



02-12-2014

AALBORG UNIVERSITET

AAU IT SERVICES
NIELS JERNES VEJ 12
9220 AALBORG ØST

LISE MARCHER
T +45 9940 38 50
LM@ITS.AAU.DK
WWW.ITS.AAU.DK

J.NR.2014-060-00038

Notat vedr. ITS' runde hos institutter og skoler - efterår 2014

Baggrund:

Som del af den fortsatte forventningsafstemning og sikring af fokus på de vigtigste it-udfordringer for det samlede AAU har Lise Marcher (it-direktør), Michael Collin (Supportchef) og Anne Sofie Puggaard (kommunikationsmedarbejder) været på besøg hos alle institutter og skoler på AAU.

Hovedformålet var at have dialog om forventninger, uløste udfordringer såvel som oplevelsen af den daglige interaktion med AAU It Services (ITS).

Mødernes dagsorden har været følgende:

- Dialog om driftssituationen og supportydelseerne fra ITS til Institutter og skoler
- Orientering og drøftelse af AAU's beslutnings- og styringsstruktur for it-området.

It- beslutnings- og styringsstruktur:

Strukturen præsenteres med info om seneste nyheder herunder direktionen som øverste beslutningstager og godkendelse af kommende projekter jf. direktionsmøde den 8. september 2014. It- beslutnings- og styringsstrukturen skal styrke en helhedsorienteret udvikling af it-området, der bidrager til samlede løsninger frem for enkeltstående og usammenhængende it-løsninger.

Repræsentation af teknisk og administrativt personale i organiseringen af it-beslutnings- og styringsstrukturen er efterspurgt. Dette kan sikre fulde digitale systemer, så alle personalegrupper og arbejds gange inkluderes i digitale løsninger ved prioritering af systemer f.eks. ansættelsessystemer. Desuden efterspørges repræsentation af forskellige fakulteter i projektstyrergrupper, da fakulteterne på flere områder har forskellige arbejds gange.

Der efterspørges kommunikation vedr. beslutnings- og styringsstrukturen især kommunikation af de konkrete projekter. Samtidig efterspørges en organisering af informationskanaler fra it-beslutnings- og styringsstrukturen. Udsendelse af en infomail vedr. organisering og muligheder for indflydelse efterspørges.

Det bemærkes fra flere institutter, at den daglige drift ikke må drukne i it-beslutnings- og styringsstrukturen.

Driftssituation og supportydelse:

Flere har oplevet problemer med brugen af **videokonferencesystemer og projektorer** i undervisningslokaler og møderum. Flere har oplevet, at fejl ikke er blevet udbedret så hurtigt som forventet og på studier, hvor videokonferencesystemerne er livsnerven, har der i nogen grad været utilfredshed med videokonferencesystemernes kvalitet. Videokonferencesystemerne bruges i stigende grad til mødebrug på de enkelte institutter, og også her har flere institutter oplevet problemer med funktionsdueligheden af systemerne. ITS har kunnet konstatere, at en del studier har brugt en kombination af seminarrum og møderum til undervisning (pga. små hold og stort pres på seminarrum især på campus CPH).

Der efterspørges ensartethed og simple løsninger med et simpelt brugerinterface, så videokonferencesystemerne er nemme at anvende. I den sammenhæng blev det nævnt, at det kan være en fordel at udarbejde brugermanualer, som kan ligge ved det udstyr, som er placeret rundt omkring på universitetet. Der opfordres til afklaring af brugerbehov, en direktionsbeslutning vedr. brugen af videokonferencer og en organisering af indsats vedr. videokonferencer tilsvarende organisering af indsats vedr. Moodle.

Der opfordres til erkendelse af, at opgaven vedr. videokonferencer er en stor opgave, som skal prioriteres økonomisk, ledelsesmæssigt og personalemæssigt. Fra ITS blev der orienteret om etablering af og kompetenceløfte til en kompetencegruppe i supportorganisationen med medarbejdere fordelt på lokale servicedeske.

Flere har oplevet at komme til undervisningslokaler efter sommerferien 2014, hvor projektoren ikke fungerer. Derfor ønskes, at ITS foretager en runde i undervisningslokaler før semesterstart og sikrer, at projektorer og andet it-udstyr fungerer.

Brugerne har igennem en længere periode oplevet lang **leveringstid på indkøb** af computere, licenser og toner. Med hensyn til leverance af standardcomputere var der i første halvår 2014 generelt 3-4 ugers ventetid, mens der andre steder berettes om op til 6 ugers ventetid, og det gælder både standardcomputere og specialcomputere.¹ Der er udlånscomputere ved lokale servicedeske, som kan lånes ved nedbrud.

¹ ITS har løbende orienteret om problemer, herunder passende bemanding internt i ITS som hos leverandøren af standardcomputere. Status på dette er pr. november 2014, at ITS er lagerførende af standardcomputere, som kan leveres fra dag til dag (dertil skal lægges tid til installation af rette software). I ITS' katalog over standardcomputere er der nu indført mærkning, så det er tydelig, hvilke computere der er lagervare, og hvilke der kræver leverance fra producent.

I det omfang ITS igen oplever problemer med leverandører, da er det aftalt med ØA-Indkøb, at ITS kan source fra alternative leverandører

I den forbindelse blev AAU's [indkøbspolitik](#) kort drøftet, herunder at der på området indenfor it-udstyr påbegyndes etableringen af en ny indkøbsaftale², som kommer til at svare til AAU's behov for fleksibilitet ift. computere.

Der blev nævnt den problemstilling vedr. nuværende proces for indkøb, at alle ansatte kan bestille it-udstyr uden betalers godkendelse. Der blev efterspurgt en reference til bestillingen på faktura.

Nogle beretter om oplevelse af, at brugerne selv henter deres udstyr på Selma Lagerlöfsvej i Aalborg, hvilket ikke er ITS' politik. Der udleveres fra den af bestiller valgte lokale servicedesk eller leveres til bestillers kontor.

Kontakten til support opfattes meget forskelligt. Generelt er der tilfredshed med interaktionen med den lokale servicedesk, men det opleves, at problemer, som ikke kan løses i den lokale servicedesk, tager lang tid at løse. Oplevelsen er ofte, at der modtages svar med formuleringer, som ikke giver mening for rekvirenten. Der er en generel opfattelse af, at der er lange ventetider på telefonnr.: 2020. ITS kan oplyse, at den gennemsnitlige ventetid på at komme igennem er under 1 minut, men at der i travle perioder er registreret enkelte længere ventetider på op til 15 minutter.

Flere beretter, at de har oplevet at henvende sig på support@its.aau.dk uden at få svar. Nogle oplever, at supportens organisering og anvendelse af "ticket" system ikke fungerer optimalt, og at den personlige relation til it-supportere savnes ift. tidligere. Der er usikkerhed om, hvilket serviceniveau brugerne kan forvente. Som et eksempel blev der udtrykt tvivl om, hvornår et problem er akut, hvor alle opfordres til at ringe på 2020.

På nogle institutter opleves pres på **printere**, da medarbejderne printer på samme printere som studerende. Derfor kan det være hensigtsmæssigt at vurdere behovet for yderligere printere. Der er behov for en status på udskiftning af printere i forbindelse med ITS' overtagelse af ejerskabet på print/kopi. Flere kender ikke til overdragelsen af print/kopi til ITS, og der blev specifikt aftalt opfølgning indenfor området på adskillige møder.

Der er blevet spurgt til behov i forbindelse med **lukning af PC-rum** på det Samfundsvidenskabeligt Fakultet. Generelt opleves ikke et behov for at videreføre rummene, men der var få institutter, hvor der er ønske om at bevare 1 lokale til brug ved eksamen og undervisning.

Der er generel utilfredshed med processerne i forhold til **udstysregistrering**. Der blev givet udtryk for manglende forståelse for, hvilken værdi der tilføres AAU ved opgaven, og der er utilfredshed med at få pålagt en opgave hos institutterne, som ikke før selv var udførende på opgaven. Desuden efterspørges afmelding af udstyr fra ITS ved aflevering af kasseret it-udstyr. En procedurebeskrivelse vedr. udstysregistrering og -afregistrering efterspørges.

Generel **kommunikation** fra ITS efterspørges. Der er eksempelvis tvivl om, hvordan brugerne ved institutterne skal handle i forhold til den daglige support. Kommunikation om den daglige support bør

² Den 10. november 2014 skrev Morten Denaa til institut- og afdelingsledere vedr. deltagelse i udbud af computere på AAU. Første møde er i uge 3 2015 med henblik på at opsamle behov til ny aftale.

være målrettet brugerne, som modtager dem. Det opleves at formuleringer er skrevet af it-personale til it-personale.

Lukning af lokale servicedeske i forbindelse med nedskæringer i ITS fremhæves som et eksempel, hvor tidligere information havde været hensigtsmæssig. Der efterspørges kommunikation om tilpasning af serviceniveau i forbindelse med besparelser i ITS. Der er forståelse for at besparelser kan medføre serviceændringer, men disse opfattes ikke som tilstrækkeligt kommunikeret. Der er generelt en opmærksomhed på, at kommunikationen til ansatte og studerende kan være problematisk. Uanset om det drejer sig om it forhold eller andre forhold.

Konkret orienterede ét enkelt institut om, at flere medarbejdere oplever problemer, når de arbejder i **Excel** i form af langsom reaktionstid både på arbejdspladsen og via VPN forbindelse.

Automatisk tilmelding af studerende i **Moodle** efterspørges på nogle studier, og det nævnes hos enkelte, at systemet generelt er svært at finde rundt i. I forbindelse med det sidste roses supporten på Moodle.

Der efterspørges en principiel diskussion af arbejdsdelingen i forhold til support af og superbrugerorganisationen omkring Moodle. Information om status og plan for Moodle efterspørges. Der ønskes en højere grad af inddragelse især ift. semesterovergange og ændrede procedurer. Nogle har en opfattelse af, at Moodle-styregruppen diskuterer governance frem for de udfordringer, som fylder på institutterne.

Flere er i tvivl om arbejds- og ansvarsfordeling imellem **Teknisk Forvaltning og ITS**.

Sammenfattende er det ITS' oplevelse, at de 3 største indsatsområder på baggrund af møderækken bør være:

- Forbedring af forhold omkring seminar- og møderum (Herunder specifikt supporten på og funktionsdueligheden af videokonferencesystemerne)
- Forbedring af forhold omkring leverancer af standardcomputere købt på AAU's indkøbsaftale (Herunder sikring af at fremtidige indkøbsaftaler bedre opfylder AAU's behov).
- Forbedring af forhold omkring svartid og kvalitet på supportspørgsmål

Generelt blev der både fra institutter og skoler udtrykt stor tilfreds med de dialoger, som møderne har indeholdt. Der var stor opbakning til at tilsvarende møder fremadrettet afholdes én gang årligt i oktober og november måned.