

Forslag til ny superbrugerorganisation

Den nuværende Superbrugerorganisation (ca. 50 prs.) har med nogle få præciseringer været gældende i al den tid den nye Aabenraa Kommune har eksisteret.

Organisationen er opbygget således at hovedfokus ligger på arbejdet med Acadre og de løsninger, der lægger sig op ad den opgave¹. Derudover er der indmeldt et antal fagsuperbruger samt nogle få tekniske superbrugere. Care/Nexus er ikke en del af superbrugerorganisationen, men deltager i møder med op til 4 personer.

DDS har ansvaret for superbrugerorganisationen, i dagligdagen referere superbrugerne til deres fagområde, og IT sikrer at der afholdes superbrugermøder, hvor superbrugere har mulighed for at blive opdateret på det nyeste inden for IT området.

Organisationen ændrer sig, IT og Digitalisering spreder sig mere og mere ind i alle arbejdsopgaver og alle fagområder, KOMBIT og monopolbrud banker på, nye digitaliseringsplaner vil tage form over de kommende år og stille krav om endnu mere digital tilgang til opgaveløsningen. Alt i alt breder IT og digitalisering sig med nye teknologier og nye tilgange til opgaveløsninger. Behov for ændringer i tilgangen til superbrugerorganisationen synes at være ganske oplagt.

At der stilles nye krav til superbrugerne mærkes også. På Acadre området efterlyses flere undervisere, og på fagområder/Acadre melder superbruger ind, at de befinder sig i et krydspres, som på den ene side kræver mere arbejde på superbrugerområdet, og på den anden side stiller større krav til de daglige opgaveløsninger. Repræsentanter i DDS ses også at være udsat for samme pres, når der stilles op med nye opgaver, der skal tænkes løst i de enkelte forvaltninger. Dette krydspres kan ikke løses fra IT's side, men er en opgave, der skal løses lokalt i den enkelte forvaltning. Fra IT's side mærkes presset ved en større henvendelsesrate, som der ikke er mandskab til at honorere.

Som nævnt stiller nye fagsystemer samt KOMBIT løsninger krav til en anden tilgang til superbrugerrollen. De fleste nye fagsystemer, der dukker op, vil være bestykket med deres eget ESDH-system i løsningen. Om det på sigt vil ændre Acadres rolle er endnu uvist, men det vil i al fald stille andre krav enten til snitflader eller til viden om de lokale ESDH delsystemer.

Der skal således honoreres hjælp både i eksisterende ESDH-system samt i de nye løsninger, der dukker op.

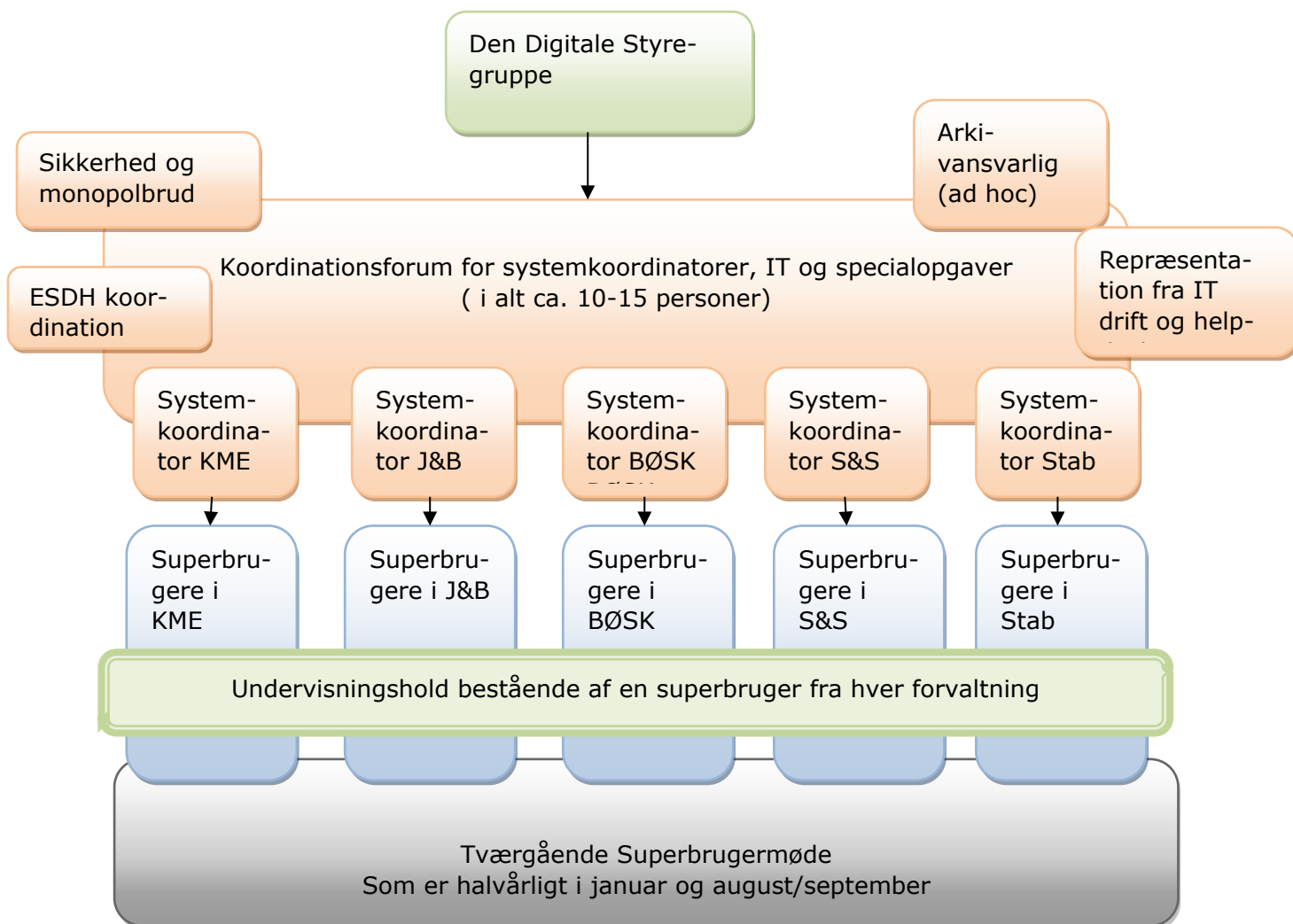
Indtil nu har organiseringen som nævnt hvilet primært på Acadre rollen og som systemejer af Acadre har det været naturligt, at IT har haft en koordinerende rolle i forhold til superbrugerne. Selvfølgelig vil IT også i fremtiden have en stor rolle i forhold til opgaverne, men forskellen vil være, at der nu også skal sættes fokus på fagsystemerne.

¹ Ud over Acadre supporteres Office pakken, Skabeloncenter, telefoni og digital post. Sikkerhed og SAPA vil være nye tiltag der også skal i porteføljen.

En samlet fokus både på fagsystemer og ESDH

Udfordringen er at finde en organisering der dækker behovet for både de eksisterende løsninger såsom Acadre samt tager hensyn til den udvikling der finder sted på markedet.

Konkret foreslås der, at organiseringen omkring IT/ ESDH og fagsystemer fremadrettet kommer til at se således ud:



Det er vigtigt at fastslå, at forslaget er en hjælp og løft til fagforvaltningerne, og at der på ingen måde er tale om opgaveglidning fra IT. IT varetager præcis de samme roller som i dag.

På næste side forklares rollerne:

Den Digitale Styregruppe:

Har samme rolle som i dag, øverst ansvarlig for at der er udpeget en superbrugerorganisation

Systemkoordinatorer

Der udpeges en koordinator for hver forvaltning, hvis opgave er at være tovholder for systemer og superbrugere på tværs af forvaltningen. Det vil eksempelvis sige, at systemkoordinatoren koordinerer, vidensdeler og projekterer. Der antages at der holdes forvaltningsvise superbrugermøder. Systemkoordinatoren forventes at være en fuldtidsstilling. Systemkoordinatoren sikrer kontakten til IT, således at IT får en fast gruppe af kontaktpersoner. Systemkoordinatoren antages også at være ESDH-ansvarlig.

Koordinationsforum for systemkoordinatorer, IT og specialopgaver:

Her samles de forskellige forvaltningers systemkoordinatorer sammen med ESDH, IT, arkivansvarlige, sikkerhed og monopolbrud. Mødeinterval foreslås til hver 2. måned. Forummet vælger selv formandsskab. Koordinationsforummet refererer til DDS og kan forelægge sager hertil.

Superbrugere i forvaltningerne

Forvaltningen vurderer og sammensætter selv det antal superbrugere, der måtte være nødvendig i samspil med forvaltningens systemkoordinator, og den enkelte forvaltning definerer selv arbejdsområdet. Ressourcevurderingen foregår i den enkelte forvaltning. Er der i forvaltningen store komplekse og/eller integrerede IT-fagsystemer, anbefales at forvaltningen er opmærksom på, at der kan være behov for en ekstra systemkoordinator som har sit fokus på et sådant IT-system. Forventningen til fag-superbrugerne i forvaltningerne er, at de deltager i kompetenceudvikling/undervisning af kollegaer, herunder nye medarbejdere. Endvidere at de er med til at sikre en god udrulning ved eksempelvis systemopdatering og være opmærksomme på, at datadisciplinen opretholdes så systemerne sikres valide data. Forvaltningen introducerer selv kommende superbrugere, men kan hente hjælp i IT til introduktion på de områder, hvor IT er systemansvarlig.

Superbrugere honoreres efter forhåndsftalen mellem Aabenraa Kommune og HK pr. 1.1.2015

Tekniske superbrugere

Ønsker forvaltningen tekniske superbrugere, tilbyder IT introduktion hertil.

Superbruger på institutioner

Der findes spredte superbrugere på institutionsniveau, nogle er registreret, andre ikke. Forvaltningen sikre selv, at disse indgår formelt i forvaltningens organisation.

Undervisere

Fra hver forvaltning udpeges en superbruger, der kan indgå i et fælles undervisningskorps primært i relation til Acadre, men kan selvfølgelig også indgå i forvaltningens korps af undervisere i relation til større forvaltningssystemer.

I forbindelse med Acadre undervisning er der i 2013 tildelt 22.838 (13-priser) til h.h.v. KME, S&S samt P&L som kompensation for tiden til undervisning. Der sikres tilsvarende beløb til J&B samt BØSK via Acadre budgettet.

Tværgående superbrugermøde

Faciliteres som i dag af IT med 2 årlige møder, hvor der orienteres bredt. Den nye konstruktion med fælles forum skal sikre, at de nuværende 2 møder er dækkende

IT afdelingen

IT's opgave varetagelse ændrer sig ikke. SLA'en med dens beskrivelse af IT's opgaveløsning vil stadigvæk være den samme og IT står til rådighed med samme normering på Acadre siden.

Med den forslåede organisering styrkes superbrugerne i de enkelte forvaltninger med en koordinerende funktion, som kan samle arbejdet i forvaltningerne. Den koordinerende funktion vil samtidig være kontaktperson mellem forvaltning og IT og Digitalisering.

Samtidig indbygges et "specialistforum" hvor forvaltningskoordinatorer kan udveksle ideer og information på tværs og med indspark fra arkiv, sikkerhed, monopolbrud og IT-drift.

Herved løftes forvaltningens ansvar for egen superbrugerorganisation, uden at væsentlig information fra IT og specialistområder mistes. Forvaltningen bliver således også ansvarlig for egen sårbarhed.