

Dato	05.05.2022
Produktområde	Felles Studentsystem
Forfatter	Maria Kumle, (godkjent av FS Tjenestegruppe)
Versjon	2.0
Distribusjon	FS tjenestegruppe, Tjenesteråd for Studieadministrasjon

Målstyring FS 2022

Begreper i dette dokument

Begrep	Forklaring
FS	FS er samlebegrepet for systemer og forretningslogikk under Felles Studentsystem. Det dekker de til enhver tid eksisterende databaser, integrasjoner og APIer, samt applikasjoner og brukerflater som er under utvikling og drift.
FS Plattformen	Tilgjengeliggjør funksjonalitet og data fra FS til interne og eksterne utviklere ved hjelp av APIer.
Andre aktører	Aktører som ikke er Sikt.
Kontinuerlig (produkt)utvikling	Kan beskrives som et sett av praksiser som underbygger samarbeid og kommunikasjon mellom utvikling, drift og testing med automatiserte prosesser for levering av programvare og infrastrukturendringer i produksjon. I kontinuerlig produktutvikling skjer forbedringer og nyutvikling sammen og ofte også i forbindelse med vedlikehold. Utviklingen kobles også sammen med drift og kontinuerlige releaser slik at nye og forbedrede løsninger gjøres tilgjengelige løpende.
FS Domene	Administrativt område innenfor FS forretningslogikk
Domengruppe	Arbeidsgruppe med representanter fra sektor som bistår Sikt sitt arbeid innenfor et domene.
API	Application Programming Interface, integrasjon med FS.
FS Tjenestegruppe	Arbeidsgruppe for videreutvikling av FS sin produktstrategi og mål samt bidrag til standardisering av de studieadministrative prosessene FS understøtter.
Transformasjon av FS	I arbeidet med å etablere fremtidens FS vil ikke bare kodebasen til FS være berørt, men også arbeidsprosesser, samarbeidsmodeller og styringsmodell.
Vurdering	Analyse og evaluering av oppnådde resultater i målstyringen.
Overordnet mål	Visjonen omsettes til overordnede mål som har en horisont på 3 – 5 år.
Veikartsmål	For hvert år omsettes de overordnede målene til veikartsmål.
Verdi	Beskrivelse av den verdi et veikartsmål skal bidra med til sektoren.
Indikator	En aktivitet eller et resultat som gir informasjon om i hvor stor grad et veikartsmål er oppnådd.

Begrepstabell

Innledning

FS produktstrategi, som er vedtatt av Digitaliseringsstyret 01.10.2021, beskriver visjonen for FS som:

«Fremtidens FS er **tilpassningsdyktig, åpen** og **standardisert**. Dette betyr at samhandlingen med FS er brukersentrert og at all data håndteres med sikkerhet og integritet. FS videreutvikles kontinuerlig og gir til enhver tid verdi til sine brukere.» (FS Produktstrategi, 2021)



Produktstrategien beskriver videre at for å oppnå visjonen vil FS etableres som en plattform som tilrettelegger for digital transformasjon. FS gir muligheten til at andre aktører kan lage løsninger og tjenester som benytter seg av data og eller funksjonalitet i FS plattformen. FS tilbyr brukersentrerte basisapplikasjoner til kjernebrukergruppene: Student, Studieadministrasjon, Fagperson og Utvikler. FS videreutvikles kontinuerlig med sikte på automatisering og selvbetjening. FS gir til enhver tid verdi til de som bruker plattformen.

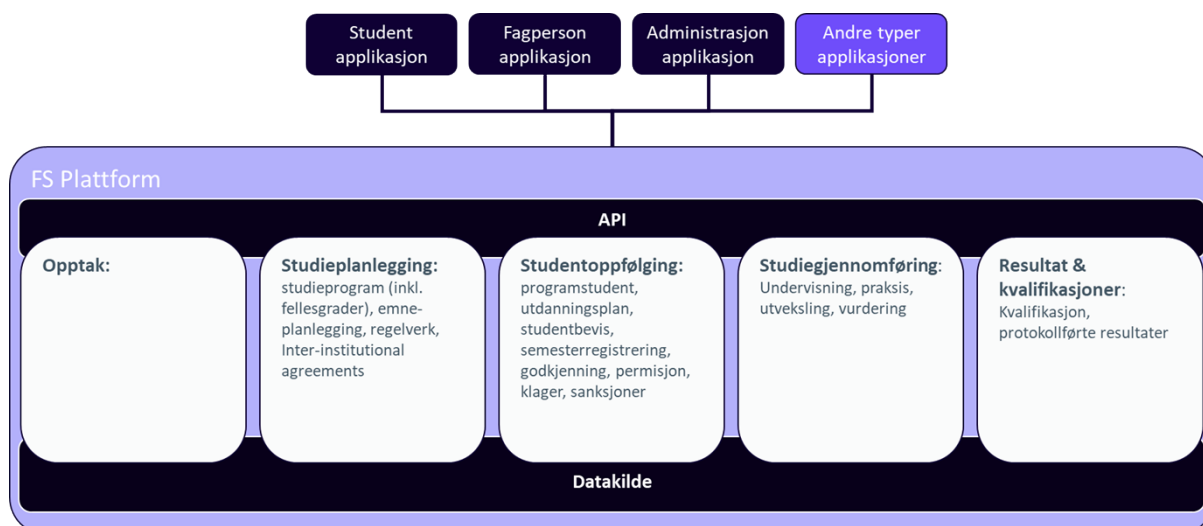
FS produktstrategi er grunnlaget for den transformasjon av FS, både system, tjenester og prosesser, som beskrives som FS modernisering. Transformasjonens mål bilde er altså et åpent, standardisert og tilpassningsdyktig FS.

For å gjennomføre transformasjonen er det vedtatt å legge en smidig kontinuerlig utviklingsmodell til grunn. Dette innebærer at utviklingen ses i et helhetsperspektiv, inkludert vedlikehold og forbedringer av dagens løsninger.

Styringsmodellen som er valgt er *målstyring* med en visjon (se over) som har en langsiktig horisont på 5 – 10 år. Visjonen omsettes til overordnede mål som har en horisont på 3 – 5 år. For hvert år omsettes de overordnede målene til veikartsmål som beskrives i et «veikart». Visjon, overordnede mål og «veikart» med veikartsmål arbeides frem innenfor FS tjenestegruppe til et forslag på vedtak som sendes til Tjenesteråd (Produktområdestyre) for godkjenning. Godkjenning skjer siste tjenesterådsmøte pr år. Veikart med veikartsmål revideres løpende gjennom året. FS tjenestegruppe kan enes om endringer i prioriteringer på veikartsmål basert på erfaringer og realiseringer gjennom året, så fremt endringene matcher de overordnede målene og visjonen.

Veikartsmål kobles sammen med gevinster som skal realiseres og verdier som indikerer måloppnåelse.

FS deles opp i domener (administrative delområder) for å redusere redundans og øke gjennomføringsevnen innenfor produktutviklingen.



Figur 1 Oversikt over FS domener

Produkteier(e) i hvert enkelt FS domene har ansvar for å realisere de veikartsmål som treffer det enkelte domenet. Til støtte for verifisering av valg av løsninger og oppfølging av gevinstrealisering etableres det en *domenegruppe* med deltakere fra sektoren pr FS domene. For mer informasjon om domenegruppene, se «mandat for domenegrupper». (merk at mandatet er under utarbeidelse)

Faser

FS-moderniseringen er en transformasjon som går over tid, transformasjonen deles inn i faser:

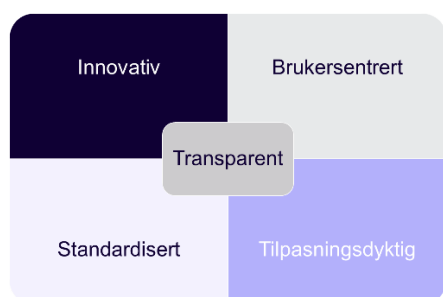


Infrastruktur: første delen av FS-modernisering er tilrettelegging for endring, etablering av infrastruktur, rammeverk, informasjonskanaler og format, samhandlings- og styringsmodeller, kartlegging av prosesser samt justering av rutiner. I denne fasen er det begrenset med ny funksjonalitet.

APIer: andre fasen har tyngdepunkt på realisering av APIer etter API først prinsippet og ny struktur for FS som plattform. I denne fasen vil det være fokus på APIer i henhold til de prosesser som FS skal støtte inklusive standardisering og automatisering. Denne fasen er også grunnlaget for den største delen av realiseringen av nye brukergrensesnitt for studieadministrasjon, student og fagperson i tillegg til at dette også tilrettelegger for utviklerens brukeropplevelse.

Morgendagens FS: den siste fasen er den glidende overgangen til «ny normal», dette er den tilstand FS skal befinne seg i fremover der forvaltning, nyutvikling og forbedringer skjer løpende tett sammenkoblet. Denne fasen er også der vi vil begynne å se nærmere på realisering av åpen kildekode i større skala.

Overordnede mål FS



De overordnede målene fra FS produktstrategi er:

Innovativ

FS er en tjeneste der all data er tilgjengelig gjennom APIer. Dette gjør det enkelt å integrere med FS, noe som fremmer dataflyt og innovasjon.

Brukersentret

Alle brukergrensesnitt i FS er brukersentret og gir gode brukeropplevelser tilpasset de ulike kjernebrukergruppene: Student, Fagperson, Studieadministrator og Utvikler.

Standardisert

FS forretningslogikk skal standardiseres, dette gir økt sikkerhet og effektivisering samtidig som det muliggjør automatisering og selvbetjening.

Tilpasningsdyktig

FS tilpasser seg løpende til de behov som sektoren må dekke gjennom en kontinuerlig dialog om behov og en kontinuerlig produktutvikling.

Transparent

Endringene i FS kommuniseres kontinuerlig og sektoren involveres løpende i valg og prioriteringer. Dette gir forutsigbarhet i livsløpshåndteringen av FS funksjonalitet.

I 2022 befinner vi oss i første fasen av transformasjonen, dvs. fokus vil være på infrastruktur.

Aktiviteter som etablering av team, samarbeid med sektoren, bygge arkitektur og utviklingsplattform er



viktige grunnelementer. Videre trengs prosesskartlegging og etablering av rammeverk for nye brukeropplevelser.

Dette gir følgende veikartsmål for 2022:

Overordnede Mål	Veikartsmål	Verdi	Indikator
Innovativ & transparent	FS plattformens første iterasjon er realisert for API produksjon.	Institusjonen vet hvordan API-modellen ser ut og kan forberede seg på overgang til ny modell.	Ett nytt API er produksjonssatt. Releasemodell for API er publisert. Dokumentasjon av API modellen er gjort tilgjengelig for sektoren. Livsyklusmodell for APIer publisert.
Innovativ	Dagens APIer er kartlagte	Grunnlag for effektiv prioritering	En publisert liste over dagens APIer med tilhørende livssyklusavtale. Prioritering av dagens APIer er gjennomført.
Brukersentrert	Studentens brukerreise, første iterasjon er kartlagt	Studentens brukeropplevelse baseres på faktiske behov	Brukerreise student påbegynt. Dokumentert brukerreise, første iterasjon student.
Brukersentrert	Studieadministrators brukerreise, første iterasjon er kartlagt	Studieadministrators brukeropplevelse baseres på faktiske behov	Brukerreise studieadmin påbegynt. Dokumentert brukerreise, første iterasjon studieadministrator
Brukersentrert	Rammeverket for studentens brukergrensesnitt er etablert	Sektoren kan ta del av utformingen av nye brukergrensesnitt	Rammeverk for brukerportal etablert. Testgruppe student etablert. En Mockup eller MVP er gjort tilgjengelig for testgruppe
Brukersentrert	Rammeverket for studieadministrators brukergrensesnitt er etablert.	Sektoren kan ta del av utformingen av nye brukergrensesnitt.	Rammeverk for brukerportal etablert. Testgruppe studieadmin etablert. En Mockup eller MVP er gjort tilgjengelig for testgruppe.
Standardisert	De studieadministrative prosessene er kartlagt på et overordnet nivå.	Grunnlag for effektiv prioritering og standardisering som gir økt effektivitet.	Første versjon prosesskart studieadministrative prosesser er etablert. Kartlegging studieadministrative prosesser påbegynt. Første iterasjon studieadministrative prosesser publisert.
Transparent	Samstyringsmodell med sektoren for FS er etablert.	Sektoren er delaktig i styringen og	FS tjenestegruppe etablert.



Overordnede Mål	Veikartsmål	Verdi	Indikator
		prioriteringen av FS modernisering.	Måldokument for FS godkjent. Mandat for domenegruppe vedtatt. Tilsetting av domenegrupper initiert.
Tilpasningsdyktig	Ny rutine for endringshåndtering.	Øker kapasitet for modernisering og transformasjon, reduserer tidsbruk.	Ny rutine for endringer publisert (inklusive skjema). Rutine for endringer er i bruk.
Transparent	Ny rutine for feilhåndtering	Sektoren får et tydelig bilde av status og en effektiv håndtering av feilsituasjoner.	Ny rutine for feilhåndtering publisert (inkl skjema). Feilhåndteringsrutinen er i bruk.
Standardisert	Ny rutine for håndtering av prosess-standardisering	Muliggjør standardisering som er grunnlag for økt effektivisering.	Beskrivelse for ny rutine for prosess standardisering er publisert. Standardiseringsrutinen er i bruk.
Transparent	Kommunikasjonsplattform for moderniseringen er etablert.	Transparens om prosessen for modernisering i sektoren, skaper forutsigbarhet og gjør det mulig for sektoren å forberede seg på endringer og øker involvering slik at moderniseringen gjennomføres så effektivt som mulig i tid og omfang.	Kommunikasjonspakke 1 er publisert (beskriver hva moderniseringen av FS er) En plan for videre kommunikasjon er publisert. Kommunikasjonspakke 2 er publisert (beskriver hva moderniseringen av FS er) Kommunikasjonspakke 3 er publisert (beskriver hva moderniseringen av FS er)
Transparent	Nullpunktsmålinger er identifisert	For å kunne følge med gevinstrealisering over tid i moderniseringen vil nullpunktsmålinger gi økt transparens i fremdriften.	Et subset av nullpunktsmålinger er identifisert og utprøving er påbegynt.



Gevinster

Fra FS produktstrategi er det oppgitt et antall gevinster som FS moderniseringen tar høyde for å realisere:

Gevinst	Kategori	Beskrivelse
Økt tilgjengelighet	Tid	Større del av FS blir tilgjengelig via API, raskere vei til mål for å bruke APIer
Økt tilgjengelighet	Tid	Software Developer Kit, Utviklerplattform og Åpen kildekode gjør det enklere å bruke APIene – mindre tidskrevende
Økt tilgjengelighet	Gjenbruk	Med flere APIer, SDK og Åpen kildekode blir gjenbruksmulighetene større
Standardisering	Tid	Standardisering øker muligheten for automatisering, mindre behov av RPAer og manuelle operasjoner
Standardisering	Sikkerhet	Standardisering sikrer data og prosesser, mindre feilaktige data, økt kvalitet
Standardisering	Gjenbruk	Standardisering gjør det enklere å gjenbruke data og løsninger
Standardisering	Samhandling	Standardiserte data og løsninger gjør det enklere å samhandle på tvers mellom institusjoner og med andre aktører innenfor og utenfor sektoren
Standardisering	Effektivitet	Standardisering gir bedre forutsetninger for gjenbruk, samhandling, tidsbruk, automatisering, selvbetjening, tjenesteutvikling etc. – noe som i sin tur gir økt effektivisering
Brukervennlighet	Tid	Mer intuitive brukergrensesnitt gir større effektivitet i bruken og skaper færre brukerfeil
Brukervennlighet	Opplevelse	Brukeropplevelser som er tilpasset brukergruppen gir en bedre opplevelse i bruken av løsningen, mindre stress og negative følelser ved bruk av tjenestene
Brukervennlighet	Effektivitet	Økt brukervennlighet gir bedre muligheter for selvbetjening, noe som øker effektiviteten

For å kunne måle gevinstrealisering av over nevnte gevinster er det behov av nullpunktmålinger i første del av transformasjonen. Disse vil bli gjennomført som en del av aktivitetene i «veikartet» i 2022.



«Veikart» 2022

Veikartsmålene følges opp gjennom hele året av FS tjenestegruppe ved å se på status til indikatorene i listen under og vurdere hvorvidt sektoren er i stand til å hente ut verdi av disse. Status på indikator rapporteres fra Sikt.

ID	Forgjenger	Indikator	Status	Verdi bekreftelse
1		Ett nytt API er produksjonssett.		
2		Relaesemodell for APIer publisert		
3	2	Dokumentasjon av API modellen er gjort tilgjengelig for sektoren		
4	2	Livsyklusmodell for APIer publisert		
5	2	En publisert liste over dagens APIer med tilhørende livssyklusavtale		
6	5	Prioritering av dagens APIer gjennomført		
7		Første versjon prosesskart studieadministrative prosesser etablert		
8	7	Brukerreise student påbegynt		
9	8	Dokumentert brukerreise, første iterasjon student		
10	7	Brukerreise studieadmin påbegynt		
11	10	Dokumentert brukerreise, første iterasjon studieadmin		
12	7	Kartlegging studieadministrative prosesser påbegynt		
13	12	Første iterasjon studieadministrative prosesser publisert		
14		Rammeverk for brukerportal etablert		
15		Testgruppe studieadmin etablert		
16		Testgruppe student etablert		
17	14, 16	En Mockup eller MVP av studentportal er gjort tilgjengelig for testgruppe		
18	14, 15	En Mockup eller MVP av studieadmin portal er gjort tilgjengelig for testgruppe		
19		FS tjenestegruppe etablert.		
20	19	Måldokument for FS godkjent		
21	19	Mandat for domenegruppe vedtatt		
22	21	Tilsetting av domenegrupper initiert		
23		Ny rutine for feilhåndtering publisert (inkl. skjema)		
24	23	Feilhåndteringsrutine er i bruk		
25		Ny rutine for endringer publisert (inkl. skjema)		
26	25	Rutinen for endringer er i bruk		
27		Kommunikasjonspakke 1 er publisert (beskriver hva moderniseringen av FS er)		
28		En plan for videre kommunikasjon er publisert.		
29	27	Kommunikasjonspakke 2 er publisert (beskriver mer om hva moderniseringen av FS er)		
30	29	Kommunikasjonspakke 2 er publisert (beskriver mer om hva moderniseringen av FS er)		
31		Et subset av nullpunktsmåliger er identifisert og utprøving er påbegynt		
32		Beskrivelse av ny rutien for prosess for standardisering publisert		
33	32	Standardiseringsrutinene er i bruk		

Grønn indikerer at indikator er realisert

Blå indikerer at indikator er under arbeid



Årshjul for målstyringsprosessen

Målstyringsprosessen er syklisk, veikartsmålene for påfølgende år settes inneværende år. Et annet viktig prinsipp er at løpende læring og vurdering skal tilbakeføres til målstyringsprosessen slik at veikartsmål og tilhørende indikatorer og verdier justeres for å gjenspeile de endrede forutsetningene, behov og muligheter som er oppdaget underveis.

Gjennomføringen av moderniseringen skjer innenfor FS-domener. Det er derfor også essensielt at veikartsmålene blir kommunisert til FS-domener og ivaretatt av aktiviteter innenfor disse. All aktivitet innenfor FS skal veies mot målene. Det innebærer at ingen aktiviteter skal gjennomføres som ikke kan kobles direkte til veikartsmålene. Unntaket er produksjonskritiske feil.

FS Tjenestegruppe møtes en gang pr måned, der annenhver måned er et kortere digitalt møte med fokus på oppfølging av status og annenhver måned fokus på endringsbehov basert på læring og vurdering.



Rapportering av fremdrift

Fremdriften rapporteres i form av vurdering av oppnådde indikatorer i samarbeid med FS tjenestegruppe. Vi ønsker å teste ut noen ulike format på denne rapporteringen slik at utseende og innhold vil endre seg gjennom 2022. Rapportering av fremdrift skjer altså gjennom oppdatering av status i «veikartet» over.



Forutsetninger

Målstyringen skal ikke forveksles med budsjetteringsprosessen. Moderniseringen av FS foregår innenfor en kostnadsramme som er stipulert og fremlagt for Digitaliseringsstyret. Behov av justeringer av denne vil foregå i en egen prosess. Dog med støtte fra resultater og funn fra moderniseringen og målstyringen.

FS-institusjonene er innstilt på at minst mulig arbeid gjøres innenfor eksisterende deler av FS som skal erstattes / endres¹ i større omfang som et ledd av moderniseringen.

- Kritiske produksjonshindrende feil skal rettes som vanlig
- Informasjon om hvor endringer kommer og avtaler som beskriver disse skal kommuniseres løpende

Ved å redusere arbeid med endringer og arbeid på eksisterende deler av FS vil kapasitet frigjøres. Sikt vil bruke all frigjort kapasitet på modernisering av FS.

Moderniseringen av FS befinner seg i den første fasen og dermed er ikke alle rammebetingelsene på plass. FS tjenestegruppen ble etablert i april 2022 og veikartsmålene for 2022 vil ikke formelt bli vedtatt før på møtet til Tjenesterådet for studieadministrasjon i mai 2022. Dette innebærer at graden av justeringer og endringer må påregnes å være større i 2022 enn hva modellen legger opp til fremover.

Risiko

Risikohåndtering skjer i hovedsak innenfor de ulike domeneene. Hvert enkelt team innenfor FS-domene tar ansvar for å identifisere og følge opp og gjennomføre tiltak som reduserer risiko. Rapportering og oppfølging av risiko gjennomføres i forbindelse med realisering av aktiviteter innenfor FS-domener.

I tillegg til den operative risikoen som følges opp i domene er følgende overordnede risiko identifisert for veikartsmålene 2022:

1. Drift, feilretting og vedlikehold av dagens FS belegger all kapasitet innenfor FS og forsinker fremdrift.
2. Onboarding av nye ressurser tar tid og reduserer kapasitet til fremdrift.
3. Modellen for standardisering blir ikke implementert, innebærer større kompleksitet i moderniseringen og redusert effektivisering
4. Transformasjonen av FS reduserer tilgjengeligheten av dagens FS, institusjonene opplever redusert brukerstøtte
5. Sektoren ber om endringer i dagens løsninger som øker kompleksiteten og tidsbruk i moderniseringen

Forslag på oppfølging av overordnet risiko:

Vi sjekker av status på risiko ved hvert vurderingstidspunkt og fatter beslutning om behov for justeringer, tiltak og eventuelle vedtak.

¹ Moderniseringen av FS vil påvirke alle delene av FS i en eller annen forstand. Rækkefølgen og omfang styres av de analysene av APIer, prosesser og brukerbehov som er en del av arbeidet. Eksempelvis vil FS klienten gradvis erstattes av et nytt brukergrensesnitt, men deler av dagens funksjonalitet i FS klienten vil også erstattes av automatisering og andre prosesser i andre systemer eller fases ut. Videre vil all adgang til FS data i databasen gå via det nye FS APIet og dagens APIer vil også erstattes av nye APIer etter den nye modellen.



Risiko	Eier	Tiltak	Behov for vedtak?
Drift, feilretting og vedlikehold av dagens FS belegger all kapasitet innenfor FS og forsinker fremdrift.	Sikt	Endring av rutiner for feilhåndtering og rydding i eksisterende kodebase er iverksatt i 2022	Nei
Onboarding av nye ressurser tar tid og reduserer kapasitet til fremdrift	Sikt	Onboardingplaner er etablerte	Nei
Modellen for standardisering blir ikke implementert, innebærer større kompleksitet i moderniseringen og redusert effektivisering	Sektor		Nei
Transformasjonen av FS reduserer tilgjengeligheten av dagens FS, institusjonene opplever redusert brukerstøtte	Felles		Nei
Sektoren ber om endringer i dagens løsninger som øker kompleksiteten og tidsbruk i moderniseringen	Sektor	Lojalitet til målene moderniseringen setter	Nei

Avhengigheter

FS moderniseringen må sees i sammenheng med en del andre pågående eller planlagte aktiviteter i sektoren. Følgende aktiviteter er identifiserte pr 05.05.2022:

UHSak; FS Tjenestegruppe anbefaler at arbeid med prosesskartlegging involverer representanter med kjennskap til UHSak fra sektoren.

Videre bemerkes at studentportal skal være en del av FS-leveransen. Her starter prosesser fra studentens side. Her bør oppgaver, status etc fra studentprosesser som skjer i Service Now kunne komme frem. Admin-portal skal være en del av FS-leveransen. Prosesser som skjer i Service Now og forventer oppmerksomhet fra saksbehandler må kunne vises her, og en må kunne komme inn i Service Now-prosessen fra portalen.

Fremtidens Opptak: Viktig at arbeidsflyt for opptaksfunksjonalitet blir ivaretatt mellom FS moderniseringen og Fremtidens Opptak når arbeid startes.