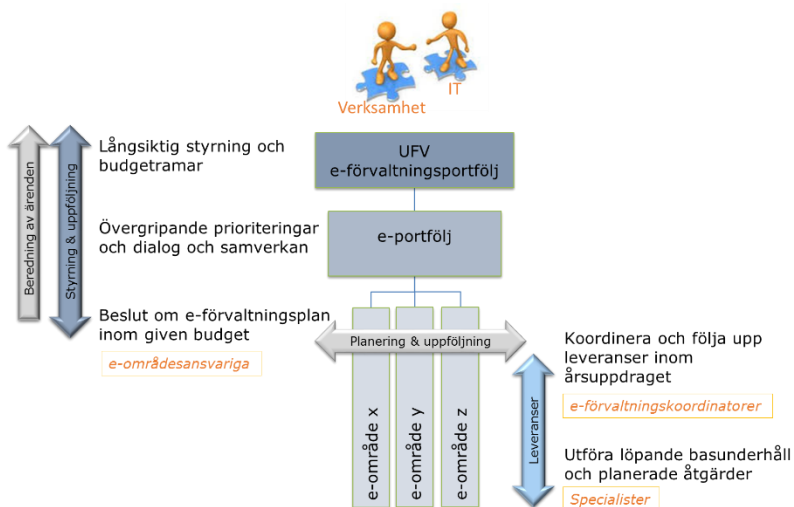
6.2 Rapportering och uppföljning

E-koordinatorerna har ansvaret att driva och följa upp de aktiviteter som beslutats ska genomföras. Styrgruppen ansvarar för att följa upp resultatet och göra de vägval och eventuella omprioriteringar som är nödvändiga.

Det är e-förvaltningskoordinator IT som ansvarar för att följa upp leveranserna på IT-sidan. Detta innebär även att tillsammans med andra e-förvaltningskoordinatorer IT anpassa leveranser utifrån en helhetsplan på IT.

Beslutsgång

Beslutsgången för ett e-område illustreras i nedanstående bild.



Regelbunden rapportering och uppföljning på leveranserna kontra uppsatta mål, budget och aktiviteter skall göras på kvartalsbasis för varje e-område. Denna rapportering görs till e-områdesansvarig respektive e-områdesansvarig IT.

Eventuella avvikelser eller behov av omprioriteringar kan lyftas till nivån ovanför enligt strukturen i e-kartan.

Mötesstruktur

Styrgrupp och e-koordinatorer möts varje kvartal för uppföljning och hantering av eventuella avvikelser. Vid varje möte skall uppföljning av innevarande års plan göras samtidigt som beslut och planering inför kommande års plan hanteras.

Som stöd för mötesstruktur och arbete finns nedanstående arbetshjul för ett år. Det visar vilka aktiviteter som e-koordinatorerna ska göra inför varje kvartalsuppföljning. Årshjulet visar även vad varje styrgruppsmöte bör behandla per kvartal.

