

Bilag 2A: Funktionsbeskrivelse - IT-Superbruger (ift. Acadre)

1. Formål

OBS: I denne funktionsbeskrivelse tages der kun højde for IT-Superbrugerens rolle ift. Acadre. Alt andet udelades. Hvis du vil læse om IT-Superbrugerens eller IT-Superbrugerorganisationen generelt set, tilgå da IT-afdelingens SLA, bilag 7: *Funktionsbeskrivelse for Superbruger pr. 1-6-2017.*

- IT-Superbrugerens rolle er bindeled mellem IT-afdelingen og brugerne i egen forvaltning/afdeling, når det kommer til daglig drift og udvikling af digitale arbejdsgange. I forhold til Acadre, har IT-Superbrugerens tre overordnede formål:

- At bidrage med hjælp og støtte til brugerne i anvendelsen af Acadre samt systemer, der fungerer i samspil med Acadre, såsom Word og Outlook.
- At understøtte det strategiske og udviklingsorienterede arbejde igennem vejledning og observation, samt udbredelse af gode arbejdsgange.
- At deltage i undervisnings- og testopgaver ifm. opgraderinger eller implementering af nye moduler og funktionaliteter.

2. Opgaver

IT-Superbrugerens Acadre-relaterede opgaver kan deles op i tre kategorier. Det er vigtigt at pointere, at ikke alle IT-superbrugere varetager alle opgaver, da det i høj grad afhænger af hvordan man i forvaltningen har valgt at organisere sig.

2.1. Praktiske opgaver

- Hjælpe sine kollegaer i tilfælde af problemer vedrørende brugen af Acadre og/eller understøttende systemer til Acadre, såsom Outlook, Office-pakken og Dynamic Template.
- Udførelse af specialopgaver i Acadre, som kun IT-Superbrugerens – ikke den almindelige slutbruger - må håndtere, såsom oplåsning af sager og dokumenter.

NOTE: Liste over opgaver ifm. Daglig support samt specialopgaver, [klik her](#). Det er vigtigt at pointere, at ikke alle funktionaliteter og opgaver på listen har relevans for alle IT-superbrugere, da brugen af Acadre er meget forskellig på tværs af forvaltningsskel.

- Brugertests i begrænset omfang, fx ved versionsopgraderinger af ovennævnte programmer.

- Bistå ved oprettelse af Helpdesk-sager relateret til Acadre.
- Derudover deltager nogle IT-superbrugere i kompetenceudvikling/undervisning af kollegaer, herunder nye medarbejdere.

2.2. Udbredelse af viden

Det forventes, at IT-Superbrugeren bidrager til at udbrede viden om Acadre, samt de gode arbejdsgange deri. Det forventes bl.a. at IT-Superbrugeren går aktivt "til" kollegaer, der bruger uhensigtsmæssige arbejdsgange eller ikke overholder gældende retningslinjer i brugen af Acadre, og viser dem hvordan man gør det mere hensigtsmæssigt. IT-Superbrugeren skal være en aktiv medspiller i dialogen med kollegaer om at sikre, at journalpligten overholdes og informationsikkerheden efterleves.

2.3 Udviklingsopgaver

De udviklingsorienterede opgaver vedrørende Acadre vil variere og ændre sig løbende. Der vil regelmæssigt være opgaver, som udspringer af initiativer fra Acadre-strategien. Deltagelse i udviklingsopgaver afhænger af hvorvidt den er relevant for den enkelte IT-Superbrugers fagområde.

3. Kompetencer

Det anbefales, at IT-Superbrugerne vedrørende Acadre-relaterede opgaver har følgende kompetencer:

- Har flair for IT/Digitalisering.
- Har superbrugerkompetencer i Acadre. Dette indebærer, at IT-Superbrugeren har viden om hvilke funktionaliteter og arbejdsgange, med relevans for egen forvaltning/afdeling, der er hensigtsmæssige at benytte, hvordan de fungerer i praksis, samt overblik over hvilke funktionaliteter/arbejdsgange der allerede benyttes og hvilke der ikke gør.
- Indblik i sammenhænge mellem Acadre og understøttende systemer
- Har viden om hjælpemidler, såsom KLE-online og Datakvalitet, eller som minimum viden om hvor man skal gå hen for at finde viden.
- Er serviceminded og hjælpsom.
- Har pædagogiske og kommunikative kompetencer.
- Er fleksibel og i stand til at jonglere mange forskellige typer opgaver.
- Er nysgerrige og har mod på at afprøve løsninger og udforske nye muligheder

4. Ressourcer

IT-Superbrugeren refererer til nærmeste leder, som i tæt samarbejde med den Acadre-ansvarlige uddelegerer opgaver til IT-superbrugeren. Det er forvaltningens eget ansvar at vurdere og sammensætte dét antal superbrugere (IT-Superbrugere, tekniske superbrugere og/eller fagsuperbrugere centralt som decentralt), som stemmer overens med forvaltningens ambitionsniveau, samt målet om at arbejde effektivt og sikkert i Acadre.

Den enkelte forvaltning står desuden selv for at introducere nye IT-Superbrugere, men kan hente hjælp hos IT-afdelingen (Acadre-teamet), som er systemejer af Acadre.

5. Relationer

Foranlediget af IT-Afdelingen, afholdes der halvårlige tværgående superbrugermøder, hvor IT-, fag-, og tekniske superbrugere bliver orienteret om stort og småt, bl.a. relateret til Acadre.

Internt i egen forvaltning, er der selvbestemmelse over hvordan forvaltningen ønsker at organisere sine IT-Superbrugere, så der tages højde for sparring og samarbejde i mellem.

Ud over sparring og samarbejde i egen forvaltning, fungerer Acadre-teamet som IT-Superbrugernes livline og sparringspartner i det daglige. Hvis slutbrugerne henvender sig til IT-Superbrugerne med problemer i Acadre eller understøttende systemer, og IT-Superbrugerne ikke kan hjælpe, er det IT-Superbrugerens opgave at gå til Acadre-teamet, som vil forsøge at hjælpe efter bedste evne.