

## Evaluering fellestjenester – panelets rapport

### Bakgrunn

I 2009 vedtok Fakultetsstyret ny budsjettmodell. I vedtaket heter det bl.a. "Det øremerkes midler til fellestjenester: Tekstlaboratoriet, Enhet for digital dokumentasjon, fakultetssekretariatet og sentrene. Øremerkingen vurderes i forbindelse med at fakultetsstyret hvert fjerde år behandler justeringer av modellen."

Som grunnlag for Fakultetsstyrets behandling av hvilke tjenester som skal finansieres som fellestjenester, har fakultetet nå evaluert fellestjenestene *Tekstlaboratoriet (Tekstlab)*, *Enhet for digital dokumentasjon (EDD)* og *Digitale medier i læring og forskning (DMLF-gruppen)* ved fakultetssekretariatet.

### Organisering av arbeidet

En arbeidsgruppe har forberedt evalueringsarbeidet ved å definere noen relevante problemstillinger og hente inn grunnlagsmateriale. Arbeidsgruppen har bestått av fungerende fakultetsdirektør Thorbjørn Nordbø, administrativ leder ved ILN Jan Halvor Undlien, seksjonssjef Helene Wilberg og rådgiver Rasmus Andresen.

Instituttleder møtet, med instituttledere og dekanat, er styringsgruppe for evalueringsarbeidet. Styringsgruppen har oppnevnt et evalueringspanel som skal gjennomføre evalueringen og gi sine anbefalinger. Styringsgruppen skal behandle evalueringspanelets rapport før saken legges fram for Fakultetsstyret.

Evalueringspanelet har bestått av følgende personer:

- Prodekan Einar Lie, HF (leder)
- Instituttleder Karen Gammelgaard, ILOS
- Instituttleder Alexander Refsum Jensenius, IMV
- Instituttleder Tanja Storsul, IMK
- Seniorrådgiver Hildegunn Lunden, Seksjon for kommunikasjon og studentinformasjon
- Underdirektør Thomas Evensen, Avdeling for virksomhetstjenester/USIT

Rådgiver Rasmus G. Andresen har vært sekretær for panelet

### Mandat

Den helt sentrale oppgaven for dette evalueringsarbeidet har vært å gi svar på hvorvidt miljøene fungerer som *fellestjenester*, altså om de leverer tjenester som benyttes av et bredere utvalg av miljøer ved HF. Både evalueringspanelets analyse av miljøene og panelts anbefalinger fokuserer på denne problemstillingen, men flere aspekter er forsøkt belyst:

- Forholdet mellom tjenestene og forholdet til andre UiO-tjenester, som f.eks. *Gruppe for digitale medier i læring (DML)* ved USIT
- Ressursbruk - forholdet mellom utvikling og drift.
- Organisering og prioriteringsmekanismer.
- Brukertest og -tilfredshet.

- Gjenbruk av de ulike løsningene.
- Eventuelle behov for IT-støtte som ikke dekkes

Panelet har ikke hatt tilstrekkelig tid, ressurser eller grunnlag for å vurdere kvaliteten på de ulike prosjektene/løsningene. Som rapporten kommer tilbake til under konklusjonen, så peker panelet på enkelte utfordringer som strekker seg ut over hva panelets anbefalinger kan løse.

## Kartlegging

Som et grunnlag for evalueringspanelets arbeid har arbeidsgruppen kartlagt de tre miljøene. Miljøene har etter en bestilling levert presentasjoner av egen virksomhet, med fokus på

- Omfang: hvor mange prosjekter, hvor mange brukere, m.m.
- Økonomi: budsjett, årsverk, ressursbehov knyttet til utvikling og drift m.m.
- Kvalitet: brukervennlighet, tekniske løsninger m.m.
- Ledelse og organisering: hvordan fungerer miljøene som fellestjeneste, prioritering av prosjekter m.m.

Instituttene er også blitt spurt om bruken av tjenestene (hvilke prosjekter som er gjennomført, erfaringer med disse, og hvilke andre behov de eventuelt har for digital forskningsstøtte).

Evalueringspanelet har gjennomgått det innsamlede materialet.

## Samtaler med miljøene

I tillegg til å vurdere det skriftlige materialet har evalueringspanelet hatt ett møte med hvert av miljøene. Samtalene i møtene ble organisert rundt følgende spørsmål:

- Tjenester: Hvordan vurderer dere eget bidrag til fagmiljøene ved HF? Hvilke miljøer jobber dere mye med, og hvilke miljøer jobber dere lite eller ingen ting med? Opplever dere at tjenestetilbudet er godt kjent blant fagmiljøene ved HF?
- Prioritering: Hvilke prinsipper ligger til grunn for prioritering mellom prosjektene? Hvordan vektlegges prosjektets viktighet for brukeren versus deres egen faglighet?
- Evaluering: Hare dere rutiner for systematisk evaluering av bruken (omfang, målgrupper og brukervennlighet) av løsningene som utvikles?
- Samarbeid: Hvordan vurderer dere tjenestens forhold til andre tilgrensende miljøer ved UiO, som EDD og DMLF (HF) og USIT? I hvilken grad er det et overlappende eller konkurrerende tjenestetilbud? Samarbeider dere med de andre miljøene og er det en klar arbeidsdeling?
- Ressursbruk: Med dagens ressursituasjon, ser dere utfordringer knyttet til videre drift av noen av de ulike prosjektene?

## Panelets beskrivelse av de tre miljøene

### EDD

EDD ble opprettet som et senter ved HF fra 1998 for å vedlikeholde og videreutvikle databaser og elektroniske samlinger fra Dokumentasjonsprosjektet (1992-1997). EDD har vært knyttet til ILN siden 2008. De øremerkede midlene fra fakultetet (ca. 4 millioner) dekker 1 vitenskapelig stilling og 2 ingeniører. I tillegg har EDD en stor del ekstern finansiering. Faglig koordinator for EDD er førsteamanuensis i språkteknologi, Christian-Emil Ore.

EDD har som mål å utvikle databaser for publikum og fagmiljø, og gi tilgang til andre databaser via spesialutviklet programvare. De skal utvikle metoder og informasjonssystemer for forskning, forskningsdokumentasjon, undervisning og formidling.

EDDs faglighet er først og fremst knyttet til dokumentasjon og bevaring av forskningsmateriale.

EDD mener selv de faglig er uavhengig av tilknytningen til ILN, men de har kun få prosjekter for andre institutter (se presentasjon). Prosjektoversikten og tilbakemeldingene fra instituttene viser et lite antall prosjekter utenfor EDDs egne prosjekter ved ILN.

EDD har hovedsakelig en portefølje av noen store og langsiktige prosjekter, som bl.a. Norsk ordbok. EDD har ansvar for kontinuerlig vedlikehold og drift av samlinger, som binder opp mye av ressursene.

Drift og vedlikehold av samlingene vurderes av EDD som en kontinuerlig oppgave, for å sikre at samlingene er tilgjengelige, og at dette er et faglig arbeid som må utføres av forskere. Ulike tekniske løsninger og organiseringen av samlingene ser ut til å skape en situasjon der alle ressursene blir bundet til drift og vedlikehold. Dette betyr at EDD i praksis har lite eller ingen kapasitet til å tilby andre tjenester. Fra dette følger at de i realiteten heller ikke har en aktiv politikk for prioritering ved valg av nye prosjekter.

EDD har ingen rutiner for systematisk evaluering av bruken av de ulike tjenestene (omfang og brukervennlighet), men får tilbakemeldinger fra de som benytter og bestiller tjenestene.

EDD har per i dag ikke noe samarbeid med Tekstlab og DMLF, men gir uttrykk for at de ønsker samarbeid og at de har kompetanse på mange av de samme områdene,.

### **Tekstlab**

Tekstlaboratoriet ble opprettet i 1992 som en egen enhet ved HF. Formålet var først og fremst å skaffe til veie verktøy og tekstsamlinger, og veilede forskere på HF i bruken av disse. Siden 2005 har Tekstlab vært en del av ILN. Tekstlab driver forskning og utvikling av programvare og verktøy for språk- og tekstforskning. De utvikler databaser og korpus for talespråk, skriftspråk og flerspråklige parallelle tekster.

De øremerkede midlene fra HF utgjør ca. 2,1 mill. pr år og finansierer tre stillinger. I tillegg har Tekstlab flere eksternt finansierte stillinger. Faglig leder er professor i lingvistikk, Janne Bondi Johannessen.

Tekstlab har noen få prosjekter ved fire av de andre instituttene ved HF, men har en klar faglig forankring ved ILN, som også er det klart største brukerinstitutet. Tekstlab har vurdert at de har et særskilt ansvar for norsk språk. Prosjektene er i hovedsak forskningsrettet, med forskere og studenter som brukere/målgruppe. Tekstlab oppgir klare kriterier for å vurdere prosjektenes kvalitet (se presentasjon). De har derimot ingen rutiner for systematisk evaluering av bruken av tjenestene (omfang og brukervennlighet), utover tilbakemeldinger fra brukere. De prioriterer prosjekter med mange brukere, men utfører også en del mindre oppgaver for enkeltpersoner, særlig ph.d.- og masterkandidater.

Prosjektene baseres på de samme tekniske løsningene, og Tekstlab mener derfor at prosjektene ikke kumulerer driftsoppgaver som binder opp ressursene framover.

Tekstlab har ikke noe samarbeid med EDD eller DMLF og gir heller ikke uttrykk for at et samarbeid vil være hensiktsmessig. De har lite kjennskap til hvilke tjenester DMLF tilbyr og de vurderer aktiviteten ved Tekstlab som grunnleggende forskjellig fra EDD.

### **DMLF (Digitale medier i læring og forskning)**

DMLF ble opprettet ved omorganisering av IT-seksjonen ved HF i 2007, ved en utvidelse av tidligere DML.

DMLF skal tilby skreddersydde løsninger og kompetanse om verktøy og datamodellering til HFs forskere. De skal utvikle generaliserbare applikasjoner og løsninger slik at de kan brukes av mange fagmiljøer, ved å ta høyde for et større og mer generelt behov.

DMLF utgjøres av tre personer, med 60 prosent av tre årsverk, som betyr en lønnskostnad på ca. 1,3 mill. Gruppen ledes av seksjonssjef for HF-IT Bernt Brundtland.

DMLF har hatt prosjekter først og fremst for enkeltforskere ved fem av fakultetets institutter. DMLF har som vurderingskriterier at problemstillingene må kunne generaliseres og at løsningene må kunne tas i bruk av flere, men det er ikke klart hvordan disse kriteriene er operasjonalisert i prioritering av prosjekter. Prosjektene er i liten grad forankret i fakultetets eller instituttens strategiske planer eller satsninger. DMLF ønsker selv å være et tilbud også til miljøer som ikke har blitt faglig prioritert eller fått annen type forskningsfinansiering.

Prosjektene er beskrevet i presentasjonen fra DMLF, men det mangler en systematisk oversikt over antall brukere. Det er også uklart om løsningene er tatt i bruk av flere, slik målsetningen er.

Som EDD og Tekstlab har ikke DMLF rutiner for systematisk evaluering av bruken av tjenestene de leverer (omfang og brukervennlighet), men de overvåker de tekniske løsningene. DMLF mener den interaksjonsbaserte utviklingen sammen med brukeren, som i de fleste tilfeller er en enkeltforsker, sikrer gode løsninger.

Etter hvert som flere løsninger utvikles, bindes også gruppas ressurser opp i drift av løsningene.

DMLF har ikke noe formelt samarbeid med Tekstlab eller EDD. De mener å ha god kunnskap om forskjell og overlapp i kompetanse mellom miljøene, og sender en del henvendelser videre til de to andre gruppene.

### **Instituttens bruk av tjenestene**

Instituttene har blitt bedt om å gjøre rede for bruken av tjenestene ved eget institutt. Vi gir her en oppsummering av hovedtrekkene.

De fleste prosjektene ved Tekstlab og EDD er knyttet til gruppene selv eller til ILN. Flere av disse prosjektene er eksternt finansiert og berører dermed ikke problemstillingen om disse miljøene som fellestjenester. Mange av prosjektene er innenfor ILNs faglige prioriteringer.

Det er spredte prosjekter ved de andre instituttene, flest ved ILOS, IKOS og IFIKK. IMK, IMV og IAKH har i liten eller ingen grad benyttet seg av de tre fellestjenestene.

Kontakten er ofte direkte mellom enkeltforsker(e) og utviklarmiljøene. Dette betyr at instituttene ikke nødvendigvis har oversikt over bruk og erfaringer, og at prosjektene i liten grad er forankret i instituttets egne prioriteringer.

Det er uklart for mange av fakultetets ansatte hvilke tjenester de tre miljøene kan tilby og hvordan arbeidsdelingen er mellom de tre. Noen har også opplevd det som problematisk at det ikke er noe samarbeid mellom miljøene.

Enkelte av instituttens behov for digital forskningsstøtte kan ikke dekkes av fakultetets fellestjenester, enten fordi de ikke har kapasitet eller fordi de ikke har den nødvendige kompetansen. I slike tilfeller kjøper instituttene eksterne tjenester.

## Panelets oppsummering

Miljøenes presentasjoner av seg selv, både skriftlig og i møte med panelet, har ikke gitt panelet tilstrekkelig grunnlag for å vurdere kvaliteten på det enkelte prosjekt miljøene har gjennomført. Med det tilgjengelige materialet og tiden til rådighet, har panelet valgt ikke å omtale prosjektenes kvalitet i denne rapporten.

## Tjenester

De tre miljøene har delvis overlappende kompetanse og tilbyr noen av de samme tjenestene. Alle miljøene har databasekompetanse, men DMLF skiller seg tydeligst fra EDD og Tekstlab ved at de ikke jobber med tekstkorpus eller teksttagging. De tre miljøene har ulike tekniske løsninger. Det ser ut som det kun er noen institutter, og særlig ILN, som benytter tjenestene til EDD og Tekstlab. Presentasjonene av enkeltprosjektene gir ikke et umiddelbart inntrykk av om løsningene er skreddersydd og i hvilken grad de er skalerbare for å kunne brukes ved andre prosjekter. Videre er det et spørsmål om tjenestene tas i bruk av andre og om de blir markedsført for andre miljøer.

## Prioritering

Det er et fellestrekk ved de tre fellestjenestene at de ikke har noen formaliserte prioriteringsmekanismer. En del av prosjektene ved de tre miljøene ser ut til å oppstå som et produkt av enkeltforskeres bestillinger og miljøenes kompetanse og interesse. Prosjektene i denne kategorien er ikke forankret i instituttens eller fakultetets strategiske planer. Panelet mener at denne manglende koblingen til prioriteringer er en vesentlig svakhet ved dagens fellestjenester.

Hos Tekstlab og EDD er kravet til prosjektenes relevans i overveiende grad knyttet til miljøenes egen faglighet. Dette er naturlig for en digital tjeneste med klar faglig forankring, som driver så vel publiseringsevne som søkning om prosjektmidler fra eksterne kilder. Men det kan være krevende å forene behovet for å utvikle egen faglig kompetanse med å være en «felles» tjeneste som skal dekke et brukerdefinert behov.

## Evaluering

Panelet har inntrykk av at miljøene har fornøyde brukere som er tilfredse med de tjenestene som miljøene tilbyr og de løsningene som utvikles. Men miljøene har ikke rutiner for systematisk evaluering av bruken av de løsningene som utvikles. Heller ikke tjenester som er rettet mot et bredere publikum enn enkeltforskeren ser ut til å gjennomgå en måling av bruk, brukervennlighet og -tilfredshet.

## Samarbeid

Generelt har miljøene lite kontakt med hverandre og de har ikke noe samarbeid om felles prosjekter. De er også bare delvis interessert i fremtidig samarbeid.

## Ressursbruk

Det innsamlede materialet ga ikke et tydelig bilde av fordeling av ressursbruken mellom utvikling og drift hos noen av miljøene. Slik panelet forstår det utvikles det mange ulike løsninger, og det er uklart hvorvidt løsningen kan skaleres til andre formål og hvorvidt løsninger faktisk tas i bruk av andre. Ulikt fordelt mellom miljøene er det også en utfordring at mye av ressursene bindes opp til drift og vedlikehold av løsningene, og at det dermed blir mindre kapasitet til utvikling og tjenesteleveranser.

## Panelets konklusjon

### Digital humaniora

Digital humaniora og IT-støtte til forskning er felt som i dag diskuteres, utvikles og satses på. Fakultetets forskningsmiljøer har utvilsomt en rekke behov for tjenester og IT-løsninger, og flere miljøer ved HF har høy kompetanse på deler av dette feltet. Panelet mener det derfor er viktig at det legges til rette for videre utvikling, slik at behovet for kompetanse og tjenester dekkes på en hensiktsmessig måte. En ryddig organisering og finansiering av fakultetets egne miljøer vil være et ledd i en slik prosess. Evalueringen av de tre fellestjenestene er ikke en evaluering av all virksomhet knyttet til digital humaniora ved HF.

### Avgrensning

Panelet mener at alle de tre miljøene har høy kompetanse, med noe ulikt faglig tyngdepunkt. De ulike prosjektenes/løsningenes kvalitet er ikke behandlet, men det har kommet fram enkelte utfordringer knyttet til tjenestene slik de er organisert i dag. Det presiseres at de løsningsforslagene panelet presenterer her ikke er ment å omfatte alle utfordringene. Panelet har hatt fokus på hvorvidt tjenestene fungerer som fellestjenester og om de skal finansieres som dette.

### Ikke felles tjenester

De tre tjenestene fremstår ikke som fellestjenester for fakultetet. Det er panelets konklusjon at de tre miljøene dermed ikke bør finansieres som fellestjenester på samme måte som i dag. Først og fremst fordi bruken av tjenestene er så varierende fra institutt til institutt. Noen institutter har benyttet seg lite eller ingen ting av tjenestene og det er urimelig at de alle skal dekke kostnadene gjennom fakultetets øremerkede finansiering. I enkelte tilfeller må instituttene kjøpe eksterne tjenester fordi de tre miljøene ved HF ikke dekker behovet. Dermed får disse instituttene en dobbelt kostnad.

Panelet oppfatter at de tre miljøene har delvis overlappende kompetanse, og at det er uklart for fakultetets forskere hvilke tjenester de kan få. Det er lite eller ingen kontakt mellom miljøene, men EDD og DMLF uttrykker at de ønsker samarbeid. Panelet vil likevel ikke gå inn for en løsning med en sammenslåing av tjenestene i en felles enhet. Til det er miljøene for forskjellige. Dette gjelder både organisering, økonomi og ikke minst faglighet. Det er dessuten ikke ønskelig å plassere enheter med vitenskapelig tilsatte i fakultetssekretariatet.

## Instituttilknytning

To av miljøene, EDD og Tekstlab, må regnes som fagmiljøer, med en helt klar egen faglighet som definerer virksomheten. Den relativt store andelen ekstern finansiering gjør også at disse miljøene ligner mer på vanlige forskningsgrupper. Tekstlab er i dag en integrert del av ILN, og kjernevirksomheten språkvitenskap ligger innenfor instituttets satsninger. EDDs dokumentasjonsprosjekter er dels også rettet mot språkforskning, men deres virksomhet er ikke avgrenset til dette. Prosjektene ved de to miljøene har uansett et klart tyngdepunkt ved ILN, etter panelets oppfatning.

## Sluttbrukerevaluering og videre samarbeid

Panelet mener det er en klar svakhet at det i liten grad gjennomføres systematisk sluttbrukerevaluering. Dette er særlig viktig for publikumsrettede tjenester og større formidlingsprosjekter. Det anbefales at miljøene vurderer rutiner for å sikre brukervennlige løsninger, og at de i arbeidet trekker inn relevant kompetanse som finnes ved andre enheter (USIT, UiOs webredaksjon og HFs kommunikasjonsseksjon). Løsninger som utvikles bør så langt som mulig kunne skaleres og gjenbrukes, og ressursene som går med til drift bør begrenses.

## Finansiering

Panelet konkluderer med at midlene som i dag er øremerket EDD, Tekstlaboratoriet og DMLF bør overføres pro rata til instituttene, slik at disse «kjøper» tjenester av miljøene. Etterspørselen etter tjenester vil regulere omfanget av prosjekter. Panelet har lagt særlig vekt på at det enkelte institutts del av finansieringen skal speile instituttets faktiske bruk av tjenestene.

## EDD og Tekstlab

Det er panelets oppfatning at EDD og Tekstlab langt på vei kan sammenlignes med andre forskergrupper. Panelet foreslår derfor at ILN overtar budsjettansvaret for EDD og Tekstlab, og at miljøene inngår som en del av instituttets ordinære virksomhet. Instituttene vil være med på å dele kostnadene ut fra hvor stor andel av tjenestenes ressursbruk det enkelte institutt står for. Overføringen til ILN fases inn over tid, med en nedtrapping av fakultetets øremerkede finansiering. Som i dag vil en del av virksomheten ved EDD og Tekstlab finansieres av eksterne midler.

Bestilling av prosjekter skal være avklart ved respektive institutt, og kan ikke lenger gå direkte fra enkeltforsker. Dette vil bidra til å sikre at prosjektene er forankret i instituttens strategi og satsninger.

EDD og Tekstlab vil på sin side kunne gjøre sine egne prioriteringer, basert på faglige og ressursmessige vurderinger, samtidig som de vil ha en egeninteresse av å levere tjenester til instituttene.

## DMLF

Panelet foreslår at DMLF-gruppa består som en del av HF-IT. Kostnadene knyttet til DMLF fordeles ulikt mellom instituttene avhengig av bruken. Den interne ressursfordelingen ved HF-IT må skaleres avhengig av etterspørselen etter tjenester.

Som for EDD og Tekstlab skal bestilling av prosjekter avklares med ledelsen ved respektive institutt og ikke lenger gå direkte fra enkeltforsker. Dette mener panelet vil kompensere for dagens manglende prioriteringsmekanismer, som er en utfordring både panelet og DMLF selv peker på.

Panelet vil i sin anbefaling ikke gå for langt i å foreslå løsninger for organisering av DMLF og forholdet mellom DMLF/HF og USIT. UiO har igangsatt et prosjekt ved USIT for å vurdere IT-støtte til forskning samlet ved UiO. Panelet anbefaler at organiseringen av HFs tjenester, plassering av tjenestene og forholdet mellom lokal IT og USIT, vurderes i lys av de konklusjonene og anbefalingene som forventes å komme som et resultat av UiOs prosjekt.